



Grundsätze zur Gestaltung der Informationssicherheit beim Magistrat der Stadt Bremerhaven

**Dienstvereinbarung über den Betrieb und
die Nutzung eines auf Voice over IP
basierenden Telekommunikationssystems**

**Versionsstand: 06.10.2016
Magistratsbeschluss vom 00.00.0000**



**Magistrat der Stadt Bremerhaven
Magistratskanzlei - MK 5
Postfach 21 03 60, 27524 Bremerhaven**

**Betrieb für Informationstechnologie
Wirtschaftsbetrieb der Stadt Bremerhaven
Postfach 21 03 60, 27524 Bremerhaven**



Inhaltsverzeichnis

1.	Präambel.....	5
2.	Gegenstand und Geltungsbereich.....	5
3.	Begriffsdefinition	6
4.	Leistungsmerkmale	6
5.	Import und Export von Daten, Schnittstellen	6
6.	Nutzung.....	7
7.	Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Verkehrs-, Bestands- und Inhaltsdaten	7
8.	Hosting und technischer Support	9
9.	Geltungsdauer, Inkrafttreten, Kündigung	9
10.	Schlussbestimmungen	9

Dienstvereinbarung über den Betrieb und die Nutzung eines auf Voice over IP¹ basierenden Telekommunikationssystems

Zwischen
der Stadt Bremerhaven, vertreten durch den Magistrat,

und

dem Gesamtpersonalrat beim Magistrat der Stadt Bremerhaven,
vertreten durch den Vorsitzenden,

wird gemäß § 62 Bremisches Personalvertretungsgesetz nachstehende Dienstvereinbarung über den Betrieb und die Nutzung eines auf Voice over IP basierenden Telekommunikationssystems abgeschlossen.

1. Präambel

- (1) Der Magistrat hat beschlossen, für den Bereich Sprache ein Kommunikationsnetzwerk auf IP-Basis (Voice over IP – VoIP) einzurichten. VoIP ist eine Technologie, die es ermöglicht, für Telefonie typische Informationen über ein für Daten nutzbares Netz (Magistratsnetz) zu übertragen. Zweck dieser Dienstvereinbarung ist es, den Betrieb und die Nutzung des VoIP-Telekommunikationssystems (VoIP-System) unter dem Grundsatz des Schutzes personenbezogener Daten und der Wahrung der Vertraulichkeit des gesprochenen Wortes zu gewährleisten. Die hier beschriebenen Grundsätze gelten sinngemäß auch für die übrigen Telekommunikationsanlagen bei der Stadtverwaltung; die vom Magistrat beschlossenen TELEFAX-Regeln finden ebenfalls sinngemäß Anwendung.
- (2) Das VoIP-System dient ausschließlich der Vermittlung, Übermittlung und Abrechnung von Telekommunikationsdiensten und -daten. Die vom VoIP-System verarbeiteten Daten dürfen nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Beschäftigten verwendet werden, es sei denn, es wird durch diese Dienstvereinbarung geregelt.
- (3) Die telefonische Erreichbarkeit ist durch eine Rufumleitung oder Aktivierung der Sprachbox sicherzustellen.

2. Gegenstand und Geltungsbereich

- (1) Gegenstand dieser Dienstvereinbarung ist der Betrieb und die Nutzung des VoIP-Systems
 - Call Control Server
 - Mehrwertdienste-Server
 - Systemmanagement-Server
 - IP/ISDN-Gateways
 - IP/Analog-Gateways
 - IP/IP-Gateways
 - IP-Endgeräte
- (2) Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten (einschließlich Beamtinnen und Beamte) des Magistrats der Stadt Bremerhaven, einschließlich deren Wirtschafts- und Eigenbetriebe, soweit sie an das Verwaltungsnetz (Magistratsnetz) angeschlossen sind und IP-Telefonie zur Verfügung gestellt wird.

¹ **IP-Telefonie (Voice over IP (kurz VoIP))** genannt, ist das Telefonieren über Computernetzwerke, welche nach Internet-Standards aufgebaut sind. Dabei werden für Telefonie typische Informationen, mithin Sprache und Steuereinformationen beispielsweise für den Aufbau einer Verbindung, über ein Datennetz übertragen. IP-Telefonie ist eine Technologie, die es ermöglicht, den Telefondienst auf IP-Infrastruktur zu realisieren, so dass diese die herkömmliche Telefontechnologie samt ISDN und allen Komponenten ersetzen kann. Zielsetzung dabei ist eine Reduzierung der Kosten durch ein einheitlich aufgebautes und zu betreibendes Netz.

3. Begriffsdefinition

- (1) Bestandsdaten sind Daten von Beschäftigten, die für die Bereitstellung und inhaltliche Ausgestaltung des Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden (siehe § 3 Nr. 3 des Telekommunikationsgesetzes (TKG)).

Zu den Bestandsdaten gehören

- Name, Vorname
- Bezeichnung Organisationseinheit
- Dienstgebäude, Zimmernummer
- Rufnummer
- Faxnummer

- (2) Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung und Abrechnung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden können (siehe § 3 Nr. 30 TKG). Zu den Verkehrsdaten gehören

- der in Anspruch genommene Telekommunikationsdienst (Telefonie, Fax, Konferenz, etc.)
- die Rufnummer und die IP-Adresse der beteiligten Anschlüsse
- Beginn und das Ende der jeweiligen Verbindung (Datum und Uhrzeit)
- die übermittelten Datenmengen
- anfallende Gebühren

- (3) Inhaltsdaten sind die zwischen den Telekommunikationsteilnehmenden ausgetauschten Informationen, einschließlich Audiodateien (Voice-Mail).

4. Leistungsmerkmale

- (1) Nur die in der Anlage 1 aufgeführten Leistungsmerkmale des VoIP-Systems werden allen Teilnehmenden zur Verfügung gestellt.
- (2) Das Leistungsmerkmal „Anzeige der Rufnummer des/der Anrufenden“ kann im Einzelfall aufgrund einer besonderen Aufgabenstellung auf Antrag der jeweiligen Dienststelle deaktiviert werden.
- (3) Änderungen, Ergänzungen und Erweiterungen von Leistungsmerkmalen sind im Rahmen eines Mitbestimmungsverfahrens gesondert zu vereinbaren. Software-Updates oder Upgrades, die mit neuen Funktionalitäten verbunden sind, unterliegen ebenfalls einem Mitbestimmungsverfahren, soweit sie zum Einsatz kommen sollen.
- (4) Der Magistrat stellt sicher, dass allen Beschäftigten eine aktuelle Bedienungsanleitung, die die zur Verfügung gestellten Leistungsmerkmale und deren datenschutzkonforme Nutzung in allgemein verständlicher Form beschreibt, auf der Intranet-Plattform des Magistrats zur Verfügung gestellt wird.

5. Import und Export von Daten, Schnittstellen²

- (1) Es existieren zu folgenden IT-Systemen Schnittstellen:
- Verzeichnisdienst LDAP/AD: Import von Beschäftigten- und Organisationsdaten (Adressbuch)
 - MS SQL Abrechnungssystem: Export von Abrechnungsdaten
 - Fax-Server
 - Exchange Server
 - Messaging Client zur Verwaltung der ein- und ausgehenden Telefonate

² Schnittstellen verbinden unterschiedliche technische Systeme

- (2) Sofern über weitere Schnittstellen Bestands-, Verkehrs- und Inhaltsdaten übertragen werden, sind diese im Rahmen eines Mitbestimmungsverfahrens gesondert zu vereinbaren.

6. Nutzung

- (1) Das VoIP-System ist vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen grundsätzlich für Dienstgespräche zu nutzen.
- (2) Verbindungen, die nicht ausschließlich aus dienstlichem Anlass aufgebaut werden, gelten als Privatgespräche.
- (3) Eine private Nutzung des VoIP-Systems ist nur unter den in Absatz 4 beschriebenen Voraussetzungen zulässig, sofern der Dienstbetrieb hiervon nicht beeinträchtigt wird. Private Auslandsgespräche sowie die Nutzung gebührenpflichtiger Telekommunikationsdienste zu privaten Zwecken sind unzulässig. Ein Anspruch auf eine private Nutzung des VoIP-Systems besteht nicht. Die private Nutzung kann vom Magistrat der Stadt Bremerhaven generell untersagt werden.
- (4) Voraussetzung für eine private Nutzung ist eine individuelle Einwilligung (siehe Anlage 2) hinsichtlich folgender Aspekte:
- Einverständnis, die für die private Nutzung anfallenden Gebühren im Rahmen einer Selbsteinschätzung zu erstatten; die Erstattungsbeträge werden von den Dienstbezügen bzw. vom Gehalt einbehalten.
 - Einverständnis, dass im Falle einer Abwesenheit des/der Beschäftigten ein Zugriff auf die Sprachbox gestattet wird (siehe Ziffer 7 Absatz 9).
 - Einverständnis, das im begründeten Einzelfall zur Klärung der Gebührenabrechnung (z.B. bei ungewöhnlich hohen Gebühren) ein Einzelverbindungs nachweis erstellt wird; die betroffenen Beschäftigten sind darüber im Voraus zu informieren.
- (5) Aufgrund der Gestattung der privaten Nutzung wird der Magistrat Diensteanbieter im Sinne des § 3 Nr. 6 TKG. Dennoch handelt es sich nicht um ein öffentliches Telekommunikationsangebot, sondern richtet sich nur an eine geschlossene Benutzergruppe. Die Einstufung als Diensteanbieter einer geschlossenen Benutzergruppe reduziert den Anwendungsbereich des TKG u.a. auf die §§ 88, 91ff, 109 Abs. 1 und 113; daneben gilt natürlich das Bremische Datenschutzgesetz.
- (6) Personen, die nicht Beschäftigte der in Ziffer 2 Abs. 2 genannten Stellen sind, ist die Nutzung des VoIP-Systems nur im Dienstinteresse des Magistrats oder in Notfällen zu gestatten.
- (7) Bei Telefongesprächen, bei denen eine der nachstehend genannten Funktionen aktiviert werden soll, besteht die Pflicht, in jedem Einzelfall die mündliche Zustimmung der Gesprächsteilnehmenden einzuholen und zu informieren, wer an der Konferenz beteiligt ist bzw. wer mithören kann. Es handelt sich dabei um folgende Funktionen:
- Konferenzschaltung
 - Lauthören, Freisprechen (Einschalten des Lautsprechers zum Mithören durch andere Personen im Raum)

7. Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Verkehrs-, Bestands- und Inhaltsdaten

- (1) Grundsätzlich ist die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Verkehrs-, Bestands- und Inhaltsdaten nur in dem Umfang zu lässig, wie es in dieser Dienstvereinbarung beschrieben wird. Sollte im Einzelfall darüber hinaus eine Erhebung, Verarbeitung und Nutzung erforderlich sein, ist hierfür die Zustimmung der Mitbestimmungsgremien und der jeweiligen behördlichen Datenschutzbeauftragten notwendig.

- (2) Verkehrsdaten dienen der Erbringung und Abrechnung von Telekommunikationsdiensten und dürfen darüber hinaus nur zu folgenden Zwecken genutzt werden:
- a) Analyse und Beseitigung von technischen Fehlern oder Störungen
 - b) Gewährleistung der Systemsicherheit
 - c) Verkehrsmessungen zur Optimierung des Netzes
 - d) Statistische Feststellung des Gesamtnutzungsvolumens
 - e) Einsicht in Verkehrsdaten, sofern der begründete Verdacht vorliegt, dass Beschäftigte erheblich gegen die Nutzungsregeln gemäß Ziffer 6 verstoßen haben.

Bei begründeten Fällen des Verstoßes gegen die Nutzungsregeln oder bei Verdacht strafbarer Handlungen kann eine weitergehende Einsicht in die Verkehrsdaten erfolgen, soweit dies erforderlich ist und keine schutzwürdigen Interessen Dritter überwiegen. Hierbei ist die jeweils zuständige Interessenvertretung und die / der jeweils zuständige behördliche Datenschutzbeauftragte durch die jeweilige Organisationseinheit einzubeziehen. Bei Verdacht strafbarer Handlungen ist im Zweifel die Staatsanwaltschaft einzuschalten. Der / Die Betroffene ist unverzüglich zu informieren, sobald eine Gefährdung der Aufklärung nicht mehr besteht.

- (3) Die Abrechnung von Gesprächen nach Organisationseinheiten erfolgt grundsätzlich in aggregierter Form, d.h. ohne Auswertung und Auflistung der Zielrufnummern. Eine Auswertung nach Zielrufnummern erfolgt nur dann, sofern sich begründete Rückfragen zur Gebührenabrechnung allein aus der aggregierten Gebührenaufstellung nicht klären lassen. Die jeweils zuständige Interessenvertretung und die / der jeweils zuständige behördliche Datenschutzbeauftragte ist bei der Anforderung eines Einzelverbindungs-nachweises durch die jeweilige Organisationseinheit einzubeziehen. Sofern der / die Betroffene erklärt hat, Privatgespräche zu führen, ist der / die Betroffene über die Anforderung eines Einzelverbindungs-nachweises zu informieren.
- (4) Eine Erfassung und Speicherung von Standortdaten zur Lokalisierung von Teilnehmenden ist nicht zulässig.
- (5) Verkehrsdaten werden nach Ende der Kommunikationsverbindung an das Abrechnungssystem übertragen und 30 Tage nach der Abrechnung im VoIP-System gelöscht. Im Abrechnungssystem werden die Daten nur aggregiert gespeichert. Verkehrsdaten dürfen nur dann dauerhaft gespeichert bzw. weiter genutzt werden, wenn sie so anonymisiert werden, dass ein Personenbezug nicht herstellbar ist.
- (6) Bestandsdaten sind für alle Teilnehmenden des Magistrats verfügbar (u. a. elektronische Adressbuch). Allerdings sind die Bestandsdaten nur solange verfügbar, solange eine Beschäftigung beim Magistrat vorliegt.
- (7) Die Bestandsdaten werden drei Monate nach Beendigung des Beschäftigtenverhältnisses gelöscht.
- (8) Inhaltsdaten werden außerhalb von Sprachboxen nicht aufgezeichnet. Die Sprachboxen dürfen grundsätzlich nur von den Beschäftigten selbst abgehört werden. Gleiches gilt für Sprachboxen, die von Gruppen genutzt werden; auch hier dürfen die Sprachboxen grundsätzlich nur von Beschäftigten abgehört werden, die Mitglieder der Gruppe sind.
- (9) Für den Fall der Abwesenheit sollten die Beschäftigten ihre Sprachbox so einrichten, dass keine Nachrichten entgegen genommen werden (Deaktivierung) oder eine Weiterleitung an Vertretungsberechtigte einrichten. Bei unvorgesehener längerer Abwesenheit der / des Nutzungsberechtigten ist die Deaktivierung von der Organisationseinheit beim BIT (Anwendersupport) in Auftrag zu geben.
- (10) Auf Sprachboxen gespeicherte Inhaltsdaten können von den Beschäftigten gelöscht werden, denen die Sprachbox zugeordnet ist. Unabhängig hiervon werden Inhaltsdaten in Sprachboxen nach 8 Wochen automatisch gelöscht.

8. Hosting und technischer Support

- (1) Das Hosting und der technische Support erfolgt durch den Betrieb für Informationstechnologie Bremerhaven (BIT). Der Magistrat hat den BIT vertraglich verpflichtet, geeignete technisch-organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um einen ordnungsgemäßen Betrieb des VoIP-Systems sicherzustellen und die VoIP-Systeme einschließlich sämtlicher Komponenten so zu betreiben, dass die Bestands-, Verkehrs- und Inhaltsdaten gegen unautorisierten Zugriff, Abhören und Gebührenmissbrauch geschützt sind.
- (2) Der Magistrat hat den BIT ebenso vertraglich verpflichtet, die Beschäftigten des BIT auf die Einhaltung einschlägiger Datenschutzbestimmungen sowie auf die Wahrung des Fernmeldegeheimnisses zu verpflichten. BIT hat zu gewährleisten, dass Beschäftigte von externen Unternehmen, die am technischen Support beteiligt werden, ebenfalls auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen und auf die Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verpflichtet wurden.

9. Geltungsdauer, Inkrafttreten, Kündigung

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.
- (2) Sie kann mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende gekündigt werden, erstmals jedoch zum 31. Dezember 2017.

Im Falle einer Kündigung gelten die Regelungen der Dienstvereinbarung für den Zeitraum von zwölf Monaten nach. Die Beteiligten verpflichten sich jedoch unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufzunehmen.

10. Schlussbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung wird im Intranet veröffentlicht.
- (2) Soweit einzelne Regelungen dieser Dienstvereinbarung aufgrund anderer rechtlicher oder tarifvertraglicher Regelungen unwirksam sein oder werden sollten, wird die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Regelungen sind durch neue Vereinbarungen zwischen dem Magistrat und dem Gesamtpersonalrat mit dem Ziel, die unwirksame Regelung durch eine ihr im Erfolg möglichst gleichkommende wirksame zu ersetzen, zu treffen.

Bremerhaven, den

Melf Grantz
Oberbürgermeister

Jörg Zager
Gesamtpersonalrat

Anlage 1 (Leistungsmerkmale) zur Dienstvereinbarung über den Betrieb und die Nutzung eines auf Voice over IP basierenden Telekommunikationssystems

- Anklopfen / Zweitankruf
- Anruf halten
- Anruf Parken (intern / extern)
- Anruf vermitteln mit und ohne Voranmeldung
- Anruflisten
- Anzeige von Rufnummer des/der Anrufenden
- Automatische Anrufentgegennahme
- Berechtigungsumschaltung / Wahlkontrolle für Amtsverbindungen
- Chef- / Sekretär-Konfiguration
- Heranholgruppen
- Konferenzschaltung
- Makeln
- MFV Nachwahl
- Rückruf bei Besetzt
- Rückruf bei Nichtmelden
- Rufnummernanzeige des/der Angerufenen
- Ruhe vor dem Telefon
- Sammelanschlüsse (sequentiell, parallel, zyklisch) mit Begrüßungsansage im Besetztfall
- Unterschiedliche Ruftöne für interne / externe Anrufe
- Wahlwiederholung der mindestens letzten 20 Anrufe
- Outlook-Integration (CTI)
- Voicemail (Sprachbox)
- Faxdienste

Anlage 2 (datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung) zur Dienstvereinbarung über den Betrieb und die Nutzung eines auf Voice over IP basierenden Telekommunikationssystems

Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung

Der Magistrat der Stadt Bremerhaven stellt allen Beschäftigten, die IT-Systeme nutzen, einen Internetzugang sowie Telekommunikationsdienste am Arbeitsplatz grundsätzlich nur zur Erfüllung von dienstlichen Aufgaben zur Verfügung. Auf der Grundlage der Dienstvereinbarung über den Betrieb und die Nutzung eines auf Voice over IP basierenden Telekommunikationssystems ist die private Nutzung ausnahmsweise zulässig, sofern der Dienstbetrieb dadurch nicht beeinträchtigt wird und eine individuelle Einwilligung hinsichtlich der unten stehenden Aspekte abgegeben wird. Private Auslandsgespräche sowie die Nutzung gebührenpflichtiger Telekommunikationsdienste zu privaten Zwecken sind in jedem Fall unzulässig. Die in der Dienstvereinbarung beschriebenen Grundsätze gelten sinngemäß auch für die übrigen Telekommunikationseinrichtungen der Stadtverwaltung.

Nutzung des dienstlichen Telekommunikationssystems für private Zwecke im Sinne der Dienstvereinbarung über den Betrieb und die Nutzung eines auf Voice over IP basierenden Telekommunikationssystems

Ich möchte das dienstliche Telekommunikationssystem auch für private Zwecke nutzen.

Mit dieser Einwilligung stimme ich zu,

- dass die für die private Nutzung anfallenden Gebühren im Rahmen einer Selbsteinschätzung (pro Gesprächsminute sind 0,06 €) zu erstatten sind und vom Gehalt bzw. Dienstbezügen einbehalten werden.
- dass im Falle meiner unvorhergesehenen längeren Abwesenheit auf meine Sprachbox zugegriffen werden darf (siehe Ziffer 7 Absatz 9 der Dienstvereinbarung)
- dass im begründeten Einzelfall zur Klärung der Gebührenabrechnung (z.B. bei ungewöhnlich hohen Gebühren) ein Einzelbindungsnachweis erstellt werden darf und ich darüber im Voraus informiert werde (siehe Ziffer 7 Absatz 3 der Dienstvereinbarung).

Diese datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung kann ich jederzeit ganz oder teilweise mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. **Mir ist bekannt**, dass ich in diesem Fall die zur Verfügung gestellten Telekommunikationsdienste nur noch ausschließlich zu dienstlichen Zwecken verwenden darf. Eine Privatnutzung ist dann verboten.

(Hinweis: Zu einem späteren Zeitpunkt wird ein entsprechendes Formular zur Abgabe der individuellen Einwilligung gestaltet. Lediglich die Gestaltung dieses Formulars wird von der obigen Darstellung abweichen. Auch bei einer anderen Gestaltung wird es keine inhaltlichen Abweichungen zur obigen Darstellung geben).