



ERGÄNZENDE EINZELVEREINBARUNG ÜBER DAS TICKETSYSTEM OSTICKET ZUR RAHMENDIENSTVEREINBARUNG ZUR EINFÜHRUNG UND ANWENDUNG VON EDV-SYSTEMEN

***** ENGLISH VERSION BELOW *****

Zwischen der Leuphana Universität Lüneburg (nachfolgend Universität oder Leuphana) als Dienststelle und dem Personalrat der Leuphana Universität Lüneburg (nachfolgend Personalrat) wird folgende ergänzende Einzelvereinbarung über das Ticketsystem osTicket zur Rahmendienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von EDV-Systemen vom 16.10.2010 (nachfolgend RahmenDV) getroffen.

1. Präambel

Die Parteien sind sich einig, dass diese Vereinbarung eine Einzelvereinbarung im Sinne der Ziffer 2.1 der Rahmendienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von EDV-Systemen ist, und dass das mitbestimmungsrechtliche Beteiligungsverfahren nach Ziffer 6 der RahmenDV eingehalten wurde. Grundlage für diese Einzelvereinbarung sind die Regelungen der RahmenDV. Die Regelungen der RahmenDV gelten weiterhin, soweit diese Vereinbarung keine abweichenden, ergänzenden oder präzisierenden Regelungen enthält.

2. Gegenstand

Gegenstand dieser Dienstvereinbarung ist der Einsatz des Ticketsystems osTicket an der Universität. Ein Ticketsystem ist ein webbasiertes IT-System, das dazu dient, Kund:innenanfragen und Aufträge zu verwalten. Jede Anfrage erzeugt ein sogenanntes Ticket, so dass Anfragen nicht verloren gehen und mit allen zugehörigen Informationen bearbeitet werden können. Der Status von Anfragen und deren Bearbeitung ist jederzeit für Kund:innen und Ticketbearbeiter:innen einsehbar.

3. Ziele der Dienstvereinbarung

Das Ziel dieser Dienstvereinbarung ist der Schutz der Beschäftigten der Universität, die in den teilnehmenden Organisationseinheiten mit dem Ticketsystem arbeiten, vor einer unzulässigen Datenverarbeitung und einer Leistungs- und Verhaltenskontrolle. Art und Umfang der Verarbeitung personenbezogener Daten sollen festgelegt und transparent gemacht werden.

4. Einsatzzweck des Ticketsystems

Das Ticketsystem darf an der Universität grundsätzlich zu den folgenden Zwecken eingesetzt werden:

- An- und Aufnahme und Verarbeitung von Anfragen und Aufträgen via E-Mail, Web und Telefon,
- automatische Bestätigung des Eingangs,
- Bearbeitung, Weiterleitung und ggf. Beantwortung der Anfragen durch die Beschäftigten der teilnehmenden Organisationseinheiten,



- Dokumentation, um sicherzustellen, dass das bei der Bearbeitung erworbene Wissen auch anderen aktiven Nutzer:innen zur Verfügung steht,
- Auswertungen der Support-Aufwände und Servicequalität.

5. Personenbezogene Daten

- (1) Im Ticketsystem werden zur Erstellung und Bearbeitung von Anfragen persönliche Daten von Mitgliedern und Angehörigen der Universität gem. § 16 Abs. 1 bzw. Abs. 4 NHG gespeichert. Dies sind im Einzelnen:
 - Vorname
 - Nachname
 - E-Mail-Adresse
 - Weitere Informationen, die zur Bearbeitung in Tickets gespeichert werden können:
 - Benutzeraccount
 - IP-Adresse
 - Informationen zu Hard- und Software-Konfiguration
 - Büro / Raumbezeichnung
 - Dienstliche Telefonnummer
 - Organisationseinheit
 - Informationen zu Arbeitsabläufen
 - Bei Studierenden: Angaben zum Studium, betroffene Lehrveranstaltungen, Prüfungen u.ä.
- (2) Die Erfassung zusätzlicher personenbezogener Daten bedarf der Zustimmung des Datenschutzbeauftragten und des Personalrats. Eine anonyme Nutzung des Systems ist nicht möglich.

6. Nutzer:innen

- (1) *Ticketbearbeiter:innen* sind Beschäftigte in Organisationseinheiten, denen Aufgaben in der Ticketbearbeitung übertragen wurden. In Anlage 1 werden jene Organisationseinheiten aufgelistet, die das Ticketsystem osTicket verwenden. Zusätzliche Organisationseinheiten und deren Beschäftigte sind stets erst nach vorheriger Absprache zwischen den Parteien und Einweisung in die Funktion des Ticketsystems durch die jeweiligen Leitungen der Organisationseinheiten in Anlage 1 aufzunehmen. Änderungen in Anlage 1 werden im Umlaufverfahren zwischen den Parteien per E-Mail abgestimmt und Anlage 1 nach Abstimmung entsprechend angepasst und ausgetauscht. Eine von beiden Seiten unterschriebene schriftliche Änderungsvereinbarung zur Einzelvereinbarung bedarf es für die Wirksamkeit der Änderung von Anlage 1 nicht.
- (2) *Kund:innen* sind potenziell alle Mitglieder und Angehörigen der Leuphana, die Anfragen an die Support-Strukturen dieser Organisationseinheiten stellen.
- (3) *Beteiligte Personen* sind Personen, die bei Erstellung eines Tickets aufgenommen werden können, ohne eine aktive Rolle bei der Bearbeitung des Tickets zu spielen, die aber über den Fortgang der Bearbeitung informiert werden bzw. sich informieren können. Wird ein Ticket per E-Mail erstellt, werden CC-Empfänger:innen automatisch zu „Beteiligten Personen“.



7. Schnittstellen zu anderen IT-Systemen

- (1) Das Ticketsystem nutzt die Account-Daten aus dem Identity Management der Universität. Im Einzelnen werden die folgenden Daten übertragen:
 - Vorname
 - Nachname
 - E-Mail-Adresse
 - Benutzeraccount
- (2) Ferner besteht eine Schnittstelle zum E-Mail-System der Universität. Veränderungen im Status oder im Verlauf eines Tickets lösen den Versand einer E-Mail an Ticketbearbeiter:innen und Kund:innen sowie beteiligte Personen aus, damit alle Beteiligten jederzeit über den Bearbeitungsstand ihrer Anfrage informiert sind.

8. Rollen und Rechtemodell

- (1) Ticketbearbeiter:innen werden im Ticketsystem durch die Systemadministrator:innen Abteilungen und Teams zugeordnet.
- (2) Ticketbearbeiter:innen können neben den eigenen und offenen Tickets auch alle Tickets der gesamten Abteilung bzw. des ganzen Teams zu folgenden Zwecken einsehen:
 - in Vertretungsfällen,
 - zur Kollaboration innerhalb von Abteilungen,
 - zur Nutzung von Tickets als Wissensdatenbank,
 - zur Einsichtnahme in den bisherigen Ticketverlauf, insbesondere bei wieder geöffneten Tickets und Neuzuweisung,
 - zur Einsichtnahme in bisherige Tickets eines Kunden oder einer Kundin, um Zusammenhänge zu vorangegangenen Tickets zu erkennen.
- (3) Das Ticketsystem erlaubt in diesem Rahmen die Suche nach Tickets und die Filterung nach allen Kriterien, die Tickets aufweisen können (z.B. Ticket-Status, Abteilung, Ticketbearbeiter:in, Hilfethema, Erstelldatum, Fälligkeitsdatum). Suchergebnisse können in Tabellen gespeichert und exportiert werden. Darüber hinaus bietet das System im Rahmen der eigenen Abteilung(en) quantitative Auswertungen der Tickets nach Status und Thema.
- (4) Ticketbearbeiter:innen können nach Vorgabe der nutzenden Organisationseinheit verschiedene Berechtigungsstufen in Bezug auf die zugeordnete(n) Abteilung(en) und Teams zugewiesen werden:
 - Vollzugang: zur Bearbeitung, Löschung und Änderung von Tickets
 - Erweiterter Zugang: zur Bearbeitung von Tickets
 - Eingeschränkter Zugang: zur Aufnahme und Verteilung von Tickets
 - Nur Lesen: zur Einsicht in Tickets
- (5) Weitere Rollen können zur Granulierung definiert werden. Diese sind mit den zugehörigen Berechtigungen zu dokumentieren. Die Vergabe von Berechtigungen und Rollen an Ticketbearbeiter:innen ist ebenfalls zu dokumentieren.
- (6) Eine aktuelle Liste der benannten Ticketbearbeiter:innen und ihren Berechtigungen ist dem Datenschutzbeauftragten und dem Personalrat auf Verlangen vorzulegen.



9. Schutz vor Überwachung / Abgrenzung Überwachung und Qualitätssicherung

- (1) Informationen aus dem Ticketsystem dürfen ausschließlich ausgewertet werden, um Aussagen über Möglichkeiten zur Verbesserung der Servicequalität der Einrichtung zu erhalten. Die Universität verzichtet auf jegliche Datenauswertung aus dem Ticketsystem zum Zwecke der Verhaltens- und Leistungskontrolle.
- (2) Nicht gestattet ist eine quantitative Auswertung von Tickets in Bezug auf einzelne Personen. Die Informationen des Ticketsystems, insbesondere die Anzahl der Tickets, deren Bearbeitungsdauer o.ä. stellen indes keinen Anhaltspunkt zur Bemessung der Leistungsfähigkeit einzelner Beschäftigter dar.
- (3) Daten, die aus einer unzulässigen Nutzung stammen, dürfen nicht für arbeitsrechtliche Maßnahmen herangezogen werden. Maßnahmen, die auf Informationen beruhen, die unter Verletzung dieser Dienstvereinbarung gewonnen werden, werden nicht durchgeführt.
- (4) Wird eine missbräuchliche Nutzung festgestellt, ist die Universität verpflichtet, die Ursachen dafür unverzüglich abzustellen und erforderliche Maßnahmen einzuleiten.
- (5) Eine Weitergabe der personenbezogenen Daten an Dritte ist grundsätzlich untersagt.

10. Technisch organisatorische Maßnahmen zur Datensicherung

Die IT-Infrastruktur für den Betrieb des Ticketsystems wird im lokalen Rechenzentrum der Universität betrieben. Die Datensicherheit ist durch die technisch-organisatorischen Maßnahmen der Universität gewährleistet.

11. Löschung / Anonymisierung von Daten

Die Löschfrist für Tickets beträgt 2 Jahre nach Schließung eines Tickets. Kürzere Löschfristen können abteilungsspezifisch definiert werden. Eine Anonymisierung der Tickets nach einer Frist von 6 Monaten ist zu prüfen und bei technischer Möglichkeit umzusetzen.

12. Verantwortlichkeit für den Betrieb

Verantwortlich für den Betrieb des Ticket-Systems ist die für die zentrale IT- und Medientechnik zuständige Organisationseinheit der Universität.

13. Inkrafttreten, Kündigung

Für das Inkrafttreten und die Kündigung dieser ergänzenden Einzelvereinbarung zur RahmenDV gelten die Regelungen in Ziffer 10 der RahmenDV entsprechend.

Lüneburg,

Lüneburg,

Christian Brei
Hauptberuflicher Vizepräsident

Daniel Simons
Vorsitzender des Personalrats



Anlage 1
zur ergänzenden Einzelvereinbarung über das Ticketsystem osTicket
zur Rahmendienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von EDV-Systemen
Stand: 05.09.2024

Organisationseinheiten, die das Ticketsystem osTicket verwenden:

- Medien- und Informationszentrum (MIZ)
- Lehrservice
- Studierendenservice
- International Center
- Professional School
- TeamQ
- Universitätskommunikation



SUPPLEMENTARY AGREEMENT ABOUT THE OSTICKET TICKET SYSTEM TO THE FRAMEWORK SERVICE AGREEMENT FOR THE INTRODUCTION AND APPLICATION OF IT-SYSTEMS

***** ENGLISH VERSION – LEGALLY NON-BINDING, FOR INFORMATION ONLY *****

The following supplementary agreement on the osTicket ticket system is concluded between Leuphana University of Lüneburg (hereinafter referred to as the "University" or "Leuphana") as the department and the Staff Council of Leuphana University of Lüneburg (hereinafter referred to as the "Staff Council") in addition to the framework service agreement on the introduction and use of IT systems dated October 16, 2010 (hereinafter referred to as the "Framework Service Agreement").

1. Preamble

The parties agree that this agreement is an individual agreement within the meaning of Section 2.1 of the Framework Service Agreement on the Introduction and Use of IT Systems and that the co-determination participation procedure pursuant to Section 6 of the Framework Service Agreement has been complied with. This individual agreement is based on the provisions of the Framework Service Agreement. The provisions of the Framework Service Agreement Ordinance shall continue to apply insofar as this agreement does not contain any deviating, supplementary or clarifying provisions.

2. Object

The subject of this service agreement is the use of the osTicket ticket system at the university. A ticket system is a web-based IT system that is used to manage customer inquiries and orders. Each request generates a so-called ticket so that requests are not lost and can be processed with all the associated information. The status of requests and their processing can be viewed by customers and ticket processors at any time.

3. Objectives of the service agreement

The aim of this service agreement is to protect the employees of the university who work with the ticket system in the participating organizational units from unauthorized data processing and performance and conduct monitoring. The type and scope of the processing of personal data should be defined and made transparent.

4. Purpose of the ticket system

The ticket system may be used at the university for the following purposes:

- Receipt and processing of inquiries and orders via e-mail, web and telephone,
- automatic confirmation of receipt,
- Processing, forwarding and, if necessary, answering of inquiries by the employees of the participating organizational units,



- Documentation to ensure that the knowledge acquired during processing is also available to other active users,
- Evaluations of support costs and service quality.

5. Personal data

- (1) Personal data of members and affiliates of the University are stored in the ticket system for the creation and processing of inquiries in accordance with Section 16 (1) and (4) NHG. These are in detail:
 - First name
 - Last name
 - E-mail address
 - Further information that can be saved in tickets for processing:
 - User account
 - IP address
 - Information on hardware and software configuration
 - Office / Room name
 - Business telephone number
 - Organizational unit
 - Information on workflows
 - For students: Details of studies, relevant courses, examinations, etc.
- (2) The collection of additional personal data requires the consent of the Data Protection Officer and the Staff Council. Anonymous use of the system is not possible.

6. Users:inside

- (1) *Ticket processors* are employees in organizational units who have been assigned ticket processing tasks. Appendix 1 lists the organizational units that use the osTicket ticket system. Additional organizational units and their employees shall only be included in Annex 1 after prior agreement between the parties and instruction in the function of the ticket system by the respective heads of the organizational units. Changes to Appendix 1 shall be agreed between the parties by way of circulation by e-mail and Appendix 1 shall be adapted and exchanged accordingly after agreement. A written amendment agreement to the individual agreement signed by both parties is not required for the amendment to Annex 1 to take effect.
- (2) *Customers* are potentially all members and affiliates of Leuphana who submit requests to the support structures of these organizational units.
- (3) *Involved persons* are persons who can be included when a ticket is created without playing an active role in the processing of the ticket, but who are informed about the progress of the processing or can inform themselves. If a ticket is created by email, CC recipients automatically become "involved persons".

7. Interfaces to other IT systems

- (1) The ticket system uses the account data from the university's identity management system. In detail, the following data is transferred:
 - First name



- Last name
 - E-mail address
 - User account
- (2) There is also an interface to the university's email system. Changes in the status or progress of a ticket trigger the sending of an email to ticket processors, customers and other persons involved, so that all parties are informed about the processing status of their request at all times.

8. Roles and rights model

- (1) Ticket agents are assigned to departments and teams in the ticket system by the system administrator.
- (2) In addition to their own and open tickets, ticket handlers can also view all tickets of the entire department or team for the following purposes:
- in cases of substitution,
 - for collaboration within departments,
 - for using tickets as a knowledge database,
 - to view the previous ticket history, especially for reopened tickets and reassignment,
 - to view a customer's previous tickets in order to recognize connections to previous tickets.
- (3) In this context, the ticket system allows you to search for tickets and filter them according to all criteria that tickets can have (e.g. ticket status, department, ticket processor, help topic, creation date, due date). Search results can be saved in tables and exported. In addition, the system offers quantitative evaluations of tickets by status and topic within the scope of your own department(s).
- (4) Ticket agents can be assigned different authorization levels in relation to the assigned department(s) and teams according to the specifications of the using organizational unit:
- Full access: for editing, deleting and changing tickets
 - Extended access: for processing tickets
 - Restricted access: for recording and distributing tickets
 - Read only: to view tickets
- (5) Additional roles can be defined for granulation. These must be documented with the associated authorizations. The assignment of authorizations and roles to ticket processors must also be documented.
- (6) A current list of the designated ticket processors and their authorizations must be submitted to the Data Protection Officer and the Staff Council upon request.

9. Protection against monitoring / differentiation between monitoring and quality assurance

- (1) Information from the ticket system may only be evaluated in order to obtain information on ways to improve the quality of service at the institution. The university refrains from evaluating any data from the ticket system for the purpose of monitoring behavior and performance.
- (2) A quantitative evaluation of tickets in relation to individual persons is not permitted. However, the information provided by the ticket system, in particular the number of tickets, their processing time, etc., does not constitute a basis for assessing the performance of individual employees.
- (3) Data that originates from unauthorized use may not be used for labor law measures. Measures based on information obtained in violation of this service agreement will not be implemented.



- (4) If misuse is detected, the University is obliged to immediately remedy the causes and take the necessary measures.
- (5) Disclosure of personal data to third parties is strictly prohibited.

10. Technical and organizational measures for data backup

The IT infrastructure for operating the ticket system is operated at the university's local data center. Data security is guaranteed by the university's technical and organizational measures.

11. Deletion / anonymization of data

The deletion period for tickets is 2 years after a ticket is closed. Shorter deletion periods can be defined on a department-specific basis. Anonymization of tickets after a period of 6 months must be checked and implemented if technically possible.

12. Responsibility for operation

The university's organizational unit responsible for central IT and media technology is responsible for operating the ticket system.

13. Entry into force, termination

The provisions in Section 10 of the Framework Service Agreement shall apply accordingly to the entry into force and termination of this supplementary individual agreement to the Framework Service Agreement.

Lüneburg,

Lüneburg,

Christian Brei
Executive Vice President

Daniel Simons
Chairman of the Staff Council

**Appendix 1**

to the supplementary agreement on the osTicket ticket system
to the framework service agreement on the introduction and use of IT systems
Status: September 5, 2024

Organizational units that use the osTicket ticket system:

- Media and Information Center (MIZ)
- Teaching Services
- Student Services
- International Center
- Professional School
- TeamQ
- University Communications