



Betriebsvereinbarung

betreffend die Regelung

der Remote Wartung von Clients

(gem. § 96 Abs. 1 Z. 3 ArbVG)

abgeschlossen zwischen

der IT-Services der Sozialversicherung GmbH (nachfolgend als ITSV bezeichnet) als Arbeitgeber, vertreten durch die Geschäftsführung:

und

als Dienstnehmersvertreter
dem Betriebsrat der ITSV

Verteiler:

an alle Mitarbeiter (Angestellte der ITSV und überlassene Mitarbeiter)
Betriebsrat der ITSV GmbH



INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung

Diese Betriebsvereinbarung regelt die Durchführung von Fernwartungen und Zugriffen auf die Client PCs der Mitarbeiter der ITSV mit dem Ziel nicht vereinbarte Leistungs- und Verhaltenskontrollen im Zuge der Remote Wartung zu verhindern.

2. Ziel

Der Abschluss dieser Betriebsvereinbarung dient dazu, eine möglichst effiziente kostengünstige und schnelle Unterstützung der Mitarbeiter bei Problemen mit ihren PCs sowie die allgemeine Wartung der Client PCs zu erreichen. Dies unter Wahrung der Persönlichkeitsrechte der Mitarbeiter (insbesondere ihr Recht auf Datenschutz).

3. Sprachregelung

Bei den in dieser Betriebsvereinbarung verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter.

4. Persönlicher und zeitlicher Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt für alle Mitarbeiter der ITSV (Angestellte der ITSV sowie an die ITSV von den SV-Trägern und vom HVB überlassene Mitarbeiter).

Diese Betriebsvereinbarung wird unbefristet abgeschlossen. Sie kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zu jedem Monatsletzten gekündigt werden.



5. Grundsätze für die Durchführung von Fernwartungen und Zugriffen auf die Client PCs der Mitarbeiter

5.1. Remote Wartungen

Remote Wartungen haben ausschließlich durch Systemadministratoren und ausgewählte Support Mitarbeiter der ITSV zu erfolgen. Diese sind namentlich im Anhang zu dieser Betriebsvereinbarung anzuführen und an den Betriebsrat zu kommunizieren.

Die Auswahl der Client PCs, auf die Software-Pakete gesendet und installiert werden sollen, basiert auf einer Excel-Liste, in der alle in Verwendung stehenden Geräte vermerkt sind (PC Name - Mac Adresse – IP-Adresse – Name des Users). Diese Liste steht ausschließlich ITSV Mitarbeitern zur Verfügung, die unmittelbar für die Remote-Wartungen zuständig sind.

Der Zugriff der Systemadministratoren und Support Mitarbeiter auf in Betrieb befindliche Client PCs über die direkte Remote Verbindung, erfolgt ausschließlich zu folgenden Zwecken unter den angeführten Voraussetzungen:

- Zweck dieser Funktion ist es, die User bei ihren Anfragen an den Service Desk (Fehlereinmeldung) zeitlich und inhaltlich unmittelbar bei der Behebung von Fehlfunktionen oder auch der richtigen Bedienung der Software (insbesondere bei deren Neueinführung) unterstützen zu können.
- Die Remote-Verbindung ermöglicht eine Verbindung auf das Gerät des Clients, der Unterstützung bei Softwareproblemen benötigt, herzustellen.
- Eine Verbindung auf den Client PC wird auf Grundlage der oben genannten Excel-Liste hergestellt.
- Eine Verbindung kann nur mit Zustimmung des Users hergestellt werden. Vor Herstellung der Verbindung ist der Mitarbeiter über den Zweck des Zugriffes zu informieren. Beim nachfolgenden Aufbau der Verbindung erscheint am Client PC ein Fenster, das dem User die Möglichkeit bietet, eine Verbindung mit „OK“ zuzulassen oder mit „ABBRECHEN“ zu verweigern. Es ist dem Service Desk daher nicht möglich, eine Verbindung ohne Zustimmung des Users herzustellen.



- Der User hat zu jedem Zeitpunkt, durch Auswahl des entsprechenden Icons in der Taskleiste, die Möglichkeit, die bestehende Remote Verbindung sofort abubrechen.
- Der User kann alle Aktivitäten des Fernzugriffes auf seiner Bildschirmmaske mit verfolgen. Von den Zugriffsberechtigten ist sicherzustellen, dass der Zugriff auf den jeweiligen PC vom User kontrolliert und nachvollzogen werden kann.
- Bei jeder Hilfestellung werden der Einstieg und die laufende Durchführung auf der Bildschirmmaske angezeigt. Der Ausstieg aus der Remote Verbindung durch den Systemadministrator oder den Support Mitarbeiter, wird durch Verschwinden des Verbindungsanzeige-Icons auf der Taskleiste für den User ersichtlich gemacht.
- Eine Protokollierung durch das Tool SCCM findet nicht statt.

5.2. Automatisierte Wartungen

Die Verteilung von Softwareupdates, die Vornahme von allgemeinen Einstellungen für bestimmte Benutzergruppen (z.B. die Einstellung der Internet Explorer Startseite, Desktopdesign etc.), die zentrale Rechteverwaltung und andere automatisiert (d.h. ohne individuelle Einsicht auf einen Client-PC eines Mitarbeiters) vorzunehmende Zugriffe sind zulässig. Vor einer derartigen Maßnahme sind alle betroffenen Mitarbeiter zu informieren, wenn eine aktive Handlung des Mitarbeiters erforderlich ist (z.B. ein Fenster mit einer Abfrage öffnet sich).

6. Mitwirkungsrechte des Betriebsrates

Der Betriebsrat hat das Recht, jederzeit die Einhaltung der Betriebsvereinbarung zu kontrollieren. Insbesondere hat er Einsicht in die Dokumentation über die „Art der Hilfestellung“ (siehe Punkt 5.1 letzter Anstrich) zu bekommen. Die Systemverantwortlichen haben dem BR die entsprechenden Auskünfte zu erteilen.

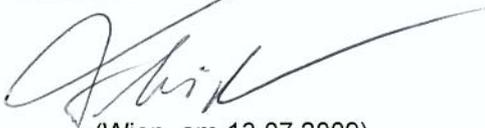
Der Einsatz von zusätzlichen Kontrollfunktionen der verwendeten Tools ist erst nach Zustimmung des Betriebsrates zulässig.



7. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben die anderen Teile davon unberührt.

Diese Betriebsvereinbarung ist allen davon betroffenen Mitarbeitern per E-Mail zur Kenntnis zu bringen und ist für diese jederzeit auf der Plattform Komfor unter „ITSV GmbH / ITSV R&P / Mitarbeiter / Mitarbeitermappe / Betriebsvereinbarungen“ in ihrer aktuellen Fassung einsehbar zu halten.¹

Für den Betriebsrat:	Für die ITSV:
 (Wien, am 13.07.2009)	 (Wien, am 13.07.2009)

¹ Aushangpflicht: § 25. (1) iVm (2) AZG: Der Arbeitgeber hat den Dienstnehmer über den Gleitzeitrahmen und allfällige Übertragungsmöglichkeiten der Gleitzeit mittels geeigneter Telekommunikationsmittel zugänglich zu machen.