



# Muster-Rahmenvereinbarung E-Government

Dr. Benno Biewer und Annette Mühlberg



Gemeinden



Herausgeber: ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Bundesverwaltung,  
Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin  
Achim Meerkamp, Mitglied des Bundesvorstandes  
Inhaltlich verantwortlich: Annette Mühlberg (Referat E-Government, Neue Medien,  
Verwaltungsmodernisierung) beim ver.di-Bundesvorstand, Fachbereich Gemeinden,  
Dr. Benno Biewer (tbs berlin GmbH)  
Veröffentlicht: Mai 2013, überarbeitete Ausgabe August 2013  
Layout: VH-7 Medienküche GmbH, 70372 Stuttgart  
W-2780-04-0713

Benno Biewer und Annette Mühlberg

# Muster-Rahmenvereinbarung

## E-Government



## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	5
1. Präambel .....	7
2. Allgemeine Ziele, Grundsätze und Leitlinien .....	7
3. Geltungsbereich .....	9
4. Information und Beteiligung der Beschäftigten und Beschäftigtenvertretungen .....	9
4.1 Information.....	9
4.2 Ausschreibungs-/Auswahlverfahren von Software .....	10
4.3 Beteiligungsvorlage zur Mitbestimmung .....	11
4.4 Entwicklung/Customizing.....	11
4.5 Abgestuftes Teilnahmeverfahren für Test-, Pilot- und regulären Echtbetrieb.....	11
4.6 Recht auf Beratung und Schulung.....	13
4.7 Gremien für E-Government-Vorhaben .....	13
5. Persönlichkeitsrechte, Datenschutz und IT-Sicherheit .....	14
5.1 Grundsätze des Datenschutzes.....	14
5.2 Einrichtung und Kontrolle von Berechtigungen.....	15
5.3 Unzulässigkeit von Leistungs- und Verhaltenskontrollen und Beweisverwertungsverbot .....	15
5.4 Erstellung, Vorlage, Umsetzung von Datenschutz- und IT-Sicherheitskonzepten .....	15
5.5 Organisatorische und personelle Maßnahmen.....	16
5.6 Datenschutzgerechte Gestaltung von Arbeitsplätzen und Kundeninformationssystemen .....	16
5.7 Protokollierungen .....	17
5.8 Auftragsdatenverarbeitung.....	17
6. Arbeitsgestaltung und Gesundheitsschutz .....	18
6.1 Ergonomiegerechte Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen.....	18
6.2 Gebrauchstauglichkeit von Softwaresystemen .....	18
6.3 Gefährdungsbeurteilungen und betriebliche Unterweisungen.....	20
7. Personalentwicklung und Personalführung .....	20
8. Qualifizierung und Schulung .....	21
9. Schutzbestimmungen .....	22

10.	Privatisierung und Ausgliederung .....	22
11.	Nutzung elektronischer Medien für Beschäftigtenvertretungen und Gewerkschaften .....	23
11.1	Betätigungsgarantie für Gewerkschaften im Intranet und auf internetzugänglichen Seiten ...	23
11.2	Nutzung von E-Government-/Internettechnologien für Beschäftigtenvertretungen.....	24
12.	Grundsätze privater und dienstlicher Nutzung elektronischer Medien (E-Mail, Internet, Social-Media) .....	24
12.1	Grundsätzliche Verfügbarkeit von Internetzugängen zur dienstlichen und privaten Nutzung .....	24
12.2	Elektronische Postfächer: Regeln zu Einrichtung, Nutzung und Zugängen.....	25
12.3	Umgang mit dienstlichen E-Mails .....	26
12.4	Erreichbarkeit.....	26
12.5	Regelungen des dienstlichen Umgangs mit Social-Media-Diensten.....	27
13.	Elektronische Akten, Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssysteme ...	28
13.1	Besondere Ziele und Gestaltungsgrundsätze der Einführung elektronischer Akten und DMS/VBS.....	28
13.2	Verwendung, Anpassung und Beteiligung von DMS/VBS .....	29
13.3	Parallelbetrieb von Papierakte und E-Akte .....	30
14.	Telearbeit/mobile Arbeit .....	30
14.1	Örtliche und zeitliche Flexibilisierung dienstlicher Tätigkeiten .....	30
14.2	Bedingte Zulässigkeit gelegentlicher Nutzung von IT-Systemen außerhalb der Dienststelle...	31
14.3	Allgemeine Einsatzbedingungen mobiler Geräte.....	31
14.4	Einrichtung von Telearbeitsplätzen und zu verwendende Technologien.....	32
14.5	Rechtlicher Status, Arbeitszeiten, Vergütungen und Zuschläge.....	32
14.6	Datenschutz- und IT-Sicherheitsrichtlinien für mobile Geräte .....	32
14.7	Haftung .....	33
15.	Schlussbestimmungen .....	33
	Glossar .....	34

## Vorwort

In den achtziger Jahren standen für die Personalräte bei der Einführung der IuK-Technik noch die Sorge vor der neuen Technik im Vordergrund, beispielsweise deren Rationalisierungspotenzial, dem Schutz vor Arbeitsplatzverlust als Folge der technischen Entwicklung und der Begrenzung der Verarbeitung von Personaldaten.

Inzwischen geht es aber nicht mehr nur um neue Techniken: Verstärkt werden neuartige Konzepte und Systeme eingeführt, die die Arbeitsprozesse beeinflussen und steuern. Umfassende Bürokommunikationsanwendungen und neuartige Workflow-Systeme werden auch in Kommunalverwaltungen und ihren Betrieben zunehmend eingesetzt.

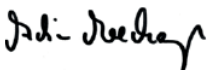
Das stellt die Personalräte vor neue Herausforderungen bei der Wahrnehmung ihrer Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte.

Wir regen daher an, das Thema „E-Government“ wieder auf die Tagesordnung der Personalratsarbeit zu setzen, sofern dies nicht schon geschehen ist. Dafür notwendig ist, die bisherigen betrieblichen Regelungen, ihre Anwendung und Wirkung zu analysieren sowie Ziele für die Überarbeitung der vorhandenen Dienstvereinbarungen zu formulieren und in einer Rahmendienstvereinbarung zu bündeln.

Neben dem Schutz der Beschäftigten vor weiteren Rationalisierungsfolgen und einem umfassenden Arbeitnehmerdatenschutz, sind mindestens zwei weitere Aspekte wichtig, die bei der Neugestaltung im Blick der Personalräte bleiben müssen:

1. Um eine prozesshafte Gestaltung zu sichern ist es notwendig, für alle Teilprozesse konkrete Verfahrensschritte festzulegen, nur so kann auch eine prozesshafte Mitbestimmung und -gestaltung gelingen.
2. Dem Arbeits- und Gesundheitsschutz muss mehr Aufmerksamkeit gewidmet und konkrete Maßnahmen festgelegt werden.

Zu diesen Themen bietet diese Handreichung zahlreiche Hinweise zu rechtlichen Grundlagen und Anforderungen, ganz praktische Hinweise sowie Erläuterungen.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Achim Meerkamp".

Achim Meerkamp

Mitglied des ver.di Bundesvorstandes





# Muster-Rahmenvereinbarung E-Government

## 1. Präambel

E-Government beinhaltet eine grundlegende Umgestaltung von Verfahren und Strukturen der öffentlichen Verwaltung unter Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien, bei der Geschäftsprozesse und Dienstleistungen standardisiert, über elektronische Medien erbracht und zugänglich gemacht werden.

Die Vertragsparteien wollen hierzu Regelungen bereitstellen, die dazu dienen, die Qualität, Effizienz und Bürgernähe der Verwaltung zu verbessern, ihre Transparenz zu erhöhen und zu gewährleisten, dass die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten und Bürger gewahrt und die Anforderungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes unter Berücksichtigung der jeweiligen personalvertretungsrechtlichen Regelungen eingehalten werden.

Dabei sollen Beteiligungen von Bürgern und Beschäftigten sowie Beschäftigten- und Interessenvertretungen unter Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien gefördert werden und im Rahmen übergeordneter Rechtsvorschriften die Eigenständigkeit untergeordneter Verwaltungseinrichtungen sowie die Eigenverantwortung der Beschäftigten durch die Gewährleistung von Gestaltungsfreiräumen sowie die Bereitstellung personeller und sachlicher Ressourcen und Services gestärkt werden.

## 2. Allgemeine Ziele, Grundsätze und Leitlinien

Vorhaben des E-Government sollen dazu dienen, verwaltungsinterne und übergreifende Arbeits-, Informations- und Kommunikationsprozesse mit Hilfe moderner Technik, insbesondere dem Einsatz elektronischer Medien, die Wirtschaftlichkeit, Bürgerfreundlichkeit und Transparenz der Verwaltung zu erhöhen und die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten zu verbessern.

Die Einführung, Nutzung und Weiterentwicklung der technischen Infrastruktur, verfahrensübergreifender IT-Dienste sowie fachbezogener IT-Verfahren des E-Governments soll unter Beteiligung von Beschäftigten und Beschäftigtenvertretungen gemäß den in dieser Vereinbarung aufgestellten Regeln, Grundsätzen und Leitlinien erfolgen.

**Technologische Sparsamkeit und Erforderlichkeit.** Neue Verfahren und Technologien des E-Governments sollten nur eingeführt oder in gravierender Weise verändert werden, wenn ihre Erforderlichkeit und Zweckmäßigkeit nachgewiesen ist oder von Entscheidungsträgern und Beschäftigtenvertretungen als unstrittig eingeschätzt wird. Zum Nachweis gehört eine sachgerechte Wirtschaftlichkeitsberechnung und Technologiefolgenabschätzung unter Berücksichtigung sozialer und gesundheitlicher Folgekosten, organisatorischer Kosten einschließlich Schulungs- und Beratungskosten von Gremien sowie der hier genannten Grundsätze und Leitlinien. Im Rahmen der Technologiefolgenabschätzung sind soziale und gesundheitliche Folgen, insbesondere Gefährdungen der Steuerungsfähigkeit der Verwaltung, der Gesundheit, des informationellen Selbstbestimmungsrechts und der Zugänglichkeit<sup>Q</sup> von Dienstleistungen für Bürger zu berücksichtigen.

**HINWEIS:** Ggf. sind gesonderte Vereinbarungen oder Kriterien (im Anhang) über die Anforderungen an Wirtschaftlichkeitsberechnungen und Technologiefolgenabschätzungen zu treffen. Die Berücksichtigung des vorliegenden Grundsatzes soll einen ineffizienten und sozialunverträglichen Technikeinsatz verhindern, sei es, dass auf die Einführung einer neuen Technologie verzichtet wird oder sie an Maßnahmen der organisatorischen und technischen Gestaltung zur Behebung der Defizite gebunden wird.

**Informationelles Selbstbestimmungsrecht.** Bei der Gestaltung von Systemen und Verfahren des E-Government wird den Grundsätzen des Datenschutzes und informationellen Selbstbestimmungsrechts oberste Priorität eingeräumt. Dies beinhaltet insbesondere, die Gestaltung am Gebot der Datensparsamkeit auszurichten.

**HINWEIS:** „Technologische Sachzwänge“ oder verbreitete Praxen unvorsichtiger Nutzungsweisen elektronischer Medien rechtfertigen nicht die Preisgabe von Sicherheitsrichtlinien und Datenschutzerfordernungen.

**Sozialverträgliche und gesundheitsgerechte Gestaltung.** Verfahren und Systeme des E-Governments müssen in einer ganzheitlichen Perspektive mit hoher Gewichtung der Anforderungen des Gesundheitsschutzes und der Sozialverträglichkeit gestaltet werden. Demgemäß sind technologische Maßnahmen mit Maßnahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes, der Organisations- und Personalentwicklung und des Gesundheitsmanagements zu integrieren und Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen mit hoher Priorität zu behandeln. Um uneingeschränkte Zugangsmöglichkeiten zu Bürgerservices zu gewährleisten und Fehlbelastungen von Bildschirmarbeit zu vermeiden, werden persönlichen Kontakt- und Kommunikationsformen eine hohe Priorität in der Gestaltung der Arbeit und Serviceleistungen eingeräumt.

**Einheitlichkeit und Diversität.** Einheitliche technische Lösungen und Verfahren sind im Interesse der Wirtschaftlichkeit und Vereinfachung anzustreben, sofern ihnen keine schwerwiegenderen Hinderungsgründe entgegenstehen. Schwerwiegende Hinderungsgründe können in unterschiedlichen Kunden-, Beschäftigten- und Verwaltungsanforderungen begründet sein. Dies schließt insbesondere erhebliche Minderungen der Dienstleistungsqualität, der Zugänglichkeit von Diensten und der Arbeitsbedingungen ein. Diesem Grundsatz entsprechend müssen bei einer Vereinheitlichung von Softwarelösungen die konkreten Anforderungen im Nutzungskontext verschiedener Verwaltungseinrichtungen beachtet werden.

**Multikanalprinzip/Medienneutralität.** Dem Prinzip der Medienneutralität respektive Multikanalprinzip gemäß sollten keine technischen Entwicklungen realisiert werden, die die Weiterentwicklung traditioneller Medien untergraben und neue Medien zur Teilhabe an essentiellen Informations- und Kommunikationsprozessen erzwingen, sofern dies nicht (technisch oder aufgrund eines überwiegenden allgemeinen Interesses) erforderlich und für die Beschäftigten und Bürger zumutbar ist. Grundsätzlich sollten die Behörden für Bürger nicht ausschließlich elektronisch erreichbar sein, vielmehr papierbasierte Eingänge und persönliche Vorsprachen ermöglichen.

**Medienbruchfreiheit.** Dem Prinzip der Medienbruchfreiheit gemäß sollten Medienbrüche vermieden werden, sofern sie nicht technisch, rechtlich oder organisatorisch erforderlich sind. Sofern sie erforderlich sind, sollten Maßnahmen ergriffen werden, die geeignet sind, den durch Medienbrüche bedingten Mehraufwand (wie insbesondere Doppelerfassungen von Daten) soweit als möglich zu reduzieren und zu kompensieren.

### 3. Geltungsbereich

**HINWEIS:** Es empfiehlt sich, den Geltungsbereich örtlich, sachlich und personell festzulegen. Dazu kann Bezug genommen werden auf die betroffenen Verwaltungsinstitutionen und Beschäftigtengruppen und sollte eine (kategoriale oder aufzählende) Beschreibung der Verfahren und darin zur Anwendung kommende IT-Systeme gegeben werden. Des Weiteren kann es sinnvoll sein, in diesem Abschnitt auf andere Dienstvereinbarungen und rechtliche Grundlagen, insbesondere die Beteiligungstatbestände (PersVG), hinzuweisen. Eventuell können diese auszugsweise in einer Anlage zitiert werden.

## 4. Information und Beteiligung der Beschäftigten und Beschäftigtenvertretungen

### 4.1 Information

Über alle Vorhaben des E-Governments sind die betroffenen Beschäftigten und zuständigen Beschäftigtenvertretungen rechtzeitig, umfassend, fortlaufend und in angemessener Form zu informieren. Der Personalvertretung sind gemäß Personalvertretungsgesetz sämtliche zur Durchführung ihrer Aufgaben erforderlichen Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

**Rechtzeitig** bedeutet, dass die Information so frühzeitig erfolgt, dass noch im Planungsstadium Gestaltungsalternativen vorgeschlagen und erörtert werden können.

In **angemessener Form** bedeutet, dass die Informationen in einer verständlichen Form und in einer zur Beurteilung hinreichenden Ausführlichkeit zur Verfügung gestellt werden.

Gegenüber den Beschäftigtenvertretungen sollte dies im Regelfall in Form von Dokumenten erfolgen und mündlich erläutert werden. Im Fall der Einführung neuer Software oder neuer Softwareversionen mit gravierenden Änderungen der Benutzungsoberfläche sollte dies mit einer Präsentation verbunden sein.

Die **fortlaufende** Information ist über Mitwirkungsmöglichkeiten in Gremien und Informationsveranstaltungen des Vorhabens, die Einbindung in Informationsverteilungslisten und Zugänge zu relevanten Dokumenten im Intranet sicherzustellen.

Zu einer **umfassenden** Information über IT-Systeme gehören grundsätzlich Angaben über Ziele des Systemeinsatzes und Auswirkungen auf die Arbeit der Beschäftigten. Für Beschäftigtenvertretungen gehören überdies dazu detaillierte Angaben zu Leistungsmerkmalen des Systems (Inhalt, Funktionen, Schnittstellen einzelner Komponenten), über den Nutzungskontext (Einsatzfelder, betroffene Mitarbeiter/innen bzw. Nutzergruppen, organisatorisch-technische Rahmenbedingungen), über die Projektplanung (je nach Anwendbarkeit Customizing<sup>Q</sup>, Datenmigration, Schulung, Test-, Pilot- und regulärer Echtbetrieb), über Daten und Komponenten, die der Verhaltens- und Leistungskontrolle dienen können oder dem Datenschutz unterliegen sowie über Maßnahmen zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des Datenschutzes.

Über **Versionswechsel** von Software (Releases, Updates, Upgrades) sind die Beschäftigten und zuständigen Beschäftigtenvertretungen zu informieren. Dazu gehört die Übermittlung der zugehörigen Versionshinweise des Herstellers sowie ggf. ergänzende Hinweise des Verfahrensverantwortlichen zur Durchführung des Versionswechsels. Die Informationen müssen personalvertretungsrechtliche Folgen ersichtlich und beurteilbar machen. Die Mitbestimmungsrechte und sonstigen Beteiligungsrechte der zuständigen Beschäftigtenvertretungen bleiben hiervon unberührt.

## 4.2 Ausschreibungs-/Auswahlverfahren von Software

Die Ausschreibung und Auswahl von IT-Systemen erfolgt unter Mitwirkung der Beschäftigtenvertretungen. Die Ausschreibungsunterlagen (insbesondere Leistungsverzeichnis und Bewertungskriterien) werden den Beschäftigtenvertretungen rechtzeitig zur Kenntnis- und Stellungnahme vorgelegt.

Bei IT-Projekten, in denen verschiedene Softwarelösungen zur Auswahl stehen, werden Auswahlverfahren unter Mitwirkung betroffener Beschäftigter und Beschäftigtenvertretungen konzipiert und durchgeführt. Bei der Auswahl von Beschäftigten ist auf eine arbeitsorganisatorisch repräsentative Auswahl von Benutzergruppen zu achten.

### 4.3 Beteiligungsvorlage zur Mitbestimmung

Bei IT-Maßnahmen, die der Mitbestimmung unterliegen, wird seitens der verantwortlichen Dienststelle eine formale Beteiligung unter Verwendung des in der Anlage dieser Vereinbarung dokumentierten Formulars eingeleitet.

**HINWEIS:** Für die hier zu erarbeitende Anlage können als Beispiele dienen die „IT-Beteiligungsvorlage“ des HPR Land Berlin ([http://www.berlin.de/imperia/md/content/hpr/dienstvereinbarungen/vordruck\\_it\\_beteiligungsvorlage\\_2007.pdf](http://www.berlin.de/imperia/md/content/hpr/dienstvereinbarungen/vordruck_it_beteiligungsvorlage_2007.pdf)). In der Beteiligungsvorlage sind Vorgaben zur **Wirtschaftlichkeitsberechnung** und **Technologiefolgenabschätzung**, zu **Datenschutz-/IT-Sicherheits-** und **Betriebskonzepten** sowie **Stellungnahmen** des **Datenschutzbeauftragten**, der **Gleichstellungsbeauftragten** und der **Schwerbehindertenvertretung** zu integrieren.

### 4.4 Entwicklung/Customizing

Bei Entwicklung neuer Softwaresysteme oder Einführung von Softwaresystemen, die einen hohen Customizing-Aufwand mit vergleichbar hohen Aufwänden, Projektanforderungen und Gestaltungsoptionen bieten, wird eine benutzerorientierte Gestaltung unter Mitwirkung der Beschäftigtenvertretung durchgeführt. Als Grundlage findet die DIN EN ISO 9241-210<sup>①</sup> Anwendung.

### 4.5 Abgestuftes Teilnahmeverfahren für Test-, Pilot- und regulären Echtbetrieb

Die Einführung neuer Software erfolgt grundsätzlich erst nach einem Testbetrieb und im Regelfall eines darauf folgenden Pilotbetriebs mit einem entsprechend abgestuften Teilnahmeverfahren.

**Testbetrieb.** Als Testbetrieb wird im Rahmen dieser Vereinbarung ein Betrieb zum Testen von Softwaresystemen verstanden, der in einer von dem ordnungsgemäßen Betrieb und Arbeitsalltag der Verwaltung abgetrennten Einsatzumgebung stattfindet, in dem keine personenbezogenen Echtdateien und im Produktiveinsatz befindlichen Datenbanken verwendet werden.

Zum Testbetrieb gehören im Regelfall Integrationstests, Systemtests und fachliche Verfahrenstests sowie bedarfsgerechte Prüfungen zu einschlägigen Anforderungen des Datenschutzes, der Ergonomie und Barrierefreiheit<sup>①</sup> (Vorabprüfungen).

Am Testbetrieb sollen zukünftige Nutzer beteiligt werden, die gemäß ihren Aufgaben im Testbetrieb qualifiziert und freigestellt werden.

Besondere Anforderungen an Vorabprüfungen für einen Pilotbetrieb werden mit den Beschäftigtenvertretungen rechtzeitig abgestimmt.

Zur Aufnahme, Durchführung und Beendigung des Testbetriebs werden die zuständigen Beschäftigtenvertretungen rechtzeitig und angemessen beteiligt.

**Pilotbetrieb.** Als Pilotbetrieb wird in dieser Vereinbarung ein Betrieb zur Evaluation und Optimierung von Softwaresystemen im Rahmen eines ordnungsgemäßen Fachverfahrens unter Verwendung von Echtdateien verstanden.

Zur Planung eines Pilotbetriebs sind die zuständigen Beschäftigtenvertretungen rechtzeitig und angemessen zu beteiligen.

Die Aufnahme des Pilotbetriebs setzt die Durchführung eines Testbetriebs gemäß dieser Vereinbarung voraus. Sie erfordert die Zustimmung der zuständigen Personalvertretung. Dazu ist der Personalvertretung eine Beteiligungsvorlage gemäß dieser Vereinbarung, ein Evaluationsbericht über den Testbetrieb sowie über die Gestaltung und Zielsetzung des Pilotbetriebs inklusive Termin- und Maßnahmenplan vorzulegen. Insbesondere sollte diese Vorlage erkenntlich machen, ob und ggf. welche Mängel im Testbetrieb erkannt wurden, wie sie eingestuft und welche Maßnahmen zu ihrer Behebung durchgeführt, eingeleitet oder eingeplant wurden.

Im Rahmen des Pilotbetriebs sind die technischen, fachlichen, datenschutzrechtlichen und ergonomischen Anforderungen im Nutzungskontext des Verfahrens zu evaluieren sowie Maßnahmen zur Beseitigung von Fehlern und zur Behebung anderer Mängel durchzuführen, um die Gebrauchstauglichkeit<sup>④</sup> des Verfahrens bedarfsgerecht zu erhöhen.

**Regulärer Echtbetrieb.** Über die Planung eines regulären Echtbetriebs sind die zuständigen Beschäftigtenvertretungen rechtzeitig und angemessen zu beteiligen.

Die Aufnahme des regulären Echtbetriebs setzt die Durchführung eines Testbetriebs und im Regelfall eines Pilotbetriebs gemäß dieser Vereinbarung voraus. Sie erfordert die Zustimmung der zuständigen Personalvertretung. Dazu ist der Personalvertretung eine Beteiligungsvorlage gemäß dieser Vereinbarung, ein Evaluationsbericht über den Testbetrieb respektive Pilotbetrieb vorzulegen. Die Vorlage sollte insbesondere Nachweise über die Erfüllung ergonomischer Anforderungen der Gebrauchstauglichkeit im Nutzungskontext des Verfahrens einschließlich der Barrierefreiheit enthalten.

Im Rahmen des regulären Echtbetriebs wird ein fortlaufendes Usabilitymanagement (Qualitätssicherungs-/Änderungsmanagement)<sup>④</sup> unter Einbeziehung von Beschäftigtenvertretungen organisiert, dem die Aufgabe übertragen wird, Mängel der Gebrauchstauglichkeit (wie insbesondere technische Fehler, funktionelle und ergonomische Mängel) und Änderungsanforderungen zu erheben und auszuwerten sowie geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Gebrauchstauglichkeit des Verfahrens vorzuschlagen und deren Umsetzung zu kontrollieren.

## 4.6 Recht auf Beratung und Schulung

Um ihre Aufgaben ordnungsgemäß bei Vorhaben des E-Governments erfüllen zu können, werden die Beschäftigtenvertretungen fachlich umfassend unterstützt und bedarfsweise qualifiziert.

Im Rahmen dessen können sie Beratungen fachkundiger Mitarbeiter der Verwaltung in Anspruch nehmen und im Einvernehmen mit der Dienststelle Sachverständige ihres Vertrauens hinzuziehen.

Den Beschäftigtenvertretungen wird grundsätzlich das Recht eingeräumt, an Anwenderschulungen teilzunehmen. Form und Umfang der Teilnahme werden einvernehmlich unter Berücksichtigung von Zweckdienlichkeit, Aufwand und Kosten geregelt.

In Anerkennung dessen, dass E-Government viele technologische und rechtliche Besonderheiten aufweist und dass eine sachgerechte Beurteilung personalrechtlich relevanter Auswirkungen von IT-Systemen und Maßnahmen des E-Governments Grundkenntnisse einschlägiger Technologien und Rechtsgrundlagen voraussetzt, werden einvernehmlich entsprechende Qualifizierungsbedarfe ermittelt und den Beschäftigtenvertretungen Qualifizierungen angeboten. Auf diese Weise soll gewährleistet werden, dass die Beschäftigtenvertretungen ihre Beteiligungsrechte und Pflichten kompetent wahrnehmen können.

## 4.7 Gremien für E-Government-Vorhaben

In Lenkungs-gremien (Abstimminstanzen) von E-Government-Vorhaben sind Beschäftigtenvertretungen und Vertreter der betroffenen Ebenen zu beteiligen.

**BEISPIEL:** „(1) Im Lenkungsgremium werden je 3 Vertreter/innen der Arbeitnehmerinteressen auf Vorschlag des Hauptpersonalrates aufgenommen, von denen eine/r Mitglied des Hauptpersonalrats ist. (2) Für die Beteiligung in Teilprojekten haben der Hauptpersonalrat im Einvernehmen mit den örtlichen Personalräten und die Gewerkschaften das Recht, Teilnehmer/-innen zu benennen. Bei der Anzahl der Teilnehmer/-innen ist zu berücksichtigen, dass die Arbeitsfähigkeit der Arbeits- und Projektgruppen gewährleistet ist. (3) Bei dezentralen Verwaltungsreformgremien tritt an die Stelle des Hauptpersonalrats der Gesamtpersonalrat bzw. der örtliche Personalrat sowie Vertreter/innen der in der Dienststelle vertretenen Gewerkschaften. (4) In den Gremien der Absätze 1 und 2 kann die Landesfrauenbeauftragte, in den Gremien gemäß Absatz 3 kann die jeweilige Gesamtfrauenvertreterin bzw. örtliche Frauenvertreterin vertreten sein.“ (Die Gesamtvereinbarung zur Verwaltungsreform und Beschäftigungssicherung, (VBSV 2000), Berlin, 30.08.1999, Abschnitt III, Punkt 3) Überdies sollte die Schwerbehindertenvertretung in den Gremien vertreten sein.

Die Teilnahme an den Sitzungen gilt als Arbeitszeit. Die Beteiligten werden im dazu erforderlichen Maße freigestellt. Sofern erforderlich, werden zur Erfüllung der Aufgaben in diesen Gremien Fortbildungsmaßnahmen angeboten.

Zur Gesamtsteuerung der E-Government-Vorhaben wird ein kommunales E-Government-Lenkungsgremium unter Einbezug der Beschäftigtenvertretungen etabliert.

## 5. Persönlichkeitsrechte, Datenschutz und IT-Sicherheit

### 5.1 Grundsätze des Datenschutzes

Die Gestaltung informationstechnischer Systeme und Verfahren des E-Governments erfolgt unter Beachtung des geltenden Datenschutzrechts in besonderer Anerkennung des Grundrechts auf informationelle Selbstbestimmung, des Grundrechts auf Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität informationstechnischer Systeme sowie des Grundsatzes der informationellen Gewaltenteilung.

Bei der Gestaltung sind insbesondere folgende Gebote und Grundsätze des Datenschutzes einzuhalten:

- ▶ Datensparsamkeit und Erforderlichkeit
- ▶ Zulässigkeit und Zweckbindung
- ▶ Grundsatz der minimalen Berechtigung
- ▶ Anonymisierung<sup>①</sup> oder Pseudonymisierung<sup>①</sup>

Gemäß den Grundsätzen der Datensparsamkeit, Zweckbindung und minimalen Berechtigung wird die Erfassung und Verarbeitung personenbezogener Daten auf das rechtlich zulässige und sachlich erforderliche Maß beschränkt, erfolgt die Nutzung nur im Rahmen der vereinbarten Zwecke und werden die Nutzungs- und Zugriffsrechte auf personenbezogene Daten auf die Personen beschränkt, die diese Daten für die Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen oder als unmittelbar betroffene Kunden einen Auskunftsanspruch haben.

Auswertungen von personenbezogenen Daten sind grundsätzlich nur in anonymisierter oder – falls ein Rückbezug von den Daten auf Personen (Reidentifizierung) erforderlich ist – in pseudonymisierter Form zulässig. Sofern Verfahren zur Pseudonymisierung eingesetzt werden sollen, sind die Maßnahmen der Pseudonymisierung (einschließlich der Sicherung des Pseudonymisierungsschlüssels) sowie die Erforderlichkeit, Bedingungen und Verfahrensweise der Reidentifizierung darzulegen. Auswertungen sind nur mit Zustimmung der Personalvertretung zulässig. Personenbezogene Missbrauchskontrollen dürfen nur bei begründetem Verdacht und mit Einbezug der Personalvertretung und des Datenschutzbeauftragten durchgeführt werden.

Bei Gestaltung der Arbeitsbedingungen und in dienstlichen Anweisungen ist darauf zu achten, dass Beschäftigte nicht in Handlungssituationen gebracht werden, die geeignet sind, die geltenden Datenschutzbestimmungen zu verletzen. Die Personalvertretung prüft die Umsetzung dieser Regelung, einschließlich möglicher Verletzungen von Sozialgeheimnissen, im Rahmen ihrer Beteiligung.



## 5.2 Einrichtung und Kontrolle von Berechtigungen

IT-Systeme müssen technische Vorkehrungen bieten, Berechtigungskonzepte effektiv und effizient einzurichten und zu kontrollieren. Dabei sollte die Festlegung von Berechtigungen uneingeschränkt nach datenschutzrechtlichen, fachlichen und organisatorischen Gesichtspunkten erfolgen können. Darin eingeschlossen sind insbesondere Differenzierungsmöglichkeiten im Hinblick auf zentrale und dezentrale Organisationseinheiten sowie fachliche, funktionale und datensatz-/objektbezogene Zuständigkeitsbeschränkungen. Die Informationsdarstellung und Benutzerführung sollte auf diese Erfordernisse abgestimmt sein und ihrerseits keine Restriktionen für Festlegungen von Berechtigungsrollen bieten.

Die zuständigen Personalvertretungen sind bei der Prüfung der Einhaltung der Regelungen dieser Dienstvereinbarung, insbesondere der Umsetzung des Berechtigungskonzepts, fachlich und technisch so zu unterstützen, dass sie ihre Aufgaben ordnungsgemäß und effizient durchführen können. Dazu sind Ihnen nach Bedarf Schulungen, Beratungsleistungen und technische Hilfsmittel zur Bewältigung dieser Aufgaben anzubieten. Bezüglich der Regelungen zum Datenschutz gemäß dieser Vereinbarung obliegt Administratoren und IT-Sicherheitsbeauftragten eine Auskunftspflicht gegenüber den zuständigen Personalvertretungen.

Die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen wird regelmäßig geprüft. Der Personalrat wird über diese Prüfergebnisse informiert. Gegebenenfalls festgestellte Datenschutzmängel werden unverzüglich behoben. Der Personalrat kann von sich aus die Einhaltung des Datenschutzes überprüfen bzw. Überprüfungen verlangen. Der Datenschutzbeauftragte unterstützt die Personalvertretung bei der Überprüfung der Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen.

## 5.3 Unzulässigkeit von Leistungs- und Verhaltenskontrollen und Beweisverwertungsverbot

Beim Einsatz von IT-Systemen des E-Governments werden Leistungs- und Verhaltenskontrollen ausgeschlossen, soweit sie nicht im Rahmen der Mitbestimmung geregelt sind. Widerrechtlich gewonnene Informationen unterliegen einem Beweisverwertungsverbot.

## 5.4 Erstellung, Vorlage, Umsetzung von Datenschutz- und IT-Sicherheitskonzepten

Bei der Einrichtung von IT-Systemen ist sicherzustellen, dass die gesetzlich erforderlichen Kontrollmechanismen wie insbesondere die Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Zugriffskontrolle, Eingabekontrolle, Weitergabe sowie Auftrags- und Verfügbarkeitskontrolle effektiv realisiert werden. Der Personalvertretung ist eine Dokumentation der dazu getroffenen techni-

schen und organisatorischen Maßnahmen mitsamt einer Stellungnahme des Datenschutzbeauftragten vorzulegen.

Die Dokumentation beinhaltet einen Datenkatalog zu personenbezogenen Daten mit Angabe des Zwecks, der Rechtsgrundlage, benötigter Zeiträume bzw. Löschrufen, ein Berechtigungskonzept sowie die getroffenen technisch-organisatorischen Maßnahmen einschließlich eines Berechtigungssystems mit einer Beschreibung von Aufgaben, Rollen (mit jeweiligen Zugriffsrechten der Nutzer) und der Zuordnung von Rollen zu Personen. Änderungen des Berechtigungssystems werden protokolliert und erfolgen unter Beteiligung der zuständigen Personalvertretung.

## 5.5 Organisatorische und personelle Maßnahmen

Es wird sichergestellt, dass eine zentrale IT-Serviceeinheit über ausreichend Fachkräfte verfügt, die eine hohe Qualifikation auf den Gebieten des Datenschutzes und der IT-Sicherheit aufweisen und dezentrale IT-Beauftragte eine den Datenschutz- und IT-Sicherheitsanforderungen entsprechende Beratung und Hilfestellung bieten können. Bezüglich der Datenschutz-Regelungen dieser Vereinbarungen obliegt ihnen eine Auskunftspflicht gegenüber den zuständigen Personalvertretungen.

Systemadministratoren müssen über einschlägige Kenntnisse in Fragen der IT-Sicherheit und des Datenschutzes verfügen. Sie müssen eine Verschwiegenheitsverpflichtung zum Datenschutz gemäß § 5 BDSG und zu einschlägigen dienstlichen Regelungen über den Umgang mit personenbezogenen Daten und sonstigen vertraulichen Informationen abgeben.

Bei der Auswahl/Benennung von Systemadministratoren wird das Gebot der Funktionstrennung zwischen Administratoren, Datenschutzbeauftragten und Mitarbeitern von Personalabteilungen beachtet.

## 5.6 Datenschutzgerechte Gestaltung von Arbeitsplätzen und Kundeninformationssystemen

Bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr ist sicherzustellen, dass Vertraulichkeit gewährleistet wird. Dies schließt Maßnahmen zur Verhinderung unberechtigter Einsichtnahmen auf Bildschirmformulare und Dokumente sowie unberechtigtes Mithören vertraulicher Informationen ein. Des Weiteren ist sicherzustellen, dass gemäß dem Grundsatz der minimalen Berechtigung Zugriffsrechte auf Personendaten restriktiv gehandhabt werden. Demgemäß ist sicherzustellen, dass Kundendaten nur von den zuständigen Sachbearbeitern eingesehen werden dürfen.

## 5.7 Protokollierungen

Protokollierungen von System-, Administrations- und Nutzeraktivitäten werden nur in dem für einen ordnungsgemäßen Betrieb (wie insb. Erfordernisse der Beweissicherung und Revision sowie datenschutzrechtlicher Kontrollpflichten) erforderlichen Maß durchgeführt. Die Protokolldaten unterliegen einer strikten Zweckbindung. Demgemäß dürfen sie grundsätzlich nicht für eine automatisierte Verhaltens- und Leistungskontrolle der Beschäftigten genutzt werden und sind nach ihrer Zweckerfüllung zu löschen.

Die Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität von Protokolldaten ist mit dem Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungs- und Signierungsverfahren sicher zu stellen. Das Verfahren der Protokollierung ist mit Angaben zum Inhalt und Umfang der Protokolldaten, ihrer Zweckbestimmung, Aufbewahrungsdauer (Löschfrist), Auswertungen, Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität sowie Kontrolle und Überprüfung zu dokumentieren. Die Dokumentation ist der Personalvertretung im Rahmen ihrer Beteiligung mit einer Stellungnahme des Datenschutzbeauftragten vorzulegen.

## 5.8 Auftragsdatenverarbeitung

Sofern externe Dienstleister zur Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragt werden, findet keine Funktionsübertragung statt. Eine Auftragsdatenverarbeitung von personenbezogenen Daten hat unter Beachtung des Datenschutzgesetzes zu erfolgen.

Sofern Personaldaten im Auftrag verarbeitet werden, stellt die verfahrensverantwortliche Dienststelle vertraglich sicher, dass die Verarbeitung nach den Regelungen dieser Dienstvereinbarung und unter Beachtung des Datenschutzrechts erfolgt. Die entsprechenden Vertragspassagen werden der zuständigen Personalvertretung in Kopie ausgehändigt.

Die Kontroll- und Beteiligungsrechte der zuständigen Personalvertretung werden in dem Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung in vollem Umfang sicher gestellt.

Die Gewährleistung der Betroffenenrechte (Benachrichtigung, Auskunft, Korrektur, Sperrung, Löschung) von Beschäftigten und Bürgern ist vollumfänglich sicherzustellen.

**HINWEIS:** Im Sinne des Datenschutzrechts ist Cloud-Computing<sup>1)</sup> als Auftragsdatenverarbeitung zu behandeln. Die Nutzung von Clouddiensten, bei denen personenbezogene Daten in Länder und Standorte übertragen werden, in denen das erforderliche Schutzniveau nicht nachprüfbar gewährleistet wird und eingeklagt werden kann, sollte nicht gestattet werden.

## 6. Arbeitsgestaltung und Gesundheitsschutz

### 6.1 Ergonomiegerechte Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen

Bestehende und neu einzurichtende Bildschirmarbeitsplätze sind so zu gestalten, dass die arbeitsrechtlichen Richtlinien und Vorschriften, insbesondere die des Arbeitsschutzgesetzes, der Bildschirmarbeitsverordnung, der Arbeitsstättenverordnung, geltender Tarifverträge sowie Regelungen der Berufsgenossenschaften eingehalten werden.

Bei grundlegenden Änderungen, Neu- und Umbauplanungen, bei denen Bildschirmarbeitsplätze betroffen sind, ist eine ergonomisch (hinsichtlich der einschlägigen Gesetze, Normen und Methoden) geschulte Person so rechtzeitig hinzuziehen, dass noch Änderungen der Planung und Ausführung möglich sind. Ebenso ist bei der Beschaffung von Einrichtungsgegenständen und technischen Geräten für Bildschirmarbeitsplätze zu verfahren.

Zur Abnahme der Bildschirmarbeitsplätze sind die zuständigen Personalvertretungen (Beschäftigtenvertretungen) zu beteiligen.

Im Einvernehmen mit der Schwerbehindertenvertretung ist dafür Sorge zu tragen, dass den gesetzlichen Anforderungen der Barrierefreiheit (ArbSchG, BGG, ISO 9241, BITV ...) <sup>①</sup>entsprochen wird.

### 6.2 Gebrauchstauglichkeit von Softwaresystemen

Zur Gewährleistung der Gebrauchstauglichkeit von Softwaresystemen werden ergonomische Richtlinien in allen Phasen der Beschaffung, Entwicklung und des Betriebs sachgerecht berücksichtigt.

**Beschaffung/Ausschreibung.** Bei der Beschaffung/Ausschreibung von Software wird sichergestellt, dass softwareergonomische Anforderungen gemäß DIN EN ISO 9241 im Leistungsverzeichnis (Lastenheft, Pflichtenheft) angemessen berücksichtigt werden. Dazu gehört grundsätzlich die Verpflichtung des Anbieters, die Einhaltung anzuwendender Richtlinien aus DIN EN ISO 9241 und der Barrierefreiheit zu gewährleisten. Dazu sollte der Anbieter mit der Einreichung seines Angebots, soweit möglich, entsprechende Stellungnahmen und Nachweise erbringen und sich bereit erklären, ergänzende Nachweise im Rahmen des Test- und/oder Pilotbetriebs zu erbringen sowie Nachprüfungen des Auftraggebers zu unterstützen.

**Entwicklung/Customizing.** Bei Entwicklung neuer Softwaresysteme oder Einführung von Softwaresystemen, die einen hohen Customizing-Aufwand mit vergleichbar hohen Aufwänden, Projektanforderungen und Gestaltungsoptionen bieten, wird eine „menschzentrierte Gestaltung“ gemäß DIN EN ISO 9241-210 unter Mitwirkung der Beschäftigtenvertretung und

eine Konformitätsprüfung gemäß DIN EN ISO 9241 im Nutzungskontext des IT-Verfahrens durchgeführt.

**Gebrauchstauglichkeitsprüfung/Pilotbetrieb/Echtbetrieb.** Vor Aufnahme des Pilotbetriebs und des regulären Echtbetriebs von Software sollte eine Gebrauchstauglichkeitsprüfung erfolgen, die Auskunft darüber gibt, ob ein hinreichender Verdacht auf gravierende Mängel der Gebrauchstauglichkeit vorliegt. Eine solche Usabilityprüfung kann in Form von Nutzerbefragungen, Usability<sup>①</sup>-Audits, einer Expertenevaluation oder in Form einer Kombination dieser Verfahren bestehen.

Im Fall eines begründeten Verdachts ist eine Expertenevaluation durchzuführen. Sofern der Verdacht einige wenige Mängel und keine grundlegenden und umfassenden Defizite betrifft, kann dies in Form punktueller Erhärtungsprüfungen geschehen, ansonsten sollte eine umfassende Konformitätsprüfung / Begutachtung auf der Basis einer ergonomischen Nutzungskontextanalyse gemäß DIN EN ISO 9241 erfolgen. Dabei sind grundsätzlich Überprüfungen auf Basis der Teile 110, 11, 12 und 13 und bedarfsweise, insbesondere bei Feststellung gravierender Probleme und strittiger Formen der Software- respektive Dialoggestaltung, relevanter Richtlinien anderer Teile der Norm vorzunehmen.

Die Prüfung beinhaltet eine ergonomische Stellungnahme mit Bewertung der Mängel sowie Empfehlungen zur Verbesserung der Gebrauchstauglichkeit, um die Aufnahme des regulären Echtbetriebs unter Wahrung der Anforderungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zu gewährleisten.

**Zugänglichkeit/Barrierefreiheit.** Sofern die Anwendung der Software dem Geltungsbereich der bundesweiten Verordnung zur barrierefreien Informationstechnik (BITV) oder einer landesweiten Verordnung zur Barrierefreiheit unterliegt, wird die Einhaltung der Anforderungen dieser Verordnung sichergestellt.

Insofern die Anwendung der Software nicht dem Geltungsbereich dieser Verordnung unterliegt, werden in Anerkennung allgemeiner Gleichbehandlungsrechte (UN-Konvention § 9 (1), GG Art. 3, AGG § 1, BGG)<sup>①</sup> und besonderer Fürsorgepflichten gegenüber dauerhaft, zeitweise oder situativ beeinträchtigten oder behinderten Beschäftigten (ArbSchG, § 4 (1, 3, 6), SGB IX, § 81)<sup>①</sup> möglichst gleichwertige Merkmale der Barrierefreiheit und Zugänglichkeit der IT-Systeme gewährleistet.

Bei Dialogsystemen auf Basis von Webtechnologien gelten grundsätzlich die in der jeweils geltenden Verordnung zur Barrierefreiheit beschriebenen technologischen Anforderungen. Bei Verwendung anderer Technologien sind grundsätzlich möglichst gleichwertige Gestaltungslösungen der Barrierefreiheit und Zugänglichkeit nach dem Stand der Technik unter Beachtung der Empfehlungen von DIN EN ISO 9241-171<sup>①</sup> zu gewährleisten.

Im Einvernehmen mit der Beschäftigtenvertretung sind bedarfsweise gesonderte Anforderungen der Barrierefreiheit und Zugänglichkeit sowie Maßnahmen ihrer Überprüfung festzusetzen. Die Beurteilung, ob in Bezug auf die Anforderungen des Nutzungskontexts und des

Stands der Technik ein hinreichendes Maß der Barrierefreiheit und Zugänglichkeit erreicht ist, ist einvernehmlich mit der Beschäftigtenvertretung vorzunehmen. Im Falle eines nicht auszuräumenden Dissenses wird eine Stellungnahme eines externen Sachverständigen eingeholt.

### 6.3 Gefährdungsbeurteilungen und betriebliche Unterweisungen

Bei der Einrichtung neuer Arbeitsplätze wird eine **Gefährdungsbeurteilung** zur Beurteilung der physischen und psychischen Belastungen sowie Planung und Umsetzung präventiver Maßnahmen des Gesundheitsschutzes gemäß § 5 Arbeitsschutzgesetz, § 3 Bildschirmarbeitsverordnung und § 3 Arbeitsstättenverordnung durchgeführt.

Die Gefährdungsbeurteilung findet erneut statt, wenn erhebliche technisch-organisatorische Änderungen vorgenommen werden oder arbeitswissenschaftliche oder betriebliche Erkenntnisse vorliegen, die eine neue Gefährdungsbeurteilung erforderlich machen. Die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen erfolgt regelmäßig alle zwei Jahre.

Die Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung fließen in eine handlungsorientierte Unterweisung der Beschäftigten ein.

Die Beschäftigten haben Anspruch auf eine sachgemäße mündliche **Unterweisung**, wie sie Gesundheitsgefährdungen am Arbeitsplatz vorbeugen können. Dazu gehört insbesondere die ergonomische Einrichtung ihres Bildschirmarbeitsplatzes. Solche Unterweisungen erfolgen bei Neueinrichtung und Änderung des Arbeitsplatzes und werden regelmäßig (in Abständen von 1-2 Jahren) wiederholt.

## 7. Personalentwicklung und Personalführung

Für Vorhaben des E-Governments wird ein **Personalentwicklungskonzept** gemäß folgenden Zielen und Leitlinien erstellt.

- (1) Das Personalentwicklungskonzept soll Auskunft über alle personalbezogenen Aspekte des Vorhabens, insbesondere des Personalbedarfs, der Arbeitsprozesse, Aufgaben, Arbeitsanforderungen, Qualifikationserfordernisse und geplanten Qualifizierungsmaßnahmen enthalten.
- (2) Es wird eine projektbezogene und projektübergreifende langfristige Personalplanung erstellt, in der der demografischen Entwicklung sowie Änderungen von Dienstleistungen und Arbeitsformen im Zusammenhang mit den organisatorisch-technischen Änderungen des Vorhabens ein zentraler Stellenwert eingeräumt wird.
- (3) Die Personalentwicklung erfolgt in der Perspektive einer nachhaltigen Sicherung hoher Dienstleistungsqualität, Kundenfreundlichkeit sowie sicherer und gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen. Demgemäß verfolgt sie die Leitlinie, eine hohe umfas-

sende **Medienkompetenz** der Beschäftigten sicherzustellen und in Abstimmung mit der Organisationsentwicklung dafür Sorge zu tragen, dass die Merkmale gut gestalteter Arbeitsaufgaben gemäß DIN EN ISO 9241-2 (Punkt 4.2) realisiert werden. Die Medienkompetenz schließt insbesondere grundlegende Kenntnisse über sicherheitstechnische und gesundheitliche Gefährdungen der Arbeit mit IT-Systemen sowie Fähigkeiten im Umgang mit ihnen ein. Bei der Gestaltung der Arbeitsaufgaben ist insbesondere darauf zu achten, dass besondere Gefährdungen der Bildschirmarbeit und monotone Tätigkeiten möglichst eingeschränkt werden. Bedarfsweise sind Mischarbeitsplätze und personenkontaktreiche Arbeitsplätze einzurichten und unvermeidliche monotone Tätigkeitsanteile zeitlich zu begrenzen und zu verteilen.

- (4) Zu den Aufgaben von **Führungskräften** gehört es, dazu beizutragen, dass die vereinbarten Regelungen umgesetzt werden und die Beschäftigten dabei angemessen unterstützt werden. Im Rahmen dessen obliegt ihnen insbesondere die Aufgabe, die Beschäftigten zu fördern und ggf. Bedarfe der Qualifizierung oder Änderungen von Aufgaben und Arbeitsbedingungen zu identifizieren. Dies schließt insbesondere die Wahrnehmung von Verantwortung für Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes und des Datenschutzes ein.

## 8. Qualifizierung und Schulung

E-Government beinhaltet eine umfassende technische und organisatorische Umgestaltung der Verwaltung, für deren Erfolg die Qualifizierung der Beschäftigten ein Schlüsselfaktor bildet. Demgemäß werden alle Maßnahmen des E-Governments eingehend auf damit zusammenhängende **Qualifizierungsbedarfe** untersucht und im Einvernehmen mit den Beschäftigtenvertretungen Qualifizierungskonzepte erarbeitet.

Allgemeines **Ziel** der Qualifizierung ist es, die Beschäftigten zu befähigen, neue Arbeitsanforderungen in einer effizienten und gesundheitsgerechten Art und Weise zu erfüllen. Sie soll der Gestaltung guter, das Wohlbefinden sowie die Dienstleistungsqualität fördernder Arbeitsbedingungen des E-Governments dienen.

**Schulungskonzepte** beinhalten eine umfassende Beschreibung der Schulungsmodule mit Angaben zu Inhalten, Zielen und Zielgruppen sowie ihrer Durchführungsplanung. Überdies schließt es im Allgemeinen ein Verfahren zu bedarfsgerechten Nachschulungen oder Coaching unter der Maßgabe ein, dass entsprechende Schulungs-/Qualifizierungsbedarfe im Einvernehmen mit den Beschäftigtenvertretungen festgelegt werden.

Schulungskonzepte für IT-Systeme müssen grundsätzlich neben der Handhabung des Systems, grundlegende Kenntnisse über die Geschäftsprozesse und Arbeitsorganisation, Kenntnisse über ergonomische Einstellungs- und Bedienmöglichkeiten sowie Kenntnisse über einschlägige sicherheitstechnische und datenschutzrechtliche Aspekte (Probleme, Rechtsvorschriften, Maßnahmen und Verhaltensrichtlinien) der Arbeit mit den IT-Systemen bieten.

Des Weiteren gelten folgende Grundsätze:

- (1) Qualifizierungsmaßnahmen finden während der Arbeitszeit statt.
- (2) Anfallende Kosten trägt der Arbeitgeber.
- (3) Qualifizierungsmaßnahmen für IT-Systeme werden zeitnah zu ihrer Einführung durchgeführt.
- (4) Die Lerninhalte werden an praxisgerechten Fallbeispielen vermittelt.
- (5) Schulungssysteme werden grundsätzlich so eingerichtet, dass sie den Produkktivsystemen in allen wesentlichen Aspekten der Bedienung und Systemreaktion gleichen und voll funktionstüchtig sind.

## 9. Schutzbestimmungen

Im Zusammenhang mit Maßnahmen des E-Governments finden keine betriebsbedingten Kündigungen statt. Der Arbeitgeber ist den von Rationalisierungsmaßnahmen betroffenen Beschäftigten zur Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung verpflichtet.

Können Beschäftigte nicht mehr an ihrem bisherigen Arbeitsplatz eingesetzt werden, so sind ihnen mindestens gleichwertige Arbeitsplätze anzubieten. Wesentliche Kriterien dabei sind Arbeitsort, Eingruppierung, Arbeitszeit und Tätigkeit. Erforderlichenfalls sind dazu Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen durchzuführen. Bei Arbeitsplatzänderungen wird ein Wechsel des Arbeitsorts und der Verwaltung möglichst vermieden. Sollte dies begründet nicht möglich sein, so werden sie im Einvernehmen mit den Beschäftigten durchgeführt.

## 10. Privatisierung und Ausgliederung

Unter Beachtung der Ziele und Grundsätze dieser Vereinbarung, insbesondere der Wahrung der Eigenständigkeit der Verwaltung und Interessen der Beschäftigten, sollen Privatisierungen und Ausgliederungen grundsätzlich vermieden werden. Sie dürfen allenfalls dann erfolgen, wenn in einer umfassenden Untersuchung nachgewiesen wurde, dass sie unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, politischer, rechtlicher und sozialer Gesichtspunkte nach überwiegendem Allgemeininteresse gerechtfertigt sind.

Rechtsansprüche von Bürgern gegenüber der öffentlichen Verwaltung müssen gewahrt bleiben. Dies gilt insbesondere für die Gewährleistung von Persönlichkeits- und Auskunftsrechten gemäß dem in Deutschland geltenden Datenschutzrecht.

Die Untersuchungen sollen im Hinblick auf alternative Formen der Organisationsentwicklung im Rahmen der öffentlichen Verwaltung grundsätzlich ergebnisoffen angelegt sein.



In dieser Untersuchung sind insbesondere folgende Aspekte zu berücksichtigen:

- (1) Kurz-/mittel- und langfristige **Wirtschaftlichkeitsberechnungen** und **Folgeabschätzungen** für die öffentlichen Einrichtungen. Dabei sollten neben Optionen der Ausgliederung/Privatisierung auch Optionen der Reorganisation/Verwaltungsmodernisierung einbezogen werden.
- (2) Gewährleistung der **Dienstleistungsqualität** und **Rechtssicherheit** für Bürger, private und öffentliche Leistungsempfänger und Kooperationspartner.
- (3) Organisatorische, rechtliche und wirtschaftliche Folgen für andere öffentliche Einrichtungen.
- (4) Gewährleistung einer verlässlichen und sozial verantwortungsvollen **Gebühren-/Preispolitik**.
- (5) Gewährleistung sozialer Rechte der Beschäftigten und Bürger.
- (6) Gewährleistung der Datenschutzrechte (i.e. Persönlichkeits- und Auskunftsrechte) von Beschäftigten und Bürgern.
- (7) Bewahrung staatlicher **Gewährleistungspflichten** und **Autonomie der Kommune**.

Untersuchungsberichte zu Privatisierungs- und Ausgliederungsvorhaben sind den Beschäftigtenvertretungen rechtzeitig auszuhändigen, so dass angemessene Zeiträume zu ihrer Prüfung und Erörterung bleiben. Im Rahmen der Untersuchung, Prüfung und Erörterung sind Optionen für alternative Organisationskonzepte offen zu halten.

## 11. Nutzung elektronischer Medien für Beschäftigtenvertretungen und Gewerkschaften

### 11.1 Betätigungsgarantie für Gewerkschaften im Intranet und auf internetzugänglichen Seiten

Den Gewerkschaften werden im Intranet oder entsprechenden internetzugänglichen Plattformen der Verwaltung Möglichkeiten zur Information und Kommunikation auf Basis ihrer gesetzlich verbürgten Betätigungsgarantie<sup>①</sup> eingeräumt. Dies schließt insbesondere das Recht gewerkschaftlicher Organisationen ein, den Beschäftigten mit ihrem Einverständnis gewerkschaftliche Informationen über dienstliche E-Mail-Adressen zuzuleiten.

## 11.2 Nutzung von E-Government-/Internettechnologien für Beschäftigtenvertretungen

Den Beschäftigtenvertretungen wird zur Erfüllung ihrer Aufgaben das Recht zur Nutzung der verfügbaren Intranet-, Internettechnologien- und Dienstsysteme des E-Governments eingeräumt und ihnen alle dazu erforderliche Unterstützung, insbesondere technische Unterstützung zur Bedienung und Konfiguration der IT-Systeme in Form von technischer Betreuung und Qualifizierung, gegeben.

Bei Einrichtung und Betrieb von IT-Systemen für Beschäftigtenvertretungen sind Maßnahmen zu treffen, die den besonderen Anforderungen des Datenschutzes und der IT-Sicherheit von Beschäftigtenvertretungen genügen. Insbesondere ist beim elektronischen Austausch von Informationen ihre Authentizität und Integrität sowie der Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf sie durch administrative, organisatorische und technische Maßnahmen (wie insbesondere Firewalls, Verschlüsselung, Signatur) sicherzustellen. Nach Bedarf ist den Beschäftigtenvertretungen eine separate IT-Infrastruktur zur sicheren Kommunikation und Datenablage zur Verfügung zu stellen. Dazu können insbesondere physikalisch getrennte oder virtuelle Computer unter Einsatz von Software zur Virtualisierung/Emulation von Hardware und Betriebssystem dienen.

Bei Einführung von Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystemen (DMS/VBS)<sup>①</sup> in der Verwaltung, ist auf Antrag der Beschäftigtenvertretung zu prüfen, ob und unter welchen Bedingungen diese Systeme auch für die Gremienarbeit genutzt werden können. Sofern keine schwerwiegenden Hinderungsgründe feststellbar sind, erhält die Beschäftigtenvertretung die entsprechenden Rechte sowie technisch-organisatorische Unterstützung zur Nutzung des DMS/VBS. Dies schließt entsprechende Anpassungen gemäß den Anforderungen der Beschäftigtenvertretungen zur Gewährleistung der Gebrauchstauglichkeit dieser Systeme im Nutzungskontext der Gremienarbeit ein. Bei gravierenden Einschränkungen der Gebrauchstauglichkeit sind auf Antrag der Beschäftigtenvertretung ggf. andere gebrauchstaugliche DMS/VBS Systeme zur Verfügung zu stellen.

## 12. Grundsätze privater und dienstlicher Nutzung elektronischer Medien (E-Mail, Internet, Social-Media)

### 12.1 Grundsätzliche Verfügbarkeit von Internetzugängen zur dienstlichen und privaten Nutzung

Allen Beschäftigten werden Zugangsmöglichkeiten zum Internet und Intranet der Verwaltung zur Verfügung gestellt. Bei Beschäftigten mit einem PC-Arbeitsplatz besteht die Zugangsmöglichkeit grundsätzlich am Arbeitsplatz, sofern es keine gravierenden sicherheits-

technischen Hinderungsgründe dafür gibt. Für Beschäftigte ohne Zugang am Arbeitsplatz werden für sie gut zugängliche Ersatzlösungen (wie Terminals mit Internet-/Intranetanschluss) angeboten.

Die Nutzung von Internet und Intranet ist den Beschäftigten als Arbeitsmittel im Rahmen ihrer Diensttätigkeit erlaubt. Darüber hinaus ist die Nutzung insoweit erlaubt, als dienstliche Belange nicht beeinträchtigt werden. Das Nutzungsrecht schließt insbesondere Zugriffe auf Webseiten der Gewerkschaften und Beschäftigtenvertretungen ein.

Im Rahmen der außerdienstlichen Nutzung können grundsätzlich alle Internetdienste, insbesondere auch E-Mail und soziale Netzwerkdienste, benutzt werden, sofern sie aus sicherheitstechnischen oder rechtlichen Gründen nicht unterbunden bzw. ausdrücklich untersagt werden.

E-Mail-Dienste per Internetbrowser sollten grundsätzlich zugänglich sein. Zugangsbeschränkungen und sonstige Sonderregelungen sind nur im Einvernehmen mit der Personalvertretung vorzunehmen.

## 12.2 Elektronische Postfächer: Regeln zu Einrichtung, Nutzung und Zugängen

Der Zugriff auf elektronische Postfächer wird unter Verwendung sicherheitstechnischer Vorkehrungen, die dem Stand der Technik entsprechen, auf zugriffsberechtigte Personen beschränkt.

Um eine ordnungsgemäße Bearbeitung dienstlicher E-Mails auch im Falle der Abwesenheit des adressierten Sachbearbeiters zu gewährleisten, wird unter Beachtung folgender Richtlinien ein technisch-organisatorisches Konzept realisiert, das den dienstlichen Erfordernissen sowie allgemeinen Rechten des Datenschutzes und der informationellen Selbstbestimmung gerecht wird:

- (1) Für den dienstlichen E-Mail-Verkehr werden bevorzugt Postfächer eingerichtet, deren Zugriff an bestimmte Personengruppen (wie insbesondere Sachbearbeiter und ihre Vertreter) gebunden ist. Dies kann insbesondere in Form virtueller Postfächer, Teamaccounts oder in DMS/VBS integrierte Postfächer mit entsprechenden Zugriffsberechtigungen erfolgen.
- (2) Für personenbezogene dienstliche Postfächer werden Vertreter mit Zugangsberechtigung und Vertretungsregeln vereinbart, in denen genau festgelegt wird, in welchen Fällen welchen Vertretern der Zugang auf diese Postfächer gestattet wird.
- (3) Ist aufgrund eines übergeordneten Interesses zur Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Betriebs oder übergeordneter Rechtsgüter ein Zugriff von Dritten auf personenbezogene Postfächer geboten, so darf dies, insofern keine andere Rechtsgrundlage hierfür besteht, nur unter Einbezug des Datenschutzbeauftragten und der Personalvertretung erfolgen. In diesem Fall sind alle Beteiligten dazu zu verpflichten, nach

Möglichkeit nur die zweckgemäß erforderlichen Informationen zur Kenntnis zu nehmen und über unbeabsichtigt zur Kenntnis genommene private Informationen Stillschweigen zu bewahren. Dem Postfachinhaber ist unter Beachtung geltenden Rechts unverzüglich von der Einsichtnahme Kenntnis zu geben.

- (4) Alle Inhaber personenbezogener Postfächer, für die ein bedingter Zugang für Dritte besteht, müssen über die genaue Regelung informiert werden. Die Inbetriebnahme eines personenbezogenen Postfachs setzt die Einverständniserklärung der Postfachinhaber voraus. Die Postfachinhaber verpflichten sich, dienstliche Postfächer nach Möglichkeit nicht für private Zwecke zu nutzen.

**HINWEIS:** Es ist zu beachten, dass der Inhaber eines personenbezogenen Postfachs nicht ausschließen kann, dass ihm über diese Adresse private E-Mails zugesandt werden. Er kann dann dafür auch nicht verantwortlich gemacht werden.

### 12.3 Umgang mit dienstlichen E-Mails

Im Interesse des Persönlichkeitsschutzes und vereinfachter Vertretungsregeln sollten für den dienstlichen E-Mail-Verkehr im Regelfall virtuelle Poststellen eingerichtet und bevorzugt benutzt werden. Besondere Regelungen im Umgang mit virtuellen Poststellen werden einvernehmlich mit den zuständigen Personalvertretungen vereinbart.

Für dienstliche E-Mails, die besonders schützenswerte vertrauliche Inhalte aufweisen oder aufgrund ihres rechtserheblichen Charakters Erfordernisse hinsichtlich der Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität aufweisen, sind in der Verwaltung eine entsprechende sicherheitstechnische IT-Infrastruktur für den E-Mail-Verkehr einzurichten und den Beschäftigten leicht zugängliche und effizient nutzbare Technologien der Verschlüsselung und elektronischen Signatur zur Verfügung zu stellen, die den gesetzlichen Anforderungen (wie insbesondere dem Signaturgesetz) genügen.

Die Beschäftigten werden darin geschult, in welchen Fällen und wie die verfügbaren Sicherheitstechnologien, speziell Verschlüsselungs- und Signaturtechnologien, anzuwenden sind, welche Sicherheitsrisiken bestehen und wie ihnen zu begegnen ist.

Im Einvernehmen mit der Personalvertretung kann eine sichere IT-Infrastruktur für den verwaltungsinternen E-Mail-Verkehr für bestimmte vertrauliche personalrechtliche Belange eingerichtet und freigegeben werden, ansonsten ist sie unzulässig.

### 12.4 Erreichbarkeit

Die Nutzung elektronischer Medien zur Überbringung dienstlicher Informationen soll grundsätzlich auf die vereinbarten Arbeitszeiten beschränkt bleiben. Dementsprechend dürfen dienstliche Aufträge oder Anweisungen grundsätzlich keine Erreichbarkeit und Verfügbarkeit

der adressierten Beschäftigten außerhalb der Dienstzeiten voraussetzen. Ausnahmen, insbesondere für Notfallsituationen, müssen bei Bedarf im Einvernehmen mit der zuständigen Personalvertretung gesondert geregelt werden.

**HINWEIS:** Es kann geprüft werden, ob technische Maßnahmen getroffen werden sollten, die Umsetzung dieser Regelung zu gewährleisten. So könnten Mailserver so konfiguriert werden, dass die Weiterleitung dienstlicher E-Mails (von und zu Dienstadressen) zeitlich begrenzt werden. Für Sonderregelungen könnten bestimmte Adressen befristet oder unbefristet freigegeben werden.

## 12.5 Regelungen des dienstlichen Umgangs mit Social-Media-Diensten

Die dienstliche Nutzung von Social-Media-Diensten im Rahmen des E-Governments ist nur zulässig, sofern für die infragestehenden Dienste, Verwendungszwecke und Personenkreise die zuständigen Beschäftigtenvertretungen ihre Zustimmung gegeben haben und eine datenschutz- und sicherheitstechnische Unbedenklichkeitserklärung des Datenschutz- und IT-Sicherheitsbeauftragten hierzu vorliegt.

In der Unbedenklichkeitserklärung zum Datenschutz sind die konkreten Konditionen des Nutzungsvertrags mit dem Anbieter des Social-Media-Dienstes im Hinblick auf mögliche Einschränkungen des informationellen Selbstbestimmungsrechts für alle Betroffenen zu prüfen.

Die Dienststelle gewährleistet, dass die Rahmenbedingungen der dienstlichen Nutzung von Social Media Diensten (insbesondere die Veröffentlichung, Speicherung und Verarbeitung von Informationen) dem in Deutschland geltenden Recht (insbesondere des Datenschutz- und Urheberrechts) genügen.

Den Beschäftigten dürfen keine Aufgaben übertragen werden, deren Rechtsfolgen sie im Rahmen ihrer routinemäßigen Tätigkeit nicht sicher einschätzen können oder ihnen eine Verantwortung aufbürden, die das ihrer Stelle und der allgemeinen Dienstpflicht entsprechende Maß übersteigt oder persönliche Haftungsrisiken birgt, die unangemessen hoch oder nicht auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz beschränkt sind.

Die Beschäftigten dürfen nicht zu Arbeiten verpflichtet werden, die ihr informationelles Selbstbestimmungsrecht aufgrund der Nutzungsverträge mit Social-Media-Diensten einschränken. Beschäftigte dürfen insbesondere nicht dazu verpflichtet werden, personalisierte Anmeldeprofile anzulegen und personenbezogene Daten zu veröffentlichen, sofern dies nicht grundsätzlich im Rahmen ihres Beschäftigtenverhältnisses und ihrer Funktion in der Öffentlichkeit (wie insbesondere im Falle von Pressesprechern) erforderlich ist.

Die Erbringung von Dienstleistungen der Verwaltung über Social-Media-Dienste ist nur zulässig, wenn den Bürgern alternative Zugangswege angeboten werden. Social-Media-Dienste, deren reguläre Nutzung von den Bürgern an Bedingungen geknüpft ist, die Einschränkungen ihres informationellen Selbstbestimmungsrechts mit sich bringen, dürfen nicht von der öffentlichen Verwaltung zur Erbringung von Dienstleistungen in Dienst genommen werden.

**Personenbezogene Sachbearbeitung auf Social-Media-Plattformen ist grundsätzlich nicht erlaubt.**

**HINWEIS:** Eine personenbezogene Sachbearbeitung auf Social-Media-Plattformen ist derzeit insbesondere schon aus rechtlichen Gründen nicht statthaft. Dies betrifft personenbezogene Daten der Beschäftigten wie Bürger. Die Nutzungsbedingungen, organisatorischen und technischen Einrichtungen dieser Plattformen sind im Allgemeinen mit dabei geltenden staatlichen Gewährleistungspflichten und Persönlichkeitsrechten nicht vereinbar. Über die Nutzung bestimmter Social-Media-Dienste sind ggf. gesonderte Dienstvereinbarungen abzuschließen. Des Weiteren ist zu prüfen, ob nicht Richtlinien zur privaten Nutzung aufzunehmen sind, die die Trennung dienstlicher und privater Belange (insbesondere im Hinblick auf die Unterscheidung offizieller Stellungnahmen und privater Meinungen und den Umgang mit innerbetrieblichen Angelegenheiten) betreffen und das Recht zur freien Meinungsäußerung im gesetzlichen Rahmen bestärken.

## 13. Elektronische Akten, Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssysteme

**HINWEIS:** Die elektronische Personalakte wird in den folgenden Regelungsvorschlägen ausgespart. Aufgrund der besonderen technischen, organisatorischen und rechtlichen Anforderungen wird dringend empfohlen, für die Führung von Personalakten eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen.

### 13.1 Besondere Ziele und Gestaltungsgrundsätze der Einführung elektronischer Akten und DMS/VBS

Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssysteme (DMS/VBS) sollen dazu dienen, Akten ordnungsgemäß elektronisch zu führen, interne Verwaltungsvorgänge und Dienstleistungen über elektronische Medien zu erbringen und zugänglich zu machen. Dabei sind die Anforderungen des Datenschutzes sowie Arbeits- und Gesundheitsschutzes zu wahren und die geltenden Ziele, Grundsätze und Leitlinien dieser Vereinbarung umzusetzen.

Die Einführung der elektronischen Aktenführung auf Basis von DMS/VBS kann spezifische Rationalisierungseffekte, Gefährdungen der Gesundheit und des Datenschutzes mit sich bringen und erfordert daher besondere Maßnahmen der Prüfung und Gestaltung.

Im Rahmen der Prüfung beantwortet die verantwortliche Dienststelle den Beschäftigtenvertretungen insbesondere folgende Fragen:

- (1) Welche Potentiale zur Rationalisierung sind mit der Einführung verbunden? Welche gegenwirkende Faktoren sind zu beachten? Welche neuen Aufgaben und Arbeitsfunktionen entstehen?

- (2) Wie können etwaige Rationalisierungsgewinne gemäß den Zielen und Grundsätzen dieser Vereinbarung zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und Dienstleistungsqualität und im Einklang mit den geltenden Schutzbestimmungen genutzt werden?
- (3) Wie können gesundheitliche Belastungen, Fehlbeanspruchungen und Beeinträchtigungseffekte, die typischerweise mit intensiver, langzeitiger Bildschirmarbeit verbunden sind, durch Maßnahmen der Arbeitsplatz-, Software- und Pausengestaltung möglichst vermieden werden oder wie kann ihnen durch präventive und kompensatorische Maßnahmen entgegengewirkt werden?

Vor dem Hintergrund allgemeiner Erfahrungen der elektronischen Aktenführung auf Basis von DMS/VBS und konkreter Nutzungsanforderungen sind darüber hinaus folgende Aspekte besonders zu berücksichtigen:

- (4) Welche ergonomischen Anforderungen sollen die Monitore erfüllen, um gesundheitliche Gefährdungen, insbesondere Fehlbeanspruchungen des Auges und Sehvermögens zu verhindern und ein effizientes Arbeiten zu ermöglichen? Im Allgemeinen ist dabei die Leitlinie zu beachten, große Flachbildschirme zur Verfügung zu stellen, die ganzseitige, bei Bedarf zweiseitige, Darstellungen von Dokumenten in benutzergerechten Schriftgrößen und Formular Darstellungen unterstützen. Sie sollten umfassende Darstellungen von Informationen und Zugänge zu Bedienelementen unter weitgehender Vermeidung von Scrollaktionen bieten.
- (5) Wie können monotone Routinearbeiten, Mehrfacherfassungen und Zusatzaufwand bei der Verwaltung elektronischer Akten, insbesondere im Zusammenhang mit der Erfassung von Metadaten und infolge von Medienbrüchen, vermieden oder reduziert werden?
- (6) Wie kann der Lese- und Orientierungsaufwand reduziert werden? Dabei sind insbesondere Mittel strukturierter Texterfassung, automatischer und manueller Verwaltung von Lesezeichen, effiziente Suchwerkzeuge, Verlinkungen sowie dokumenten- und aktenbezogene Navigationswerkzeuge und Verzeichnisse genauer zu untersuchen.
- (7) Welche Maßnahmen können ergriffen werden, um sicherzustellen, dass Eingangsdokumente gut lesbar, effizient erschließ- und durchsuchbar sowie mit geringem Aufwand, insbesondere im Hinblick auf Signaturprüfung und Metadatenerfassung, importierbar sind?

## 13.2 Verwendung, Anpassung und Beteiligung von DMS/VBS

Im Hinblick auf die Vielfalt von Nutzungsanforderungen elektronischer Aktenführung, damit einhergehender Funktions- und Dialoganforderungen sowie der unterschiedlichen Leistungsmerkmale und ergonomischen Eigenschaften von DMS/VBS-Systemen werden die verschiedenen Dienststellen grundsätzlich nicht auf ein verwaltungsweit einheitliches DMS/VBS verpflichtet. Davon unberührt ist der Grundsatz, den Einsatz verschiedener DMS/VBS mög-

lichst zu vermeiden oder zu begrenzen, sofern nicht gravierende Einschränkungen der Gebrauchstauglichkeit damit verbunden sind.

Die Einführung eines DMS/VBS unterliegt ungeachtet einer bereits in einer anderen Dienststelle erfolgten Einführung und Zustimmung der zuständigen Personalvertretung der Zustimmung der zuständigen Personalvertretung. Die Einführung eines DMS/VBS zur Unterstützung anderer Fachverfahren ist grundsätzlich als eigenes IT-Verfahren zu werten und erfordert entsprechende Gestaltungsmaßnahmen und Beteiligungen der Beschäftigtenvertretungen. Im Einvernehmen mit den Beschäftigtenvertretungen können für DMS/VBS, die in verschiedenen Fachverfahren und Dienststellen eingesetzt werden, vereinfachte Beteiligungsverfahren vereinbart werden.

### 13.3 Parallelbetrieb von Papierakte und E-Akte

Ein Parallelbetrieb von Papierakten und E-Akten ist möglichst zu vermeiden oder, falls unvermeidbar, auf eine möglichst kurze Übergangszeit zu beschränken. Von diesem Grundsatz darf nur abgewichen werden, wenn einer uneingeschränkten Umstellung auf die elektronische Aktenführung schwerwiegende Hinderungsgründe, insbesondere aufgrund höherwertiger Rechte des Datenschutzes oder der Datensicherheit, entgegenstehen.

## 14. Telearbeit/mobile Arbeit

**HINWEIS:** Angesichts der Komplexität und weitreichender Folgen empfiehlt sich, eine eigene Dienstvereinbarung zu diesem Regelungsgegenstand abzuschließen. Die folgenden Ausführungen beinhalten allgemeine Vorschläge zu Kernthemen, die bedarfsweise zu ergänzen und zu differenzieren sind.

### 14.1 Örtliche und zeitliche Flexibilisierung dienstlicher Tätigkeiten

Moderne Internet- und E-Government-Technologien bieten neue technische Möglichkeiten der örtlichen und zeitlichen Flexibilisierung dienstlicher Tätigkeiten. Rechtliche und technologische Voraussetzungen wurden geschaffen, Dienstleistungen und andere dienstliche Tätigkeiten an Orten außerhalb der Verwaltung, insbesondere zuhause oder mobil, zu erbringen.

Damit sind vielfältige Chancen verbunden, nicht nur die Verwaltung effizienter und bürgerfreundlicher zu gestalten, sondern auch die Arbeitsbedingungen im Interesse der Beschäftigten zu verbessern. So bieten neue Formen von Telearbeit und mobiler Arbeit Chancen die Arbeitsbedingungen individuellen Anforderungen der Lebensbewältigung anzupassen und so dazu beizutragen, die Arbeitsmotivation, Arbeitsproduktivität und das Wohlbefinden in der Arbeit zu erhöhen und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu verbessern.



Mit diesen neuen Technologien, Organisations- und Arbeitsformen sind aber auch vielzählige soziale, wirtschaftliche und rechtliche Risiken verbunden, die verfahrens-, technik- und funktionsbezogene Prüfungen, sozialverantwortliche Regelungen und Erprobungen erfordern.

Die Vertragsparteien stimmen darin überein, dass Maßnahmen zur Flexibilisierung nicht die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten verschlechtern dürfen und Entgrenzungen von Dienststätigkeiten und Privatleben sowie Desksharing<sup>①</sup> grundsätzlich zu vermeiden sind.

Sie stimmen ferner darin überein, dass neue Verfahren und Technologien zur örtlichen und zeitlichen Flexibilisierung im Interesse der Beschäftigten und Kunden unter Beachtung geltender Rechtsvorschriften und Bestimmungen dieser Vereinbarung mit Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen geprüft, erprobt und zielgemäß umgesetzt werden.

## 14.2 Bedingte Zulässigkeit gelegentlicher Nutzung von IT-Systemen außerhalb der Dienststelle

In Anerkennung von Interessen von Beschäftigten an örtlicher und zeitlicher Flexibilisierung ihrer Dienststätigkeit stimmen die Vertragsparteien darin überein, dass ihnen grundsätzlich gelegentliche Nutzungen von IT-Systemen auch außerhalb der Dienststelle erlaubt werden sollten, wenn keine erheblichen Gefährdungen des Datenschutzes oder Arbeits- und Gesundheitsschutzes mit ihnen verbunden sind und sie diesbezüglich als unkritisch einzustufen sind. Für solche unkritischen Nutzungsformen sind ggf. vereinfachte Regelungen und Verfahren zu treffen. Im Einvernehmen mit der Beschäftigtenvertretung können insbesondere gelegentliche Arbeiten zuhause auch ohne Einrichtung eines Telearbeitsplatzes im Sinne von Abschnitt 14.4 sowie gelegentliche mobile Arbeiten (wie insbesondere im Rahmen von Dienstreisen) erprobt und zugelassen werden.

## 14.3 Allgemeine Einsatzbedingungen mobiler Geräte

Der Einsatz mobiler Geräte (auf denen Programmanwendungen für dienstliche Aufgaben installiert oder dienstliche Daten verarbeitet werden) ist nur für Personenkreise, Verfahren und Anwendungszwecke zulässig, für die die zuständigen Beschäftigtenvertretungen ihre Zustimmung gegeben haben. Personelle und sachliche Erweiterungen sind mitbestimmungspflichtig. Dazu ist eine Beteiligungsvorlage zu erstellen, in der die Zweckmäßigkeit und Erforderlichkeit des Einsatzes sowie die Gewährleistung von Anforderungen des Datenschutzes und der IT-Sicherheit aufgewiesen werden.

Dazu zählt im Allgemeinen die Gewährleistung der hier aufgelisteten Richtlinien. Sonderregelungen bedürfen einer umfassenden fachlichen und organisatorischen Begründung mit Darlegung von Gefährdungsbeurteilungen und Maßnahmen der IT-Sicherheit und des Da-

tenschutzes einschließlich von Stellungnahmen eines Sachverständigen für IT-Sicherheit und des zuständigen Datenschutzbeauftragten.

## 14.4 Einrichtung von Telearbeitsplätzen und zu verwendende Technologien

Arbeitsstätten in der Wohnung des Beschäftigten dürfen nur in einem Raum eingerichtet werden, die den gesetzlichen Anforderungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes gemäß Arbeitsstättenverordnung, den gemäß dieser Vereinbarung geltenden Bestimmungen für Bildschirmarbeitsplätze sowie den hiernach geltenden IT-Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien genügen.

Die Erfüllung dieser Voraussetzungen ist durch Fachkräfte der Arbeitssicherheit und den Datenschutzbeauftragten zu bestätigen. Die Prüfung schließt in Absprache mit dem Beschäftigten eine Begehung von Fachkräften der Arbeitssicherheit sowie nach Bedarf und Wunsch des Datenschutzbeauftragten und einem Vertreter des Personalrats ein.

## 14.5 Rechtlicher Status, Arbeitszeiten, Vergütungen und Zuschläge

Der rechtliche Status der Beschäftigten, das Beschäftigten- respektive Dienstverhältnis, bleibt von der Telearbeit unberührt. Alle arbeitsvertraglichen, beamtenrechtlichen, tarifvertraglichen und betrieblichen Regelungen gelten unverändert oder sinngemäß. Beschäftigte in Telearbeit sind keine Heimarbeiter im Sinne des Heimarbeitergesetzes.

## 14.6 Datenschutz- und IT-Sicherheitsrichtlinien für mobile Geräte

Für den Umgang mit Daten und Programmen auf mobilen Endgeräten gelten grundsätzlich folgende Sicherheitsrichtlinien:

- (1) Elektronische Akten oder sonstige Daten der Verwaltung dürfen nur verschlüsselt gespeichert und übertragen werden.
- (2) Es werden technische Vorkehrungen getroffen, die den unkontrollierten Austausch von Daten an Dritte zuverlässig unterbinden.
- (3) Es wird sichergestellt, dass Ortungstechniken (wie insbesondere GPS<sup>®</sup> und RFID<sup>®</sup>) nicht zur Ortung der Beschäftigten genutzt werden.
- (4) Es wird sichergestellt, dass nur zugelassene Programme auf dem mobilen Endgerät betrieben werden können. Dazu kann insbesondere die Einrichtung behördeneigener Applikations-Bibliotheken dienen sowie eine Gerätekonfiguration bieten, die Programminstallationen nur aus dieser Bibliothek zulässt.

- (5) In Absprache mit IT-Sicherheits- und Datenschutzbeauftragten sind geeignete technische Vorkehrungen zu treffen, die im Falle eines Geräteverlusts Zugriffe auf lokal gespeicherte Daten der Verwaltung verhindern. Dies gilt grundsätzlich auch für verschlüsselte Daten. Zur Umsetzung dieser Richtlinie ist insbesondere zu prüfen, ob und inwieweit lokale Datenspeicherungen vermieden und/oder fernadministrative Lösungen implementiert werden sollten.
- (6) Es ist dafür Sorge zu tragen, dass die mit der mobilen Nutzung verbundenen Datenverarbeitungen, Datenspeicherungen und Datenübertragungen nach dem in Deutschland geltenden Recht erfolgen. Geräte und Dienste von Anbietern, die dies nicht gewährleisten können oder wollen, dürfen nicht für Dienstzwecke genutzt werden.

## 14.7 Haftung

Die Haftung des Beschäftigten eines Telearbeitsplatzes für Schäden an den Arbeitsmitteln, der Arbeitsplatzausstattung und den Arbeitsunterlagen gegenüber der Verwaltung ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

## 15. Schlussbestimmungen

Diese Dienstvereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie kann jederzeit im beiderseitigen Einvernehmen geändert werden. Die Dienstvereinbarung ist mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalendervierteljahres kündbar. Bis zum Inkrafttreten einer neuen Vereinbarung gilt sie weiter.

Rechts- und tarifvertragliche Vorschriften bleiben durch die vorliegende Vereinbarung unberührt.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich, in diesem Fall eine Anpassung der betroffenen Bestimmung vorzunehmen.

## Glossar

**AGG:** Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz.

**Anonymisieren:** „Anonymisieren ist das Verändern personenbezogener Daten derart, dass die Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse nicht mehr oder nur mit einem unverhältnismäßig großen Aufwand an Zeit, Kosten und Arbeitskraft einer bestimmten oder bestimmaren natürlichen Person zugeordnet werden können.“ (BDSG § 3 (6)) Die Anonymisierung wird verwendet, um generell auszuschließen, dass eine Person anhand der Daten identifiziert werden kann. Im Gegensatz zur Pseudonymisierung sieht sie keine Möglichkeit zur Reidentifizierung vor.

**ArbSchG:** „Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit“, kurz: Arbeitsschutzgesetz.

**Barrierefreiheit:** Gestaltung von Produkten, wie insbesondere Einrichtungen, Medien, Softwaresysteme, in einer Art und Weise, dass sie von Menschen mit Behinderungen (oder Beeinträchtigungen, siehe Zugänglichkeit) uneingeschränkt benutzt werden können.

**BDSG:** Bundesdatenschutzgesetz.

**Betätigungsgarantie:** Art. 9 Abs. 3 GG schützt im Rahmen des Rechts zur Koalitionsfreiheit die Betätigung von „Koalitionen“ wie insbesondere den Gewerkschaften, sofern diese der Förderung der Arbeits- und Wirtschaftsbedingungen dient. Dies umfasst das Recht der Gewerkschaften auf Werbung und Information in den Betrieben.

**BildscharbV:** „Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten“, kurz: Bildschirmarbeitsverordnung.

**BITV:** „Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz“, kurz: Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung.

**BGG:** Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen. Kurz: Behindertengleichstellungsgesetz

**Cloud-Computing:** Cloud-Computing beinhaltet eine Technik- und Servicestruktur, bei der Hardware und Software-Leistungen in einer dynamisch an den Bedarf anpassbaren Form über ein Netzwerk zur Verfügung gestellt werden. Der Eigenbetrieb von Hard- und Software wird ersetzt durch externe Dienstleistungen, die an fernen – wie in einer „Wolke“ (engl. cloud) verhüllten – Orten gemäß vereinbarter Servicequalitäten bedarfsgerecht erbracht und über Netze, vor allem das Internet, sowie standardmäßige Schnittstellen und Protokolle genutzt werden können.

**Customizing:** Aus dem Englischen (to customize: anpassen, customization: Anpassung) abgeleiteter Fachausdruck für die Anpassung eines Produkts an die Anforderungen eines Kunden. Anpassungen von Standardsoftware können in Form von Programmänderungen (Individualprogrammierung) oder Parametrierungen (ohne Programmmodifikation) erfolgen. Der Begriff Customizing wird teils allgemein für jegliche Kundenanpassungen, teils für Anpassungen per Parametrierung ohne Programmierung verwandt. Das Customizing kann seitens des Anwenders, des Herstellers oder eines externen

Dienstleisters erfolgen und unter Umständen den Umfang eines aufwändigen und langwierigen Projekts annehmen.

**Desksharing:** Eine Organisationsform, bei der Büroarbeitsplätze von einer größeren Anzahl von Mitarbeitern geteilt bzw. abwechselnd genutzt werden. Desksharing dient dazu, Büroarbeitsplätze nach Maßgabe der Anwesenheitszeiten statt Mitarbeiteranzahl einzusparen. Sie ist um so einfacher realisierbar, als die Arbeit auf elektronischer Basis erfolgt.

**DIN EN ISO 9241:** Unter dem Titel „Ergonomie der Mensch-System-Interaktion“ als deutsche Industrie-Norm unverändert übernommener europäischer und internationaler Standard ergonomischer Richtlinien und Anforderungen an die Arbeitsumgebung, Hardware und Software. In dieser Vereinbarung wird Bezug genommen auf die folgenden Teile der Norm:

- Teil 2:** Anforderungen an die Arbeitsaufgaben – Leitsätze
- Teil 11:** Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit – Leitsätze
- Teil 12:** Informationsdarstellung
- Teil 13:** Benutzerführung
- Teil 110:** Grundsätze der Dialoggestaltung
- Teil 171:** Leitlinien für die Zugänglichkeit von Software
- Teil 210:** Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme

**Gebrauchstauglichkeit:** „Das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und mit Zufriedenheit zu erreichen.“ (DIN EN ISO 9241-11)

**GPS:** Global Positioning System. Ein globales Navigationssatellitensystem zur Positionsbestimmung und Zeitmessung.

**DMS/VBS:** Dokumentenmanagement-System/Vorgangsbearbeitungssystem. Als DMS wird ein Softwaresystem zur datenbankgestützten Verwaltung elektronischer Dokumente und elektronischer Akten bezeichnet. DMS bieten i. A. Funktionen für den gesamten „Lebenszyklus“ von Dokumenten (i.e. Erfassen, Erstellen, Indizieren, Recherchieren, Speichern, Löschen, Freigeben, Verteilen, Archivieren). Häufig werden DMS in Kombination mit Funktionen der Vorgangsteuerung oder Vorgangsbearbeitung betrieben. Insofern spricht man dann von Vorgangsbearbeitungssystemen (VBS). DMS/VBS bezeichnet ein Dokumentenmanagementsystem mit Funktionen zur Unterstützung der Abwicklung elektronischer Geschäftsprozesse auf Basis des DMS. DMS bieten überdies Unterstützungsfunktionen oder Schnittstellen zu Fremdapplikationen oder Diensten (wie E-Mail, Fax, Scannen, Verschlüsselung, Signieren, Formatkonvertierung, Texterkennung etc.)

**Pseudonymisieren:** „Pseudonymisieren ist das Ersetzen des Namens und anderer Identifikationsmerkmale durch ein Kennzeichen zu dem Zweck, die Bestimmung des Betroffenen auszuschließen oder wesentlich zu erschweren.“ (BDSG § 3, (6a)) Bei Pseudonymisierung bleibt (im Unterschied zur Anonymisierung) der Bezug der Daten zur Person erhalten, so dass unter Zuhilfenahme eines Schlüs-

sels die Person anhand der pseudonymisierten Daten identifiziert werden kann. In Abhängigkeit von der Aussagekraft der Daten können sich unter Umständen Risiken der Reidentifizierung unabhängig von der Verfügung des Schlüssels ergeben.

**RFID:** Radio-Frequency Identification. Ein technisches System zur Identifizierung mit Hilfe elektromagnetischer Wellen. RFID-Systeme bestehen aus Software, Lesegerät und Transponder (RFID-Chips, Funketiketten). Sie erlauben, Gegenstände oder Personen, die mit RFID-Chips ausgestattet sind, automatisch zu lokalisieren und zu identifizieren.

**SGB:** Sozialgesetzbuch. SGB IX. Neuntes Buch des SGB: Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen.

**Usability:** Im Kontext der Ergonomienorm ISO 9241 der englischsprachige Fachausdruck für Gebrauchstauglichkeit (siehe oben sowie ISO 9241-11 respektive DIN EN ISO 9241-11).

**Zugänglichkeit:** Der Begriff wird im vorliegenden Text in verschiedenen Bedeutungen gebraucht. Zum einen geht es darum, durch organisatorische und technologische Maßnahmen zu regeln, welche Informationen oder IT-Systeme für wen zugänglich sind respektive zur Verfügung gestellt werden. Insbesondere betrifft dies Rechte und technische Möglichkeiten IT-Systeme (wie Internet, E-Mail) für bestimmte Zwecke nutzen zu können und Informationen (wie behördliche Bescheide oder Protokolle) in schriftlicher oder elektronischer Form lesen oder in anderer Form zur Kenntnis nehmen zu können. Zum anderen ist Zugänglichkeit ein Fachbegriff, der synonym oder alternativ zum Begriff der „Barrierefreiheit“ verwandt wird. In DIN EN ISO 9241 wird Zugänglichkeit als „Gebrauchstauglichkeit ... für eine in Bezug auf ihre Fähigkeiten möglichst weit gefasste Gruppe von Menschen“ (DIN EN ISO 9241-171) definiert. Der Begriff Zugänglichkeit wird vielfach bevorzugt, weil er dem im englischen Sprachraum gebräuchlichen Begriff „Accessibility“ entspricht und besser zu der Richtlinie passt, dass es nicht nur um Erleichterungen für Behinderte, sondern um bessere Zugangsmöglichkeiten für alle geht, insbesondere um Menschen mit Behinderungen oder sonstigen Beeinträchtigungen.

Diese Muster-Rahmenvereinbarung E-Government wurde von ver.di, Referat E-Government, Neue Medien, Verwaltungsmodernisierung (Annette Mühlberg), und der tbs berlin GmbH (Dr. Benno Biewer) unter Mitwirkung von Martina Kirstan (HPR Land Berlin) erarbeitet.



**Band VI der ver.di-Schriftenreihe**  
**Muster-Rahmenvereinbarung E-Government**  
Autor/-innen: Dr. Benno Biewer, Annette Mühlberg  
(Bestell-Nr.: 278004)

**Bisher erschienen:**

**Band I**

„Virtuelle Rathäuser – Neue Arbeitswelten, Neue Dienstleistungen“ (vergriffen)

**Band II**

„Online-Arbeiten im virtuellen Rathaus – Gewerkschaftliches Memorandum“  
(Bestell-Nr.: 213711)

**Band III**

„Wie öffentlich und demokratisch wird eGovernment sein?“ (2. Auflage, wird wegen Erläuterung der Mitbestimmungsrechte bei Bestellung Bd. IV zugefügt.)

**Band IV**

„eGovernment: Bausteine für Dienstvereinbarungen“  
(Bestell-Nr.: 213811)

**Band V**

Öffentliche Dienste im Wandel: „Öffentlicher Dienst und die bundesweite Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR)“  
(Bestell-Nr.: 278002)

**Zu bestellen bei:**

IVB Direktmarketing GmbH, Ruhweg 21, 67307 Göllheim  
E-Mail: verdi@ivb-gmbh.de  
Fax: 06351 125 283