



Senatsverwaltung für Inneres  
ZS C 1 St

Berlin, den . Dez. 2005  
9027 2661

Zwischen

der Senatsverwaltung für Inneres

und

dem Hauptpersonalrat für die Behörden, Gerichte und  
nichtrechtsfähigen Anstalten des Landes Berlin

wird

auf der Grundlage von

§ 74 Abs. 1 und Abs. 2 Satz 4, § 85 Abs.1 Nr. 12, 13, Abs. 2 Nr. 8, 9, 10 des Personalvertretungsgesetzes (PersVG) in der Fassung vom 14. Juli 1994 (GVBl. S. 337, 1995 S. 24), zuletzt geändert durch Artikel I des Gesetzes vom 26. Februar 2003 (GVBl. S. 118) sowie § 13 Abs. 2 des Tarifvertrages über die Arbeitsbedingungen von Arbeitnehmern auf Arbeitsplätzen mit Geräten der Informationstechnik vom 23. März 1989 (TV Infotechnik) in der Fassung des ÄTV Nr. 2 vom 18. Oktober 1996

folgende

## **R a h m e n d i e n s t v e r e i n b a r u n g**

### **über Einsatz und Betrieb von Telekommunikationsanlagen**

abgeschlossen:

## **§ 1**

### **Gegenstand und Geltungsbereich**

(1) Gegenstand dieser Rahmendienstvereinbarung mit ihren Anlagen ist der Einsatz und der Betrieb von Telekommunikationsanlagen. Sie regelt die Erfassung, Speicherung, Verarbeitung und Übermittlung von Daten im Zusammenhang mit der Telekommunikation.

(2) Diese Rahmendienstvereinbarung gilt für die gesamte Berliner Verwaltung und ihre Dienstkräfte, die bei der Nutzung von Telekommunikationsanlagen von Rahmendienstvereinbarungen gemäß § 74 Abs. 2 Satz 4 PersVG erfasst werden.

## **§ 2**

### **Ziele und Grundsätze**

(1) Die leitenden Prinzipien dieser Rahmendienstvereinbarung sind der Schutz personenbezogener Daten und die Garantie der Vertraulichkeit der Kommunikation bei der Verwendung von Telekommunikationsanlagen unabhängig von der jeweils zugrunde liegenden Technologie.

(2) Der Einsatz von Telekommunikationsanlagen hat zum Ziel, Arbeitsabläufe zu vereinfachen, die betriebliche Infrastruktur zu verbessern und den Beschäftigten zur Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben leistungsfähige Arbeitsmittel an die Hand zu geben. Die Nutzung der technischen Möglichkeiten soll die Belastung des einzelnen Beschäftigten und den Verwaltungsaufwand verringern sowie den Informationsaustausch zwischen den Beschäftigten und zu den Bürgern verbessern.

(3) Der Hauptpersonalrat stimmt mit dieser Rahmendienstvereinbarung dem Einsatz und Betrieb der Telekommunikationsanlagen zu, wenn diese dem geltenden Recht und den Vorschriften dieser Rahmendienstvereinbarung entsprechen. Die örtlichen Personalvertretungen werden über die in ihrem Zuständigkeitsbereich geplanten Maßnahmen im Verfahren nach § 79 PersVG durch eine Beschreibung der Telekommunikationsanlage einschließlich ihrer Leistungsmerkmale so frühzeitig von der jeweiligen Dienststelle unterrichtet, dass ihre Anregungen berücksichtigt werden können.

## **§ 3**

### **Begriffsbestimmungen**

(1) Für diese Rahmendienstvereinbarung gelten die Begriffsbestimmungen des § 3 des Telekommunikationsgesetzes und des § 3 des Bundesdatenschutzgesetzes.

(2) Darüber hinaus gelten folgende Begriffsbestimmungen:

1. Inhaltsdaten sind die zwischen den Nutzern der Telekommunikationsanlagen ausgetauschten Informationen.
2. Leistungsmerkmale sind alle verfügbaren Funktionen der Telekommunikationsanlagen und Endgeräte (Endeinrichtungen).

## **§ 4**

### **Umfang des Einsatzes von Telekommunikationsanlagen**

- (1) Die Dienststellen können nach Maßgabe dieser Rahmendienstvereinbarung Telekommunikationsanlagen einsetzen, soweit dies zur Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlich ist und es die Rechte der betroffenen Nutzer nicht über Gebühr einschränkt.
- (2) Wenn die Dienststelle im Rahmen der zulässigen technischen Möglichkeiten einzelne Leistungsmerkmale aus einem wichtigen Grund einschränkt oder sperrt, ist die zuständige Personalvertretung von diesem Vorhaben frühzeitig unter Darlegung der Gründe in Kenntnis zu setzen und entsprechend zu beteiligen.
- (3) Die Dienststellen können im Zuge technischer Neuerungen unter den Voraussetzungen des Abs. 2 weitere Leistungsmerkmale oder Endgerätetypen einsetzen.
- (4) Bei Mobiltelefonen ist zwischen bereichsbezogener und personenbezogener Nutzung zu unterscheiden. Bei personenbezogenem Einsatz ist die private Nutzung vollständig von der dienstlichen Nutzung zu trennen und gem. § 5 Abs. 2 des Informationsverarbeitungsgesetzes abzurechnen.
- (5) Telekommunikationsanlagen dürfen nicht zur Leistungs- oder Verhaltenskontrolle benutzt werden.

## **§ 5**

### **Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten**

- (1) Eine Aufzeichnung von Inhaltsdaten ist grundsätzlich untersagt. Ausnahmen sind nur aufgrund gesetzlicher Regelung zulässig. Das Mithören von Gesprächen und die Aufschaltung von Dritten ist nur mit Kenntnis und Zustimmung aller Teilnehmer im Einzelfall zulässig.
- (2) Die Erhebung und Speicherung von Verbindungsdaten richtet sich nach dem IVG Berlin.
- (3) Sonstige personenbezogene Daten, die keine Verkehrsdaten sind, dürfen nur zum Zwecke der Wartung, Störungseingrenzung und –beseitigung erhoben werden. Sie sind grundsätzlich zu anonymisieren. Werden solche Daten erhoben, ist für jede Telekommunikationsanlage mit der zuständigen Personalvertretung der Umfang dieser Daten in einer Dienstvereinbarung festzulegen, soweit nicht im Rahmen einer Einzelmaßnahme mitbestimmt wird. Verkehrsmessungen sind zur Beseitigung technischer Störungen, im Rahmen der vorbeugenden Wartung - einerseits zur Messung der Verkehrsgüte (innerer Belastungszustand) und andererseits zur wirtschaftlichen Bemessung der Leitungsbündel - zulässig.
- (4) Können Gebührendaten aus hard- oder softwaretechnischen Gründen nicht ermittelt werden, ist der Nutzer verpflichtet, die privat veranlassten Verbindungen zu protokollieren und darüber eine Nachweisliste zu führen. Die Abrechnung erfolgt entsprechend § 4 Abs. 4 Satz 2 dieser Rahmendienstvereinbarung.
- (5) Inhalte von Faxservern, Voice Mail Servern und zentralen Anrufbeantwortern dürfen nur von denjenigen Nutzern abgerufen werden, für die der Inhalt bestimmt ist. Das Ab-

hören und Auslesen dieser Anlagen ist dem TK-Administrator ausdrücklich zu untersagen. Eine ausreichende Kontrolle ist sicherzustellen.

## § 6

### Leistungsmerkmale und Beschreibung des Systems

(1) Die Dienststelle stellt dem zuständigen Personalrat frühzeitig eine Beschreibung der Telekommunikationsanlage mit den Systembestandteilen (Hardware-Komponenten) sowie dem Einsatzort zur Verfügung. Ein Handbuch mit der Beschreibung der Hardware ist der zuständigen Personalvertretung zu überlassen.

(2) Die zum Einsatz kommende Software ist mit allen Standardprogrammen und Funktionen, die zum Betrieb der Telekommunikationsanlage notwendig sind, abschließend in einer Anlage "Software-Komponenten" zu beschreiben. Ein Handbuch mit der Beschreibung der Software ist dem Personalrat zu überlassen.

## § 7

### Systemverwaltung und Wartung

(1) Die Dienststelle legt fest, wer mit der Systemverwaltung betraut ist. Die Aufgaben der Systemverwaltung, die sich in Abhängigkeit von den durch die Telekommunikationsanlage abgedeckten Anwendungen ändern können, sind in einer *Dienstanweisung* festzulegen. Aufgaben der Systemverwaltung sind insbesondere:

- Einrichten, Aktivieren und Deaktivieren von Leistungsmerkmalen
- Pflegen der Systembeschreibung,
- Erstellen der Gebührenrechnungen,
- Verwalten der Datenträger,
- Überwachen der Instandhaltung und Wartung,
- Vergabe und Verwaltung von Kennungen und Passwörter.

(2) Die Aktivitäten der Systemverwaltung sind zu protokollieren; soweit dies nicht automatisiert geschieht, ist eine manuelle Dokumentation vorzunehmen.

(3) Gesprächsnachweise, Ausdrücke und Datenträger sind verschlossen aufzubewahren und zu versenden. Sie dürfen nur von den empfangsberechtigten Personen geöffnet werden.

(4) Das Kopieren von Datenträgern ist nur zulässig, wenn dies für den Betrieb des Systems oder für Programmänderungen erforderlich ist.

(5) Eine Beeinflussung des Betriebs durch Dritte von außen zum Zwecke der *externen Fernwartung*, ist nur nach vorheriger Absprache mit dem Systemadministrator für gezielte Maßnahmen zeitlich begrenzt zuzulassen. Alle im Rahmen einer solchen Maßnahme vorgenommen Zugriffe werden protokolliert. Weitergehende Einschränkungen durch Absatz 3 bleiben unberührt. Andere Beeinflussung durch Dritte von außen ist unzulässig.

(6) Die *interne Fernwartung* (Fernadministration) ist unter folgenden Bedingungen zulässig:

- Der Zugriff auf personenbezogene Daten ist auf die Nebenstellennummern und die Leistungsmerkmale, die in der Systembeschreibung für die Nebenstellen dokumentiert sind, zu beschränken.
- Auf die Daten in den Arbeitsspeichern der Endgeräte, der Betriebsterminals sowie der Gebühren- und Gesprächsdatenerfassungsanlagen darf nicht zugegriffen werden. Ein Zugriff muss durch geeignete Sicherungsmaßnahmen ausgeschlossen werden.
- Die interne Fernwartung muss sich mit Benutzerkennung und Passwort gegenüber dem System eindeutig identifizieren.
- Alle Aktivitäten der internen Fernwartung sind für den Betreiber nachvollziehbar zu protokollieren.

Können diese Bedingungen nicht erfüllt werden, ist die interne Fernwartung auf die Übermittlung von Fehlermeldungen zu beschränken.

(7) Bei Telekommunikationsanlagen, die eine drahtlose Telekommunikation ermöglichen, ist sicherzustellen, dass für diese unter Berücksichtigung der erhöhten Nutzungsfreiheit möglichst das gleiche Schutzniveau wie für drahtgebundene Systeme erreicht wird.

(8) Alle systemtechnischen Abläufe einschließlich aller Programmveränderungen der Telekommunikationsanlage werden im Betriebsraum rund um die Uhr gespeichert und sind dem Personalrat jederzeit nach Absprache mit der Dienststelle zugänglich. Zugang zu dem Betriebsraum haben nur ausdrücklich autorisierte Beschäftigte und der Systemadministrator, sowie namentlich bekanntes und eingewiesenes Personal der Wartungsfirma bzw. des Netzdiensteanbieters. Der Personalrat erhält eine Liste der Zutrittsberechtigten. Der Personalrat erhält jederzeit nach Absprache mit der Dienststelle Zutritt zu den Betriebsräumen, in dem sich die Telekommunikationsanlage befindet. Im Übrigen gelten die Sicherheitsvorschriften des § 9 BDSG und der Anlage zu § 9 Abs. 1 BDSG.

## **§ 8**

### **Dienstvereinbarungen der örtlichen Dienststellen**

(1) Sofern weitergehende Regelungen erforderlich sind, kann jede Dienststelle mit ihrem örtlichen Personalrat eine Dienstvereinbarung abschließen. Diese Dienstvereinbarungen müssen den Vorgaben dieser Rahmendienstvereinbarung entsprechen.

(2) Die gemäß § 1 Abs. 2 der Rechtsverordnung über die Löschung und sonstige Verarbeitung von Verbindungsdaten zur Abrechnung privater und Kontrolle dienstlicher Nutzung kommunikationstechnischer Anlagen zu benennenden Stellen, deren Tarifeinheiten nur als Summe erfasst werden (z.B. der Datenschutzbeauftragte), sind in der Dienstvereinbarung der örtlichen Dienststelle festzulegen.

## § 9

### Schlussbestimmungen

(1) Die Rahmendienstvereinbarung tritt nach ihrer Unterzeichnung in Kraft. Die Rahmendienstvereinbarung über den Einsatz und den Betrieb von digitalen Telefonanlagen vom 31.07.1997 (DBI. I, Nr. 7 vom 19. September 1997, S. 138) tritt gleichzeitig außer Kraft. Die auf deren Grundlage abgeschlossenen Dienstvereinbarungen sind bis zum 31.12.2006 hinsichtlich einer erforderlichen Anpassung einzelner Regelungen an die neue Rahmendienstvereinbarung zu prüfen, ggf. zu ergänzen oder neu abzuschließen.

(2) Änderungen der Anlagen zu dieser Rahmendienstvereinbarung sind jederzeit zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und dem Hauptpersonalrat für die Behörden, Gerichte und nichtrechtsfähigen Anstalten des Landes Berlin einvernehmlich möglich.

(3) Die Rahmendienstvereinbarung kann nur mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Quartals gekündigt werden. Die Kündigung bedarf einer schriftlichen Form.

Berlin, den 29. Dezember 2005

gez. Dr. Körting

\_\_\_\_\_  
Senatsverwaltung für Inneres

gez. Langenbach

\_\_\_\_\_  
Hauptpersonalrat

### **Gegenstandsbereich des Begriffs „Telekommunikationsanlagen“ im Sinne der Vereinbarung**

1. Im Geltungsbereich dieser Rahmendienstvereinbarung können folgende Telekommunikationsanlagen eingesetzt und betrieben werden:
  - drahtgebundene und → Telefone und Telefonanlagen,
  - drahtlose, → Faxgeräte und Faxserver,
  - analoge → Basisstationen (z.B. DECT-Server),
  - und digitale (z.B. ISDN, → Sprachspeicher- und -ausgabe-Systeme  
DSL) („Voice-Mail“),  
→ Systeme zur Übertragung von Sprache über paketvermittelte Datennetze auf der Basis des Internetprotokolls („Voice-over-IP“),  
→ und Mobilfunktelefone („Handys“).
  
2. Jede dieser Telekommunikationsanlagen kann im wesentlichen folgende Komponenten umfassen:
  - die Vermittlungseinrichtungen mit ihren Schnittstellen,
  - die Endgeräte mit den jeweiligen Schnittstellen,
  - die verfügbaren Dienste mit ihren Leistungsmerkmalen,
  - den Gebührenservers (Speicherung und Verarbeitung von Gebührendatensätzen für kostenpflichtige Nutzung von Diensten)
  - sowie Server für weitere Telekommunikationsdienste
    - wie z.B. Faxserver (Empfangen, Verwalten und Weiterleiten von Fax-Nachrichten),
    - elektronisches Telefonbuch (Buchführung über Rufnummern, Adressen etc.),
    - Anrufbeantworter (Sprachinformations- und Sprachspeichersystem zur gezielten Verteilung von gesprochenen Mitteilungen) sowie
    - die eingesetzte Software, insbesondere die Firmware.

## **Anlage 2**

### **1. Katalog der grundsätzlich eingesetzten Leistungsmerkmale der Telekommunikationsanlagen**

#### **1.1 Teilnehmerleistungsmerkmale**

##### **1.1.1 Allgemeine Teilnehmerleistungsmerkmale**

- unterschiedlicher Ruf (interne/externe Anrufe)
- Rückfrage
- Wiederanruf nach Auflegen in Rückfrage
- Umlegen (Weitervermitteln)
- Kurzwahl individuell
- Kurzwahl zentral
- Anrufumleitung variabel
- 12er Konferenz
- erweiterte Wahlwiederholung
- automatischer Rückruf im Frei- und Besetztfall
- Makeln
- Übermittlung der Rufnummer mit Unterdrückungsmöglichkeit (gehend)
- Ansage/Musikeinspielung für wartende Teilnehmer

##### **1.1.2 Besondere Teilnehmerleistungsmerkmale**

###### **1.1.2.1 Leistungsmerkmale digitaler Komfortapparate**

- Namentasten (Ziel-/Kurzwahltasten)
- Display
- Anzeige der Rufnummer mit Unterdrückungsmöglichkeit (kommend)
- Anzeige der gewählten Rufnummer
- Anzeige aktivierter Leistungsmerkmale
- Termineinrichtung
- Uhrzeit- und Datumsanzeige
- Lauthören/Freisprechen
- Wahl bei aufgelegtem Handapparat
- Anschaltmöglichkeit für Funktionsterminals (Zielwahlmodul, persönliches ETB)
- Direktruf

###### **1.1.2.2 Gesondert einzurichtende Leistungsmerkmale für analoge und digitale Teilnehmer**

- Sammelanschluss
- Anrufumleitung fest
- Rufweiserschaltung
- Nachtschaltung
- Anrufübernahme in einer Teamgruppe
- Direktverbindungen (Hotlines)
- Anklopfen
- Anrufschutz



**1.1.2.3 Leistungsmerkmale für Vorzimmeranlagen und Teamgruppen (digitale Teilnehmer)**

- 20er Konferenz

**1.1.2.4 Leistungsmerkmalumfang Voice-Server**

- Postfachfunktion
- Zugangssicherung des eigenen Postfachs durch PIN und persönliche Codenummer
- Bedienerführung (optisch oder akustisch)
- Aufnehmen, Speichern, Wiedergeben und Beantworten von Nachrichten
- Ansagen an den Anrufer
- Rundsenden an andere Postfächer
- Anzeige vorliegender Nachrichten

**1.1.2.5 Leistungsmerkmalumfang Telefax-Server**

- Postfachfunktion
  - Anzeige eingegangener Nachrichten am eigenen Telefon
  - ortsunabhängige Anfragemöglichkeit der eingegangenen Nachrichten
  - durch Eingabe einer PIN und persönlicher Codenummer
  - Absenden eigener Nachrichten
  - Rundsenden eigener Nachrichten
- Konvertierungsfunktion
  - Telefax nach Telefax (zur Zeit nicht benötigt)

**1.1.2.6. Zusätzlicher Leistungsmerkmalumfang drahtloser Telefonanlagen**

**1.1.2.7. Leistungsmerkmalumfang von Mobilfunktelefonen („Handys“)**

- Netzdienste
  - Fax- und Datenübertragung
  - Einrichtung einer Mailbox
  - Übertragung von Kurzmitteilungen (SMS, MMS)
  - Rufnummernübertragung innerhalb des Netzes
  - Möglichkeiten der Rufumleitung
- Endgeräte - Dienste
  - Gesprächsmanagement (Anklopfen und Halten von Gesprächen)
  - Message, Kurzinfo (Senden und Empfangen von Kurzmitteilungen)
  - Konferenz
  - Rufnummernanzeige
  - Fixnummern
  - Anrufumleitung
  - Fax und Daten (Anschlussmöglichkeiten von Faxgeräten und PCs)
  - Anrufsperrung

- Sicherheitsfunktionen
  - PIN 1 und PIN 2 Code
  - Gerätecode
  - Tastatursperre
  - Kartenbindung
- Speicherfunktionen
  - Wahlwiederholung
  - Kurzwahl
  - Gesprächszeitanzeige
  - Notizbuchfunktion
  - Alphanumerisches Suchen
  - Liste unbeantworteter Anrufe (Speicherung von 5 Rufnummern in Abwesenheit)
  - Editierfunktion des Rufnummernspeichers
  - zusätzlicher Rufnummernspeicher neben SIM-Karte
- sonstige Funktionen
  - Akku- und Feldstärkeanzeige
  - Anzeige von Fehlermeldungen
  - Automatische Wahlwiederholung
  - Automatischer Netzwechsel
  - Notruf ohne Karte möglich
  - Einstellbarer Anrufton
  - Mikrofonstummschaltung
  - Beleuchtung wählbar

#### **1.1.2.8. Leistungsmerkmalumfang von Systemen zur Übertragung von Sprache über paketvermittelte Datennetze auf der Basis des Internetprotokolls („Voice-over-IP“ / VoIP)**

z.B.:

- CLIP-Funktion (Rufnummernanzeige) auf den analogen Schnittstellen
- Unterstützung mehrerer MSNs
- Anrufweiterleitung, Makeln, Halten, Anklopfen
- Interoperabilität zu anderen VoIP-Produkten
- Betrieb mit externem Gatekeeper (RAS Protokoll)
- Sprachpriorisierung
- DTMF-Signalisierung
- T.38 (Fax-over-IP)
- Fernwartbarkeit / Vorkonfigurierbarkeit

#### **1.2 Leistungsmerkmale für das Betriebspersonal**

- Rufnummernanzeige des kommenden Teilnehmers
- Rufnummernanzeige eines zu vermittelnden Teilnehmers
- Aufschalten beim Vermitteln von Amtsverbindungen mit Aufmerksamkeitsston
- Wiederanruf
- Nutzung des ETB

- Prüfung der Zugriffs- und Benutzerberechtigung
- Aufnahme der folgenden Teilnehmerdaten: Adresse der Dienststelle, Stellenzeichen,
- Name, Arbeitsgebiet (eventuell Kurzbeschreibung), Standort, Rufnummer, Telefaxnummer;
- Suche von Teilnehmern aufgrund im ETB gespeicherter Informationen
- automatische Wahl
- Drucken ausgewählter ETB-Bereiche

### **1.3 Leistungsmerkmale für den Administrator**

- interne Fernadministration der in den Anlagen vorhandenen Teilnehmer- und Netzchnittstellen
- interne Fernadministration der unter 1 und 2 beschriebenen Leistungsmerkmale
- Stör- und Alarmbehandlung
- Durchführung von Verkehrsmessungen

