

<h1 style="margin: 0;">Geschäftsanweisung</h1> <h2 style="margin: 0;">01/2021</h2>	Geschäftszeichen BGF – II – 5020, II - 1500
	Verteiler: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Jobcenter Berlin Pankow	Nr. 01/2021 vom: 29.12.2020

Nutzung Skype for Business (SfB)

I. Präambel

Ziel der Einführung von SfB als Kommunikations- und Zusammenarbeitsplattform ist es, den Arbeitsalltag der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu vereinfachen. Dies gelingt sowohl durch die Bereitstellung verschiedener Kommunikationskanäle auf einer integrierten Plattform, als auch durch die Verbesserung der Erreichbarkeit. Mit SfB werden die Kommunikationsprozesse effizienter und die Kommunikation direkter – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen, über welchen Kommunikationskanal ein Gegenüber erreichbar ist und können auf dieser Basis den passenden Kommunikationskanal auswählen.

II. Befähigung zur Nutzung von SfB

Neben den Möglichkeiten des Web-basierenden Trainings in der BA-Lernwelt und den Kurzanleitungen im BA-Intranet werden alle Mitarbeiter*innen des Jobcenters Berlin Pankow durch Online-Schulungen zur Nutzung von SfB befähigt.

Alle Führungskräfte erhalten eine 5stündige Schulung. Schulungsinhalte sind neben der grundlegenden Nutzung von SfB vor allem die Nutzung von SfB für Gruppenarbeit einschließlich der Evaluation, sowie die Durchführung von Online-Veranstaltungen (z.B. Dienstbesprechungen).

Im Übrigen erhalten alle Mitarbeiter*innen eine einstündige Online-Grundqualifizierung zur Nutzung von SfB durch den RIM. Ggf. wird schwer sehbehinderten und blinden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine individuelle und bedarfsgerechte Befähigung angeboten.

III. Einhaltung der DSGVO

SfB wird innerhalb des Jobcenters Berlin Pankow DSGVO-konform eingesetzt. Zum besseren Verständnis der entsprechenden voreingestellten standardmäßigen und individuell veränderlichen Konfigurationen wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Informationsblatt zur Nutzung von SfB zu allen datenschutzrechtlich relevanten Sachverhalten zur Verfügung gestellt – vgl. Anlage 1.

IV. Nutzungsbedingungen von SfB

SfB darf nicht zur Durchführung von Personal-, Beurteilungs- und Mitarbeiter*innengesprächen verwendet werden. Auch Leistungs- und Verhaltenskontrollen sind über SfB, z.B. anhand der Anzeige des Verfügbarkeitsstatus, nicht zulässig. Die Anzeige des tatsächlichen Verfügbarkeitsstatus ist nicht verpflichtend. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht es frei, den Verfügbarkeitsstatus aktiv zu nutzen oder einen individuell gewählten Verfügbarkeitsstatus zu wählen.

Sollte es gewünscht sein, optional eine Videokamera bei der Nutzung von SfB einzusetzen, so ist sicherzustellen, dass sich während des Videogesprächs ausschließlich einverständene Personen im Sichtfeld der Kamera befinden.

Generell müssen alle Beteiligten informiert sein, wer im Raum das Gespräch mitverfolgen kann.

Auf Details zur Protokollierung des Textchats wird im Informationsblatt zur Nutzung von SfB im Intranet hingewiesen.

Die Bestimmungen der Bundesagentur für Arbeit zu den Nutzungsmöglichkeiten von Skype gelten – soweit einschlägig - für das Jobcenter Berlin Pankow entsprechend (Anlage 2).

Danach ist die private Kommunikation mit SfB im geltenden Rahmen der DV IKT der BA freigegeben.

Die Regelungen der [Dienstvereinbarung IKT der Bundesagentur für Arbeit](#) gelten dabei im Jobcenter Berlin Pankow entsprechend, bis der Abschluss einer eigenen Dienstvereinbarung IKT erfolgt ist.

V. Hardware-Ausstattung

Zur Benutzung von SfB ist die Ausstattung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Headset und zunächst teilweise mit Videokameras (Webcams) vorgesehen. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden dabei Endgeräte aus dem grundsätzlich vorhandenen Portfolio für Endgeräte der Bundesagentur für Arbeit inkl. KCC-Sonderausstattung zur Verfügung gestellt.

gez.

Hieb
Geschäftsführer

Datenschutz

Die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist eine Verordnung der Europäischen Union, die seit Mai 2018 verpflichtend anzuwenden ist. Dementsprechend wird auch Skype for Business (SfB) innerhalb des Jobcenters Berlin Pankow DSGVO-konform eingesetzt. Die Verordnung enthält Vorschriften zum Umgang mit personenbezogenen Daten, also vor allem zu deren Nutzung, Verarbeitung und Weitergabe. Damit wird der Schutz der Grundrechte und -freiheiten der mit den Daten in Verbindung stehenden Personen gewährleistet. Im Falle von SfB sind das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit der Lösung arbeiten sollen.

Um die Einhaltung der DSGVO zu gewährleisten, wurden die folgenden Festlegungen für die client- und für die serverseitige¹ Konfiguration von SfB getroffen:

- Der Betrieb von SfB erfolgt On-Premise, d.h. alle damit in Verbindung stehenden Daten werden lokal auf BA-eigenen Servern verarbeitet und gespeichert, sodass sie für Dritte nicht zugänglich sind.
- Die Kommunikation in SfB erfolgt Ende-zu-Ende-verschlüsselt, d.h. alle verarbeiteten Daten werden über sämtliche Übertragungsstationen hinweg so verschlüsselt, dass nur die Kommunikationspartner*innen an den jeweiligen Endpunkten der Kommunikation die Nachricht entschlüsseln können. Die SfB-Funktionalität zum Aufzeichnen von Audio- und Videokonferenzen wurde serverseitig standardmäßig abgeschaltet und kann auch nicht durch die Anwenderinnen und Anwender reaktiviert werden. Allerdings kann nicht verhindert werden, dass kundenseitig mutwillig externe Programme oder Geräte (z.B. Mobiltelefone) zum Einsatz kommen, um Aufzeichnungen zu tätigen. Ähnlich wie der ungenehmigte Mitschnitt eines nicht-öffentlichen Telefonats, ist diese Handlung aber nicht mit den Grundrechten vereinbar und daher strafbar.

Grundsätzlich werden die folgenden Daten serverseitig gespeichert:

Art der Daten	Aufbewahrungsfrist
Verbindungsdaten	14 Tage
Daten zur Messung der Audio- & Videoqualität	14 Tage
Hochgeladene Besprechungsinhalte	14 Tage

Grundsätzlich werden die folgenden Daten **clientseitig** gespeichert:

- Im persönlichen E-Mail-Postfach in Outlook der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Unterordner „Aufgezeichnete Unterhaltungen“ Gesprächsverläufe standardmäßig archiviert. Diese Funktionalität ist aber optional und kann von jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter individuell an- und abgeschaltet werden. Während bei Text-Chats komplette Gesprächsverläufe gespeichert sind, werden bei Audio- und Videogesprächen nur der Verbindungsaufbau und die Gesprächsdauer festgehalten. Die aufgezeichneten Daten stehen ausschließlich der Mitarbeiterin und dem Mitarbeiter

¹ Clientseitig: Konfiguration auf dem Rechner der Nutzerin oder des Nutzers (individuell anpassbar)
Serverseitig: Zentrale Konfiguration auf den Servern der BA

in ihrem oder seinem persönlichen E-Mail-Postfach in Outlook zur Verfügung. Weitere Zugriffsmöglichkeiten oder Verwendungen sind weder vorgesehen noch möglich. Auch bei der Freigabe des Outlook-Zugriffs für Kolleginnen oder Kollegen, bspw. im Rahmen einer längeren Abwesenheit, wird dieser Ordner nicht standardmäßig mit freigegeben.

- Der Versand von Dateien oder Bildern per SfB ist unterbunden. So wird der Schutz vor unzulässigen oder unerwünschten Dateien gewährleistet.

Das Umfeld für Videogespräche ist so zu wählen, dass sich im Sichtfeld der Kamera ausschließlich mit der Übertragung einverstandene Personen befinden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden mittels einer IT-Beratung über alle wichtigen Themen rund um Datensicherheit und Leistungskontrolle informiert.

SfB darf nicht zur Durchführung von Personal-, Beurteilungs- und Mitarbeitendengesprächen verwendet werden. Auch Leistungs- und Verhaltenskontrollen sind über SfB, z.B. anhand der Anzeige des Verfügbarkeitsstatus, nicht zulässig. Die Anzeige des tatsächlichen Verfügbarkeitsstatus ist nicht verpflichtend. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht es frei, den Verfügbarkeitsstatus aktiv zu nutzen oder einen individuell gewählten Verfügbarkeitsstatus zu wählen.

Jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter steht es frei, sich bei Nichteinhalten dieser Vorgaben unmittelbar an die Geschäftsleitung oder den Personalrat zu wenden. Diese Instanzen sind, wie bei anderen Meldungen von Fehlverhalten auch, dazu angehalten, die Benachrichtigung vertraulich zu behandeln und auf Wunsch der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters in einer Form nachzuverfolgen, die der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter Anonymität garantiert.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können zum Start eines Textchats zur internen Kommunikation verlangen, dass die Protokollierung bei allen Chat-Teilnehmenden deaktiviert wird. Dieser Aufforderung ist zwingend nachzukommen.

Optionale und Konfigurierbare Funktionen

Die folgende Übersicht zeigt, welche Funktionen in SfB optional oder durch die Anwenderin oder den Anwender konfigurierbar sind.

ID	Funktion	Konfigurierbarkeit / verpflichtende Nutzung	Hinweise
1	Erreichbarkeit per Telefonie / Audio- / Video- / Textchat	Konfigurierbar	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können den Präsenzstatus entsprechend wählen, um nicht gestört zu werden. SfB lässt sich beenden.
2	Rufnummer-Manipulation bei ausgehenden Telefonaten	Konfigurierbar (Serverseitig), optional	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können den Präsenzstatus entsprechend wählen, um nicht gestört zu werden. SfB lässt sich beenden.
3	Anrufweiterleitung	Konfigurierbar, Optional	

4	Video-Hinzuschaltung zu Anrufen	Optional	
5	Chat-Protokollierung	Konfigurierbar, Optional	
6	Inhaltsfreigabe	Konfigurierbar, Optional	
7	Signalisierung der Kommunikationsbereitschaft	Konfigurierbar	
8	Verknüpfung mit Outlook	Konfigurierbar, Optional	
9	Nutzung der Smartphone-App	Optional	
10	Benachrichtigungen	Konfigurierbar, Optional	
11	Standort und Statustext	Konfigurierbar, Optional	
12	Profilbild	Optional	

Art und Umfang der Weitergabe von Informationen in SfB

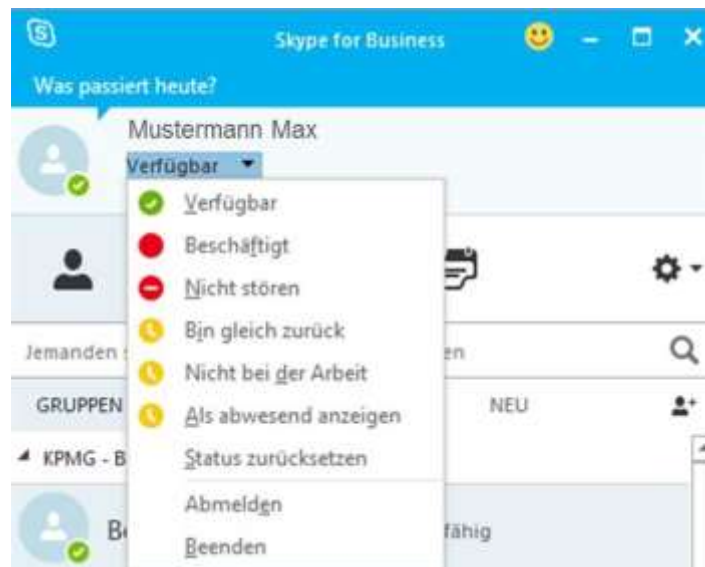
Weiterführend zeigt die folgende Tabelle, welche Informationen Kontaktpersonen in SfB angezeigt werden. Dabei wird zwischen internen Kontaktpersonen bzw. Kontaktpersonen von Netzwerkpartner*innen der BA und externen Kontaktpersonen (Telefonie) unterschieden:

	Interner Kommunikationspartner*in oder BA-Netzwerkpartner*in		Externe/r Kommunikationspartner*in	
	Sichtbar	Konfigurierbar	Sichtbar	Konfigurierbar
Profilbild	Ja	Ja	Nein	-
Verfügbarkeitsstatus	Ja	Ja, jedoch nicht deaktivierbar	Nein	-
Name	Ja	Nein	Nein	-
Telefonnummer	Ja	Nein	Ja	Serverseitig manipulierbar
Standort	Ja	Ja	Nein	-
Visitenkarte	Ja	Ja	Nein	-
Aufnahme in die Kontaktliste ²	Ja	Nein	Nein	-

² Wird ein/e interne/r Kommunikationspartner*in oder BA-Netzwerkpartner*in in die persönliche SfB-Kontaktliste eingefügt, erhält diese/r eine Information darüber.

Anzeige des Verfügbarkeitsstatus




In SfB wird die Kommunikationsbereitschaft über den Verfügbarkeitsstatus angezeigt.





Der Verfügbarkeitsstatus dient den Kolleginnen und Kollegen als Anhaltspunkt dafür, ob die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter gerade grundsätzlich kommunikationsbereit ist oder nicht.

Der Verfügbarkeitsstatus lässt sich je nach Verfügbarkeitsituation oder Tätigkeit sowohl manuell als auch automatisiert über Outlook setzen. Das manuelle Setzen dieser Einstellung hat Vorrang gegenüber den automatisiert gesetzten Einstellungen über Outlook.

Erfolgreiche Kommunikationsversuche oder störende Anrufe (z.B. während einer Präsentation) können vermieden werden. Folgende Verfügbarkeitsstatus sind von der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter wählbar:

Verfügbarkeitsstatus	Beschreibung des Verfügbarkeitsstatus
 Verfügbar	Ist der Verfügbarkeitsstatus grün , bedeutet dies, dass die gewünschte Gesprächspartnerin oder der gewünschte Gesprächspartner prinzipiell für eine Kontaktaufnahme bereit ist. Sie oder er kann angerufen oder per Sofortnachricht kontaktiert werden.
 Beschäftigt	Ist der Verfügbarkeitsstatus rot , ist die betreffende Person gerade beschäftigt. Dies kann bedeuten, dass sie gerade konzentriert an einer Aufgabe sitzt oder sich in einem Termin befindet. Anrufversuche und Chatnachrichten werden dennoch durchgestellt. (vgl. Status „nicht stören“)
 Abwesend	Ist der Status einer Kontaktperson gelb , so ist die Person abwesend oder nicht aktiv am Computer tätig. Diese Person ist unter Umständen nicht per Sprach-/ Video-Anruf oder Sofortnachricht erreichbar. Je nach Dringlichkeit des Anliegens kann der Person eine E-Mail gesendet oder eine Sofortnachricht hinterlassen werden, z.B. mit Bitte um Rückruf. Alle

	verpassten Kontaktversuche in diesem Status werden als Benachrichtigung in das persönliche Outlook-Postfach eingestellt.
 Nicht stören	Ist der Status einer Kollegin oder eines Kollegen auf „nicht stören“ gesetzt, sollte nicht versucht werden, diese Person zu kontaktieren. Anrufe werden nicht durchgestellt und Sofortnachrichten werden automatisch als verpasste Unterhaltungen an das E-Mail-Postfach des Adressaten versandt.
 Offline	Ist das Statussymbol grau, so ist der Kontakt offline oder die Anwendung SfB beendet. Die Person kann weder telefonisch noch per Sofortnachricht erreicht werden. Der zu bevorzugende Kommunikationskanal ist in diesem Fall eine E-Mail.

Der Status wird auf abwesend gesetzt, wenn die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter den Bildschirmschoner aktiviert oder für eine gewisse Zeit inaktiv war. Die Zeitspanne und die Statusänderung bei Aktivierung des Bildschirmschoners sind durch jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter individuell konfigurierbar. Diese Konfiguration ist ein wesentlicher Bestandteil der IT-Beratung zu SfB.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht es frei, den Verfügbarkeitsstatus aktiv zu nutzen oder einen individuell gewählten Verfügbarkeitsstatus zu wählen, solange die notwendige Erreichbarkeit zur Erbringung des definierten Tätigkeitsspektrums nicht beeinträchtigt wird.

Neben dem Verfügbarkeitsstatus kann jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter angeben, von welchem Standort sie bzw. er gerade arbeitet und einen personalisierbaren Text-Status verwenden. Diese Einstellungen sind optional und unabhängig vom Verfügbarkeitsstatus.

Weiterführende Informationen zum Thema *Anzeige des Verfügbarkeitsstatus in SfB* und zur Nutzung dieser Funktion innerhalb des Jobcenters Berlin Pankow erhalten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der IT-Beratung zu SfB und in der Netiquette zu SfB.

Für gehörlose Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind diese optischen Informationen sehr wichtig, da eine akustische Erreichbarkeitsanzeige, wie eine Besetztzeichen nicht gehört werden kann, während die optische Anzeige wie die rote Anzeige für beschäftigt oder gelbe Anzeige wie abwesend problemlos wahrgenommen werden können und damit unnötige Kommunikationsversuche unterbleiben.

Der Personalrat und die Schwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.