

# Dienstvereinbarungen zu Telekommunikations- und Telediensten (DV E-Mail und Internet)

Die Virtualisierung des Öffentlichen Dienstes kommt mit großen Schritten voran. Virtuelle Rathäuser und E-Government sind Facetten einer breiten Verwaltungsreform, mit der die Netz-Präsenz und Produktivität der öffentlichen Verwaltung verbessert werden sollen. Im Zuge dieser Modernisierung gehören E-Mail-Kommunikation und Internet-Zugang vielfach schon zur Grundausstattung der Bildschirmarbeitsplätze im öffentlichen Dienst.

**E**-Mail-Kommunikation und unbegrenzter Internet-Zugang gehören seit langem in Hochschulen und Forschungseinrichtungen, aber auch z.B. bei der Bundesanstalt für Arbeit zum Standardarbeitsplatz. In anderen Bereichen des öffentlichen Dienstes, z.B. bei vielen Sparkassen und Kommunen wird hingegen nur einem begrenzten Personenkreis Internetzugang gewährt oder die Internetnutzung thematisch eingeschränkt.

In diesem Beitrag sollen **Dienstvereinbarungen** zu diesen Nutzungen vorgestellt werden, die entsprechend den Definitionen im Telekommunikations- und Teledienstegesetz als Telekommunikations- bzw. Teledienste zu kennzeichnen wären. Sie umfassen dann entsprechend der modernen Technikentwicklung auch Voicemail, Fax-Mail, Intranetangebote u.a. elektronische Informations- und Kommunikationsdienste. Der Darstellung der Dienstvereinbarungen sind aber noch einige Klärungen vorausgeschickt.

## Umstrittene Kosten des Missbrauchs dienstlicher Einrichtungen

Moderne Informations- und Kommunikationstechnik soll die Produktivität er-

höhen. Durch die Medien geistern hingegen vorrangig Horrorzahlen, welche immensen Kosten bzw. Verlust an Arbeitszeit die missbräuchliche Nutzung dienstlicher Geräte verursacht. Millionenfach wurde über Internet das Moorhuhnspiel heruntergeladen, durchschnittlich wurde das Online-Game während der Arbeitszeit angeblich 20 Minuten gespielt. Nach einer Umfrage des Wirtschaftsmagazins BIZZ unter 1300 Beschäftigten greift jeder vierte Mitarbeiter mit Internetanschluss durchschnittlich wöchentlich 5,8-mal jeweils im Schnitt 11,4 Minuten auf das Web zu, um das Börsengeschehen zu verfolgen<sup>1)</sup>. Der private Aktienhandel während der Arbeitszeit kostete somit rund 5 Milliarden Euro. Gar über 50 Milliarden Euro Verluste durch private Internetnutzung am Arbeitsplatz ermittelte die Agentur Denkfabrik bei einer Umfrage unter 1000 Firmen im Jahre 2000<sup>2)</sup>. Der Wunsch nach exzessiver Kontrolle aus Angst vor Missbrauch, vergeudeter Arbeitszeit und ausufernden Kosten bestimmt denn auch viele Debatten um die Einführung von Internetzugang in der öffentlichen Verwaltung.

Dass hingegen manche Betriebe Informations- und Kommunikationsmittel auch für den privaten Gebrauch kostengünstig oder kostenlos zur Verfügung stellen, spricht eher für die – verglichen mit den genannten Zahlen – noch höheren Einspar- und Nutzenpotentiale selbstbestimmter und damit offensichtlich eher souveräner Nutzung der modernen Infor-

mations- und Kommunikationstechniken. Für 5 Dollar Monatsbeitrag stellte so der Ford-Konzern aus Eigennutz seinen 350000 Mitarbeitern einen PC mit Internetzugang privat zur Verfügung. Die WestLB bot ihren Mitarbeitern für monatlich 15 Mark einen Laptop mit Internetzugang an. Extrem subventionierte auch Bertelsmann die private Vernetzung seiner Mitarbeiter. ABB finanziert seinen Mitarbeitern monatlich 30 Stunden kostenloses Surfen zu Hause. Andere Firmen wie die dvg in Hannover – ohne festgelegte Büroarbeitsplätze – stellt ihren Mitarbeitern auch noch ein Handy zur Verfügung. Bei Firmen wie Intel, Otto Versand, Volkswagen, Fiat oder Ericsson ist private Internetnutzung am Arbeitsplatz ausdrücklich erlaubt, bei vielen anderen großen Konzernen wird es geduldet<sup>3)</sup>.

Wie bürokratisch und kostentreibend schon die Abrechnung von privaten Telefonaten im Privatbetrieb wie im öffentlichen Dienst ist, machte schlaglichtartig eine kürzliche Rechnungsprüfung bei der EU-Kommission deutlich. Beanstandet wurde unter Kosten-Nutzen-Aspekten der Verwaltungsaufwand, mit dem Privatgespräche aus den dienstlichen Telefonrechnungen in der Dienststelle eines EU-Sonderbeauftragten herausgefiltert und dann den Mitarbeitern berechnet wurden<sup>4)</sup>. So überstiegen in dem geprüften Jahr die nicht umlegbaren Kosten für die Erfassung und Abrechnung der privaten Anrufe in Höhe von 14512 Euro die Einnahmen in Höhe von 11769 Euro erheblich.

Wie **geringfügig** die realen zusätzlichen Telekommunikationskosten auch bei Internetnutzung ausfallen, machten die Arbeitgeberverbände geschlossen im Zusammenhang mit der zeitweilig geplanten Internetbesteuerung deutlich. In einer Eingabe an das Bundesfinanzministerium wurden von den Unternehmerverbänden die Kosten pro Beschäftigten durch Internetnutzung auf 15,- DM veranschlagt<sup>5)</sup>. Die Besteuerung eines angeblichen kostenwerten Vorteils wurde rigoros abgelehnt, um keine Kostenlawine loszutreten. Durch Flatrates oder die Nut-

1) <http://www.handel.de/service/news/archivjan01>

2) vgl. Privates Surfen im Büro kostet Firmen Milliarden, Frankfurter Rundschau, 26.8.2000

3) Mayerhöfer/Schlesiger, Spione im Büro, Capital 22/2001, S. 162–166

4) Vgl. DER SPIEGEL 39/2001, S. 204

5) Vgl. Fußnote 39 in Klebe/Wedde, Gewerkschaftsrechte auch per E-Mail und Intranet? AuR 2000, 401–407

zung von Standleitungen entstehen zusätzliche Kosten erst bei erheblichem Datentransfer. Die vielfach zusätzlich beklagte angeblich verlorene Arbeitszeit kann wiederum nur im Zusammenhang und in Abwägung mit der jeweiligen Erfüllung der Aufgabenstellung und notwendigen Erholungspausen berechnet werden. Zu berücksichtigen wären dabei auch positive Auswirkungen auf steigende Informationstechnikkompetenz, soziale Kommunikation und Betriebsklima. Bei der Einführung von E-Mail- und Internetnutzung in der Dienststelle sollten Personalräte sich deshalb restriktiven Nutzungsregeln und ausufernder Kontrolle unter vermeintlichen Kostengesichtspunkten entgegenstellen.

## Überwachung im Intranet/Internet und Mitbestimmung

Der Aufbau behördeninterner Intranets und die Einführung von E-Mail- und Internetnutzung in der Dienststelle ist **mitbestimmungspflichtig**<sup>6)</sup>. Auf den Zentralrechnern eines Intranets fallen z. B. beim E-Mail- oder Internetserver personenbezogene Daten der Beschäftigten an. Hier greifen **Überwachungs-, Informations- und Mitbestimmungsrechte** des Personalrats. Nach § 73 BPerVG können Dienstvereinbarungen abgeschlossen werden. Nach einzelnen Landespersonalvertretungsgesetzen fallen Mitbestimmungsrechte bei der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten an. Auf jeden Fall aber greift das Mitbestimmungsrecht nach § 75 Abs. 3 Nr. 17 BPerVG für technische Kontrollvorrichtungen, da nach geltender Rechtsprechung und gesicherter herrschender Meinung dieses Recht bereits bei **potentieller Kontrollmöglichkeit** gilt.

In welchem Ausmaß solche Zentralserver potentiell zur Kontrolle der Beschäftigten herangezogen werden können, machen Umfrageergebnisse und Arbeitskämpfe insbesondere in den USA deutlich, wo weder Datenschutz noch Mitbestimmung ein Niveau erreichen, wie es hierzulande gesetzlich festgeschrieben ist. Nach einer Studie der American Management Association überwachten 1997 14,9 % der Firmen die E-Mails, 1999 waren es 27 %, im Jahre 2000 stieg der Anteil auf 38,2 %<sup>7)</sup>. Auf grund dieser Aktivitäten sind aus US-Firmen wie Xerox, der

New York Times, auch aus englischen Firmen wie Merrill Lynch und Edward Jones & Co richtiggehende Entlassungswellen bekannt geworden. In Deutschland wird zwar aus einzelnen Firmen ebenfalls von E-Mail-Kontrolle berichtet, arbeitsrechtliche Konsequenzen sind allerdings nur in wenigen Einzelfällen bekannt geworden<sup>8)</sup>. Allerdings gibt es auch Fälle wie Xerox in Deutschland, die im März diesen Jahres den eMail-Verkehr zwischen Beschäftigten, Betriebsräten und der Gewerkschaft HBV in ver. di in allen 11 Geschäftsstellen fadenscheinig wegen interner Netzüberlastung sperrten.

Hintergrund der Blockade dürfte der intensive Abwehrkampf gegen die Entlassungswelle bei Xerox sein. Gleichzeitig wurde nämlich auch der betriebsinterne Zugriff auf eine von Betriebsräten und Gewerkschaft eingerichtete Internetsite gesperrt, auf der über Aktionen und Neuigkeiten berichtet wird. Nach einer kürzlichen Untersuchung der amerikanischen Purdue-Universität kontrollierten 63 % der befragten amerikanischen Unternehmen auch, welche Webseiten sich ihre Mitarbeiter ansahen<sup>9)</sup>.

Moderne Software macht die unmerkliche Steuerung, Überwachung und Auswertung des Mitarbeiterverhaltens am vernetzten Computerarbeitsplatz möglich. Schon auf den Mitarbeiterrechnern protokollieren die Browser automatisch die aufgerufenen Internetseiten. Zwar kann diese Protokollierung inaktiviert werden, die Protokollierung am Zentralrechner wird damit aber keineswegs außer Kraft gesetzt. Die dort anfallenden Logfiles geben nicht nur Auskunft über die aufgerufenen Websites, sondern auch über die Uhrzeit und Dauer. Durch zusätzliche komfortable Überwachungsprogramme, installiert am Zentralserver oder bei der Dienstleitung, können hier beliebig detaillierte Auswertungen und weitere Schnüffeleien vorgenommen werden.

Die Software TotalView z. B. wirbt gerade damit, einen „Überblick über den Datenbestand der einzelnen Arbeitsplätze zu geben, auch wenn hierfür keine Freigabe existiert“. TotalView kann ohne besondere IT-Kenntnisse installiert werden und erlaubt Screenshots (Istzeitbilder) der überwachten Bildschirme zentral anzusehen, den Mitarbeiter-Besuch bestimmter betrieblich unerwünschter Internetseiten der Überwachungsstelle aktuell zu melden oder alle abgelaufenen Arbeitsprozesse an einem Computerarbeitsplatz rückwirkend nachzuvollziehen und zu analysieren.

Ohne Softwareinstallation erlaubt ein kleiner Adapter namens Keyghost der Firma Orth aus Kürten auch bei ausgeschaltetem und mit Passwort geschütztem PC – wie beim Flugzeug – als eine Art Black Box des PCs bis zu zwei Millionen Tastatureingaben aufzuzeichnen und auf einem anderen beliebigen Computer nachzuvollziehen<sup>10)</sup>. Die Software Eblaster kontrolliert ebenfalls alles, was auf dem Computer abläuft und schickt zur idealen Fernüberwachung eine Auswertung an eine gewünschte E-Mail-Adresse.

Software unter bezeichnenden Namen wie Surfcontrol, Winwhatwhere, Spector, Cyberpatrol, Little Brother, Surf-Watch u. a. erlauben üblicherweise nicht nur die nachträgliche Auswertung des Arbeits- und Surfverhaltens am Computerarbeitsplatz, sondern auch die beliebige Sperrung von Sachgebieten wie Spiele oder Sport, Stichworten wie Aktien oder Sex des Worldwideweb oder eine entsprechende zeitliche Dosierung, so dass z. B. nur nach Dienstschluss oder in festgelegten Pausen diese Netzinhalte am Einzelarbeitsplatz aufrufbar sind.

Die zentrale Überwachung und Filterung ein- und ausgehender E-Mails ist technisch eine Leichtigkeit, werden im Rahmen eines Netzwerks doch alle E-Mails am zentralen E-Mail-Server gespiegelt. Durch entsprechende Filtersoftware können z. B. alle ausgehenden E-Mails mit unerwünschtem Vokabular, unhöflicher Form oder anstößigen oder geheim zu haltenden Inhalten zurückgehalten, an namensgleiche oder beliebig anders aussortierbare E-Mail-Adressen blockiert und eingehende thematisch oder wegen des Absenders unerwünschte E-Mails abgefangen werden. Nach einer Umfrage der Zeitschrift Capital werden in Deutschland nur in 13 % der befragten Unternehmen ausgehende E-Mails kontrolliert. Erlaubt wäre dies in Deutschland wegen des strengen Fernmeldegeheimnisses auch nur bei strikter Untersagung privater E-Mails in den betreffenden Firmen. In den USA kontrolliert fast jedes zweite Unternehmen den E-Mail-Verkehr.

6) Vgl. Schierbaum, PersR 2000, 499 (503 f.)

7) Vgl. Lischka, Klick, klick – und weg ist der Job, Spiegel Online 30.10.2000; vgl.

<http://www.amanet.org/press/research/check-email.htm>

8) Vgl. Gillies, Privates Surfen gefährdet den Arbeitsplatz, VDI-nachrichten 8.10.1999

9) Vgl. 87 Prozent der Chefs in den USA überwachen E-Mails ihrer Mitarbeiter, bild der wissenschaft online, Newsticker 29.5.2001

10) Die Tastatur als Black Box, NetworkWorld, 28.5.2001

Da in Bezug auf Telefonanlagen das Bundesverfassungsgericht bereits 1991 klargestellt hat, dass sogar dienstliche Telefongespräche des Arbeitnehmers von einem Dienstapparat dem verfassungsrechtlichen Schutz des allgemeinen Persönlichkeitsrechts unterliegen<sup>11)</sup>, sind hierzulande einer **Überwachung enge Grenzen** gesetzt. Bundesarbeitsgericht wie Bundesverfassungsgericht schließen zwar im Einzelfall, insbesondere bei erheblicher Verdachtskontrolle, eine punktuelle und vorübergehende Überwachung des Telekommunikationsverkehrs nicht aus. Generalisierte Überwachung haben sie aber grundsätzlich als mit dem Persönlichkeitsrecht und dem Recht auf informationelle Selbstbestimmung nicht vereinbare Kontrolle für unzulässig erklärt. Auch die Auswertung des gesamten E-Mail-Verkehrs (etwa durch automatisches Scannen) durch den Arbeitgeber wäre deshalb nach Auffassung der Länderdatenschutzbeauftragten „jedenfalls im Regelfall nicht gestattet“<sup>12)</sup>. Ist die Kennzeichnung privater E-Mails systemtechnisch nicht vorgesehen, erstreckt sich das Fernmeldegeheimnis nach dem Telekommunikationsgesetz auch auf den betrieblichen E-Mail-Verkehr<sup>13)</sup>. Ist hingegen die Privatnutzung des E-Mail-Systems betriebsintern mengenmäßig oder zeitlich limitiert und diese Regelung den Beschäftigten bekanntgegeben worden, sind allerdings „Missbrauchskontrollen durch das Beschäftigungsunternehmen zulässig“<sup>14)</sup>.

Angesichts dieser enormen potentiellen Überwachbarkeit sollten Personalräte nicht auf ihr Mitbestimmungsrecht verzichten und – angesichts des ausfüllungsbedürftigen gesetzlichen Hintergrunds – mit **Dienstvereinbarungen** betriebliche Regelungen erstreiten, die den jeweiligen Bedingungen und Anforderungen in der Dienststelle passend und förderlich sind. Hier soll im weiteren eine entsprechende Dienstvereinbarung der Stadt Oldenburg im Detail vorgestellt und durch Vergleich mit anderen E-Mail und Internetvereinbarungen im öffentlichen Dienst die **Bandbreite möglicher Lösungen** für Dienstvereinbarungen vorgestellt werden.

## Oldenburger Dienstvereinbarung

Bei der Stadt Oldenburg gab es bereits Dienstvereinbarungen über Telefon-

anlagen und Informations- und Kommunikationstechnik mit hohem Schutzniveau für die Beschäftigten. Im Jahre 2000 wurde bei der Kommune das Projekt entwickelt, eine Integration unterschiedlicher Informations- und Kommunikationsdienste über ein Unified Messaging System (UMS) in einem Netzwerk zu etablieren. Fax-Mail, E-Mail, Voice-Mail, Computerintegriertes Telefonieren und andere Dienste sollten zukünftig über das Siemens-System Xpressions 450 ermöglicht und abgewickelt werden.

Um nicht mehr einzelne, sich schnell wandelnde Informations- und Kommunikationstechniken zu regeln, wurde vom Gesamtpersonalrat der Stadt der Abschluss einer **dynamischen Dienstvereinbarung** zur Regelung der mit diesen Techniken möglichen bzw. zukünftig zu erwartenden Dienste vorgeschlagen. Die im Telekommunikationsgesetz und Teledienste-/Teledienstedatenschutzgesetz definierten Telekommunikationsdienste bzw. Teledienste sollen nach Willen des Gesetzgebers bereits grundlegende Regelungen für die Gesamtheit aller potentiellen derartigen elektronischen Dienste abdecken. Sie sind aber in vielfacher Hinsicht ausfüllungsbedürftig. Innerhalb kurzer Zeit wurde mit der Stadt Oldenburg Einigkeit über die Grundsätze im Umgang mit diesen Diensten erzielt und am 28. März 2001 „die Dienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von Telekommunikations- und Telediensten (DV-TK) (s. Kasten) verabschiedet.“

## Anmerkungen zur Oldenburger DV-TK

Der Zeitdruck von seiten der Verwaltung wie von seiten der Beschäftigten auf den Personalrat, moderne Informationstechnik im Dienst zu installieren bzw. nutzen zu können, war sehr stark, so dass die DV-TK an manchen Punkten gefundene Kompromisse darstellt. Sie baut außerdem bei der Telefonnutzung auf Abrechnungsmodalitäten auf, die bereits in Hinblick auf die Nutzung eines Diensttelefons für private Telefonate geregelt waren. Die Forderung des Personalrats, in der Vereinbarung ausdrücklich festzuschreiben, dass Telekommunikations- und Teledienste auch für nicht ausschließlich dienstliche Zwecke am Arbeitsplatz genutzt werden können, sofern dadurch die Erfüllung der dienstlichen Obliegenheiten nicht beeinträchtigt wird

und dabei keine zusätzlichen bzw. keine unzumutbaren zusätzlichen Kosten entstehen, konnte nicht durchgesetzt werden. Die gelegentliche private Nutzung von E-Mail und Internet am Arbeitsplatz ist durch die getroffene Dienstvereinbarung nicht verboten, aber auch nicht explizit erlaubt. Da das Informations- und Kommunikationsverhalten keiner besonderen Beschränkung und keiner Kontrolle unterworfen wird, ist vielmehr von einer weitgehenden Duldung auszugehen. Diese wird nur im äußersten Falle durch die Missbrauchsregelung begrenzt.

Ziel des Personalrats mit der Oldenburger Vereinbarung war, für die Beschäftigten möglichst **wenig Einengung** hinsichtlich ihres **Informations- und Kommunikationsverhaltens** hinzunehmen und eine **technisch kaschierte Leistungs- und Verhaltenskontrolle auszuschließen**. Dies ist auch explizit vereinbart worden. Andererseits war der Gesamtpersonalrat durchaus damit einverstanden, Instrumente einer wirksamen, aber dennoch umfassenden Persönlichkeitsschutz bietenden Missbrauchskontrolle zu etablieren. Angesichts bekannt gewordener Fälle von Missbrauch dienstlicher IuK-Technik für private Firmen, verbotene Kinderpornografie oder Verbreitung rassistischer Hetze wäre es in der Tat wenig überzeugend, jede Form von Missbrauchsregelung abzulehnen.

Vor diesem Hintergrund konnten dann sehr positive Grundsätze für die Nutzung und Weiterentwicklung moderner Informations- und Kommunikationssysteme vereinbart werden. Hervorzuheben wären auch die positiven Regelungen zur Schulung der Beschäftigten, zur Ausstattung des Personalrats mit modernster IuK-Technik und die Regelung in § 1 für Beschäftigte ohne Bildschirmarbeitsplatz. Auch diesen sollte der dienstliche Zugang zu den entsprechenden Telediensten ermöglicht werden. Gefordert von seiten des Personalrats war allerdings mehr, nämlich eine definitive Vereinbarung über dienstliche Internetcafés an

11) BVerfG Beschluss vom 19.12.1991 – 1 BvR 2382/85

12) Arbeitgeber als Anbieter von Telediensten, Jahresbericht 1998 des Berliner Datenschutzbeauftragten, zitiert nach: GDD-Mitteilungen 3–4/99, S. 3–4

13) vgl. Kiper/Schierbaum, Telekommunikationsgesetzgebung und Arbeitnehmerdatenschutz, Computer Fachwissen 8–9/99, S. 24–29

14) Innenministerium Baden-Württemberg, Hinweise zum Datenschutz für die Private Wirtschaft (Nr. 37), In: Staatsanzeiger Nr. 2 vom 18.1.1999, S. 13

# Dienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von Telekommunikations- und Telediensten (DV-TK)

Zwischen der  
**Stadt Oldenburg (Oldb)**  
vertreten durch den Oberbürgermeister  
und dem  
**Gesamtpersonalrat der  
Stadt Oldenburg (Oldb)**  
vertreten durch den Gesamtpersonal-  
ratsvorsitzenden  
wird nachfolgende Dienstvereinbarung  
(DV) über die Einführung und Anwen-  
dung von Telekommunikations- und Tele-  
diensten abgeschlossen.

## Präambel

Die Stadt Oldenburg (Oldb) und der Gesamtpersonalrat der Stadt halten den Einsatz zeitgemäßer elektronischer Informations- und Kommunikationsdienste für erforderlich, um die Telekommunikation und die Nutzung der Teledienste zu vereinfachen, zu effektivieren und wirtschaftlich zu gestalten. Sie sehen die Notwendigkeit, die Einführung und Anwendung der neuen Telekommunikations- und Teledienste sozialverträglich zu gestalten, um eine angstfreie und routinierte Nutzung zu ermöglichen und die Persönlichkeitsrechte aller Beschäftigten zu wahren. Angesichts des raschen technischen Wandels in der Telekommunikationstechnik sowie bei Telekommunikations- und Telediensten halten sie eine entsprechend dynamische Dienstvereinbarung für notwendig, die sich darauf konzentriert, Grundsätze und Verfahrensfragen festzuschreiben, statt Technik abschließend festzulegen. Diese DV regelt Grundsätze der Einführung und Nutzung der Telekommunikations- und Teledienste unter dem Gesichtspunkt ihrer Auswirkungen auf die Arbeitsplätze und Arbeitsbedingungen der Beschäftigten. Die Mitbestimmung der jeweils zuständigen Personalvertretungen bleibt hierdurch unbenommen.

## Grundsätze

### § 1 Förderung elektronischer Information und Kommunikation

Die Stadt Oldenburg (Oldb) fördert die Nutzung moderner elektronischer Informations- und Kommunikationstechnologien. Es wird angestrebt, allen Beschäftigten im Rahmen der technischen,

organisatorischen und finanziellen Möglichkeiten am jeweiligen Bildschirmarbeitsplatz die verfügbaren Kommunikations- und Informationsdienste bis zum 31. 12. 2002 bereit zu stellen. Beschäftigten ohne Bildschirmarbeitsplatz sollte der Zugang zu den entsprechenden Diensten ermöglicht werden. Die Nutzung dieser elektronischen Dienste unterliegt grundsätzlich keiner besonderen Beschränkung und keiner Kontrolle des Informations- und Kommunikationsverhaltens. Filter und Sperrungen bedürfen der Zustimmung der zuständigen Personalvertretung.

### § 2 Ausschluss der Leistungs- und Verhaltenskontrolle (Daten- und Persönlichkeitsschutz)

Die bei der Nutzung von Telekommunikations- und Telediensten anfallenden personenbezogenen Daten (Protokoll- und Verbindungsdaten) werden nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Mitarbeiter verwendet. Personenbezogene Daten, die zur Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Betriebs von Telekommunikations- und Telediensten erhoben und gespeichert werden, unterliegen der Zweckbindung entsprechend geltendem Niedersächsischen Datenschutzgesetz.

### § 3 Information und Schulung der Beschäftigten

Die Beschäftigten werden durch die Dienststelle über die besonderen Datensicherheitsprobleme bei der Nutzung von Telekommunikations- und Telediensten unterrichtet. Sie werden für den sicheren und wirtschaftlichen Umgang mit Telekommunikations- und Telediensten qualifiziert (z. B. Internet-Führerschein), über die einschlägigen Rechtsvorschriften informiert und in der Nutzung von Verschlüsselungsverfahren vor deren Einführung geübt.

### § 4 Weiterentwicklung

Bei Planungen hinsichtlich neuer oder zu ändernder Informations- und Kommunikationsdienste sowie Telekommunikationstechniken wird von der Stadt Oldenburg (Oldb) und dem Gesamtpersonalrat gemeinsam überprüft, ob die ver-

einbarten Grundsätze eingehalten sind. Soll von den vereinbarten Grundsätzen abgewichen werden, oder wir geltend gemacht, dass Abweichungen von diesen Grundsätzen zu erwarten sind, so wird hierüber mit dem Ziel einer einvernehmlichen Regelung verhandelt. Diese Regelung wird neuer Bestandteil dieser Vereinbarung. Systemnutzungen ohne Einvernehmensregelung sind unzulässig.

## Einzelregelungen § 5 Erlaubte Nutzung der Protokolldaten

So nicht anders vereinbart, werden nichtanonymisierte Protokolldaten ausschließlich zur

- Gewährleistung der Systemsicherheit,
- Steuerung der Lastverteilung im Netzwerk und Optimierung des Netzes sowie zur
- Analyse und Korrektur von technischen Fehlern genutzt.

Dies berührt nicht die Nutzung saldierter Daten zur Kostenanalyse.

## § 6 Beweisverwertungsverbot

Der Zugriff auf Protokolldaten ist auf die Systemadministratoren des Fachdienstes Informations- und Kommunikationstechnik sowie ergänzend bei extern administrierten Diensten (externes eMail, Internet) auf die Systembetreuer der jeweiligen Diensteanbieter (KDO, Provider) beschränkt. Sofern zu Zwecken der Fehleranalyse und Analyse der Systemsicherheit Protokolldaten ausgewertet werden, sind personelle Maßnahmen wegen der hierbei gewonnenen personenbezogenen Informationen ausgeschlossen. Dies berührt nicht die Pflicht zur Meldung und Ahndung strafrechtlich relevanter Tatbestände.

## § 7 Verpflichtung der System- administratoren

Die Systemadministratoren werden darauf verpflichtet, die bei der Nutzung der Telekommunikation und Teledienste anfallenden Benutzerdaten nicht zum Zweck der Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Beschäftigten zu nutzen. Sie haben eine entsprechende Verpflichtungserklärung zum Datenschutz zu unterschreiben. Sie werden hinsichtlich der Einhaltung des Fernmeldegeheimnisses und Datenschutzes sowie auf die strafrechtlichen Konsequenzen bei Verstößen hingewiesen. Die Weitergabe von Informationen an andere als die Adressaten und jede Form personenbezogener Auswertung der Verbindungs- und Benutzer-

daten über § 5 hinaus bedarf der Zustimmung der zuständigen Personalvertretung. Erfolgen notwendige Eingriffe der Systemadministratoren über das städtische Netzwerk am Einzelplatzrechner, so ist dies vorher dem Beschäftigten anzuzeigen bzw. anzukündigen. Die zuständige Personalvertretung kann rechtliche Schritte gegen einen Systemadministrator verlangen, wenn ein Verstoß gegen die genannten Gesetze, einschlägige Bestimmungen des Strafgesetzbuchs und die abgeschlossene Dienstvereinbarung besteht.

### § 8 Lösungsfristen

Protokolldaten, die für Abrechnungszwecke benötigt werden, sind spätestens 6 Monate nach Rechnungslegung zu löschen. Alle anderen personenbeziehbaren Protokolldaten sind spätestens vier Monate nach Ende des Abrechnungszeitraums, für die sie entstanden sind, zu löschen bzw. zu anonymisieren.

### § 9 Fernmeldegeheimnis, Daten- und Persönlichkeitsschutz

Telekommunikation wird weder mitgehört, mitgelesen oder aufgezeichnet, sofern dies nicht im Einzelfall für die Erbringung des Dienstes zwingend erforderlich ist. Solche Aufzeichnungen oder Auswertungen bedürfen der Zustimmung der zuständigen Personalvertretung und werden in der Anlage, die Bestandteil dieser DV ist, aufgelistet.

### § 10 Zulässigkeit privater Telefongespräche

Dienstgespräche sind alle dienstlich notwendigen und/oder veranlassten Gespräche sowie Telefongespräche, die der Koordination von dienstlicher Tätigkeit und Privatleben dienen. Private Telekommunikation mittels der dienstlichen Nebenstellenanlage ist über die Amtskennziffer „7“ zulässig, sofern die dienstlichen Aufgaben nicht beeinträchtigt werden. Aus besonderem Anlass wird für einzelne Geräte auch ein PIN-Code zugeteilt. Mit der Wahl der Amtskennziffer „7“ oder PIN gilt das Einverständnis zur Erfassung und zum Ausdruck der Verbindungsdaten für Abrechnungszwecke.

### § 11 Missbräuchliche Nutzung

Im Falle des Missbrauchverdachts dienstlicher Einrichtungen können nach Unterrichtung der zuständigen Personalvertretung unter Beteiligung eines von der zuständigen Personalvertretung benannten Mitgliedes die Protokolldaten eingesehen und ausgewertet werden.

### § 12 Ausstattung der Personalvertretungen

Die Personalvertretungen erhalten die jeweils neuesten und fortschrittlichsten bei der Stadt Oldenburg (Oldb) eingesetzten telekommunikativen Einrichtungen zur eigenen Nutzung und Kommunikation mit den Beschäftigten sowie zur Beurteilung dieser Einrichtung. Soweit für die Arbeit der Schwerbehindertenvertretung notwendig, gilt Satz 1 für diesen entsprechend. Die Personalvertretungen können in eigener Verantwortung Informationsseiten für die Beschäftigten entwickeln und bereitstellen.

### § 13 Definitionen und Abkürzungen

Im Sinne dieser DV sind:

#### *Teledienste*

Zu den Diensten zählen insbesondere:

- CTI (Computer Telefonie Integration) Das CTI realisiert Telefondienste in Verbindung mit einem PC. Dazu zählen u. a. das direkte Wählen aus einem elektronischen Telefonbuch mit Hilfe des PCs sowie das Registrieren von Anrufen bei Abwesenheit.
- eMail Versenden und Empfangen von elektronischen Nachrichten.
- Fax-Mail Senden und Empfangen von Faxen mittels PC.
- Intranet Internes Informations- und Kommunikationssystem.
- Internet Gruppe von weltweit verteilten Informations- und Kommunikationssystemen.
- Voice-Mail Zentrale elektronische Anrufbeantworterfunktion für Telefonendgeräte und PCs.

#### *Telekommunikation*

Technischer Vorgang zum Aussenden, Übermitteln und Empfangen von Nachrichten jeglicher Art in der Form von Zeichen, Sprache, Bildern oder Tönen mittels Telekommunikationsanlagen.

#### *Telekommunikationsdienste*

Zu den Diensten zählen insbesondere:

- analoge sowie digitale Telefonendgeräte einschließlich schnurloser TK-Endgeräte
- Mobiltelefone (Handys)

- Faxgeräte
- Anrufbeantworter

#### *Telekommunikationsanlagen*

Technische Einrichtungen oder Systeme, die als Nachrichten identifizierbare elektromagnetische oder optische Signale senden, übertragen, vermitteln, empfangen oder steuern können. Dazu zählen insbesondere die digitalen ISDN-fähigen Telefonanlagen (z. B. HICOM 30x) und deren Nebenstellenanlagen (Netzgruppen).

#### *Fernmeldegeheimnis*

Dem Fernmeldegeheimnis unterliegen der Inhalt der Telekommunikation und ihre näheren Umstände, insbesondere die Tatsache, ob jemand an einem Telekommunikationsvorgang beteiligt ist oder war. Das Fernmeldegeheimnis erstreckt sich auch auf die näheren Umstände erfolgloser Verbindungsversuche.

#### *PIN-Code*

Individuelle Eingabezeichenfolge (Persönliche-Identifizierungs-Nummer)

### § 14 Inkrafttreten und Kündigung

Diese DV tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie kann mit einer Frist von vier Monaten schriftlich gekündigt werden. Nach Eingang der Kündigung müssen unverzüglich Verhandlungen über eine neue DV aufgenommen werden.

Oldenburg, 28. 3. 2001

Oberbürgermeister

Vorsitzender des Gesamtpersonalrats

### Anlage zu § 9 Verzeichnis der zulässigen Eingriffe in das Fernmeldegeheimnis

#### 1. Feuerwehr

Bei der Einsatz- und Rettungsleitstelle der Feuerwehr wird eine Langzeitdokumentation der Telekommunikation geführt. Der Zugriff auf diese Dokumentation wird durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen auf Fälle begrenzt, die richterlich angeordnet und entsprechend schriftlich dokumentiert sind. Im Ausnahmefall kann ein Dokumentenband unter Zustimmung der zuständigen Personalvertretung und in Anwesenheit eines von der zuständigen Personalvertretung Beauftragten abgehört werden. Anderweitige Zugriffe unterliegen dem Fernmeldegeheimnis und entsprechenden Sanktionen nach § 206 Strafgesetzbuch.

diesen nicht vernetzten Arbeitsplätzen. Dies war allerdings nicht voll durchsetzbar, so dass es bei der Willenserklärung („sollte“) blieb.

Einigkeit bestand darin, die DV-TK nicht mit den auch noch zu regelnden Fragen der Ergonomie und Arbeitsorganisation etc. zu überfrachten. Auch wurde von seiten des Personalrats darauf verzichtet, zusätzliche Regelungen zur technischen Kontrolle der Einhaltung der DV-TK aufzunehmen. Insofern spiegelt die DV-TK wechselseitiges Vertrauen wider. Anliegen des Personalrats war es nämlich auch, nicht nur den notwendigen Schutz der Beschäftigten festzuschreiben, sondern die DV so kurz, positiv und verständlich zu halten, dass sie zur Verbesserung des Dienstklimas beitragen konnte.

## Vergleich mit anderen Dienstvereinbarungen

In Hinblick auf DV zu E-Mail und Internet sind in der Vergangenheit schon in verschiedenen Veröffentlichungen **Eckpunkte** vorgelegt worden<sup>15)</sup>. Sehr früh wurden ausgesprochen liberale Regelungen in Hochschulen und Forschungseinrichtungen getroffen. So wurde bereits Anfang 1995 an der Ruhr-Universität Bochum eine Dienstvereinbarung über den Betrieb des Hochschuleigenen Rechnernetzes (und damit u. a. auch E-Mail- und Internetnutzung) abgeschlossen<sup>16)</sup>. Mit dieser DV wurde untersagt, Überwachungsprogramme zu installieren oder zu nutzen, die Einsicht in die transportierten oder gespeicherten Informationsinhalte ermöglichten. Zusätzlich wurde vereinbart, dass „personenbezogene Daten von Beschäftigten der Ruhr-Universität weder gespeichert noch verarbeitet werden dürfen, es sei denn, dieses wäre in einem gesonderten Mitbestimmungsverfahren genehmigt worden“.

Weitere Dienstvereinbarungen zu E-Mail und Internet sind inzwischen in verschiedenen Kommunen, Sparkassen und anderen Einrichtungen abgeschlossen und zum Teil auch öffentlich bekannt gemacht worden.

Hierbei wird oftmals festgeschrieben, dass der Internetzugang grundsätzlich nur für dienstliche Zwecke zu nutzen ist. In einer norddeutschen Stadt ist hingegen Ende August 2001 vereinbart worden, die Nutzung des Internet-, Intranet- und E-Mail-Zugangs auch zur gelegentlichen privaten Nutzung zuzulassen, „soweit der Betriebsablauf dadurch nicht gestört wird“. Hierbei wurde allerdings dem Dienstherrn vom Personalrat zugestanden, „den Zugriff auf das Internet einzuschränken und Inhalte, die offensichtlich nicht für die Tätigkeit erforderlich sind, zu sperren.“ Die Dienstvereinbarung Internet der Stadt Erlangen<sup>17)</sup> vom 31. 10. 2000 überlässt hingegen die Nutzungsregelung einer Dienstanweisung Internet. Die Erlanger DV beschränkt sich darauf, individuelle Leistungs- und Verhaltenskontrollen weitgehend zu unterbinden. „Individuelle Leistungs- oder Verhaltenskontrollen finden mittels der erfassten Daten nicht statt. Dies gilt nicht, wenn Tatsachen bekannt werden, die den Verdacht einer erheblichen Verletzung der Dienst- und Arbeitspflichten begründen und die Personalvertretung einer entsprechenden Auswertung vorher zugestimmt hat.“

Zum Teil werden in Internet-Dienstvereinbarungen auch ausführliche Regelungen zur Organisation des E-Mail-Verkehrs aufgenommen und Fragen der Vertretung im Krankheitsfalle, der Bearbeitung, der Archivierung u. a. geklärt. Solche Regelungen werden sonst gegebenenfalls in Dienstanweisungen erlassen. Auch Dienstanweisungen können durchaus liberale Regelungen beinhalten. Eine entsprechende E-Mail-Geschäftsweisung der Stadt Mannheim<sup>18)</sup> erklärt private E-

Mails unter 2 MB durchaus für zulässig. „Private E-Mails sind zulässig, außerhalb des städtischen Intranets (ins Internet) jedoch nur ohne Attachments (Dateianlagen) und ohne jegliche Verschlüsselung. Sie sind grundsätzlich außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit abzufassen und als ‚Privat‘ zu kennzeichnen, damit sie (z. B. im Vertretungsfalle) vom Empfänger als solche erkennbar werden.“

Unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten sind solche **liberale Regelungen** nicht nur vertretbar, sondern geradezu **geboten**. Moderne Verwaltung ist gerade auch auf moderne Informations- und Kommunikationstechnik für Marketing und Partizipation angewiesen<sup>19)</sup>. Nicht von ungefähr konstatiert die Erlanger Dienstvereinbarung Internet: „Die Stadt Erlangen wünscht die umfassende Nutzung des neuen Mediums Internet und stellt deshalb allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Zugang zum PC-Netz einen Internetzugang zur Verfügung.“ Routinierte Beherrschung setzt allerdings **angstfreie Nutzung und Motivation** voraus, auf die neuen Medien umzusteigen. Engmaschige Verbote und Begrenzung dienstlicher Freiräume und Selbstverantwortung würden in Hinblick auf das Internet die Gestaltungschancen der öffentlichen Verwaltung höchst unproduktiv blockieren.

Dr. Manuel Kiper,  
BTQ Niedersachsen, Oldenburg

15) Vgl. Kiper/Schierbaum, Arbeitnehmer-Datenschutz bei Internet- und E-Mail-Nutzung, Oldenburg, 2000; Schierbaum, PersR 2000, 499-507; Däubler, Internet und Arbeitsrecht, FfM 2001

16) <http://www.slf.uni-bochum.de/wpr/dv-netz.htm>

17) <http://www.erlangen.de/news.asp?folder-id=1579&mainfolder-id=1579&news-id=29086>

18) Besondere Geschäftsweisung der Stadt Mannheim über die Benutzung und Behandlung elektronischer Post (BGA – E-Mail) vom 3.7.1999

19) Vgl. Groß, Öffentliche Verwaltung im Internet, Die öffentliche Verwaltung 2001, S. 159-164