Vereinbarung nach § 59 MBG SH über
den Einsatz von Softphone auf der Basis von Cisco Jabber

Zwischen der Staatskanzlei des Landes Schleswig-Holstein

einerseits

und

dem dbb Beamtenbund und Tarifunion

- Landesbund Schleswig-Holstein -

und

dem Deutschen Gewerkschaftsbund

- Bezirk Nord -

andererseits

wird nach § 59 des Gesetzes über die Mitbestimmung der Personalräte (Mitbestimmungsgesetz Schleswig-Holstein – MBG Schl.-H.) vom 11. Dezember 1990 (GVOBl. Schl.-H. S. 577), zuletzt geändert durch Gesetz vom 23. November 2020 (GVOBl. Schl.-H. S. 871) folgende Vereinbarung getroffen:

Präambel

Die einheitliche IT-Ausstattung der Arbeitsplätze in der Landesverwaltung SH folgt dem Landessystemkonzept (LSK). Dieses regelt die standardisierte technische Ausgestaltung der Arbeitsplätze. Für die Ausstattung der Arbeitsplätze mit einer Bürotelefonie wird aktuell die FlexPort Kommunikationsplattform der T-Systems genutzt. FlexPort bietet ein an die Anforderungen der einzelnen Nutzergruppen des Landes angepasstes, zentralisiertes Telefoniesystem auf Basis des Herstellers Cisco Systems. Üblicherweise werden Arbeitsplätze des Landes mit Telefonendgeräten aus dem Portfolio dieses Herstellers ausgerüstet.

Für das Arbeiten in Wohnraumarbeit, für die Unterstützung flexibler Arbeitsformen oder mobiles Arbeiten an wechselnden Einsatzorten sind Kommunikationslösungen erforderlich, die dieses Spektrum abdecken. Mit dem Lösungsmodul Cisco Jabber bietet T-Systems zusätzlich einen Softwareclient (Softphone) an, der auf den Arbeitsplatzsystemen des Landes installiert werden kann und erweiterte Kommunikations-Leistungsmerkmale bietet.

Diese Vereinbarung soll vor allem ein hohes Maß an Transparenz für die betroffenen Beschäftigten, hohe Datenschutzstandards und deren Nachprüfbarkeit gewährleisten.

1. Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung ist der Einsatz des Softphones auf Basis Cisco Jabber. Hierbei handelt es sich um ein modernes Telefonie-Endgerät. Installiert auf einem mobilen IT-Arbeitsplatz (Notebook) bildet das Softphone die Basis für ein flexibles und in die Zukunft weisendes, mobiles Arbeiten. Es wird allein das Notebook mit dem installierten Softphone benötigt, um an jedem Ort mit einem Internetanschluss mit der offiziellen Telefonnummer der Büro-Nebenstelle sowohl eingehend als auch ausgehend telefonieren zu können. Weiterführende Informationen zum Cisco Jabber sind im Informationsportal der Landesverwaltung SHIP veröffentlicht. Link: https://ship-z.lr.landsh.de/telefon/flexport_jabber/flexport_jabber.html

2. Geltungsbereich

Diese Vereinbarung gilt in den Dienststellen (§ 8 MBG Schl.-H.) der unmittelbaren Landesverwaltung, in denen das Produkt FlexPort ausgerollt ist.

3. Funktionsumfang des Cisco Jabber Softphone-Clients

Der Cisco Jabber Softphone-Client bietet eine große Anzahl von Funktionen, von denen jedoch für die Landesverwaltung SH nur die nachfolgend aufgelisteten Funktionen freigeschaltet sind:

- Softphone, um Telefongespräche am PC zu führen bzw. entgegen zu nehmen. Dabei werden am PC angeschlossene Audio Geräte, wie z.B. Headsets genutzt. Wie bei einem festen Arbeitsplatztelefon (Hardphone) werden die Gespräche verschlüsselt übertragen.
- Videotelefonie – mit dieser Funktion kann ein normales Telefongespräch zwischen zwei Jabber Clients zu einem Videotelefonat erweitert werden.
- Computer Telephony Integration (CTI) – CTI bietet die Möglichkeit, Telefone vom PC aus zu steuern und so u.a. Rufnummern via Klick anzuwählen und Telefonate anzunehmen.
- Verzeichnisdienste – über eine Suchfunktion können das zentrale Verzeichnis der FlexPort Kommunikationslösung und die lokalen Outlook-Kontakte nach Telefonnummern durchsucht werden.
- Kontaktliste – Möglichkeit zur Erstellung einer persönlichen Kontaktliste für einen schnellen Zugriff auf Telefonnummern.
- Einbindung von Web-Applikationen – externe Web-Applikationen können komfortabel vom Jabber aus gestartet werden.
- Kalenderintegration – über diese Funktion können die im Kalender hinterlegten Termine auf die Presenceanzeige der Nutzerin oder des Nutzers wirken; somit zeigt diese nicht nur den Besetztzustand des Telefons, sondern auch Nichtverfügbarkeiten durch andere Ereignisse an.
- Chat – der integrierte Kurznachrichtendienst bietet einen schnellen optionalen Kommunikationskanal mit anderen Jabber-Nutzerinnen oder -Nutzern, wenn z.B. das Telefon bei einer Ansprechperson besetzt sein sollte.

- Presence – die optionale Presenceanzeige bietet - wenn aktiviert - die Möglichkeit Verfügbarkeitsanzeigen darzustellen. Anhand z.B. einer farblichen Codierung ist für andere sofort erkennbar, ob ein Kontakt frei oder besetzt bzw. nicht verfügbar ist. Die Presenceanzeige wird aktiviert, indem durch die Mitarbeiterin / den Mitarbeiter ein Kontakt aus dem Telefonbuch in die persönliche Kontaktliste übernommen wird. Die hinzugefügte Mitarbeiterin / der Mitarbeiter erhält eine Anfrage, ob ihr oder sein Presencestatus für die anfragende Benutzerin / den Benutzer angezeigt werden soll. Hier ergibt sich die Möglichkeit, die Anzeige der Presence zu unterbinden. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, über das Jabber-Menü, Anfragen zur Presenceanzeige generell zu blockieren oder auch freizugeben. In der Standard Konfiguration ist die Presenceanzeige blockiert. Die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter entscheidet somit aktiv selbst, ob der Presencestatus sichtbar ist.
- Dateiübertragung – mit dieser Funktion können innerhalb einer bestehenden Chat-Konversation Dateien übertragen werden.
- Bildschirm teilen – mit dieser Funktion können innerhalb eines bestehenden Telefonats zwischen zwei Jabber-Clients Bildschirminhalte dargestellt werden.
- Anrufe weiterleiten – mit dieser Funktion können eingehende Telefonanrufe auf eine andere Rufnummer weitergeleitet werden, z.B. auf ein dienstliches Mobiltelefon. Die Anrufweiterleitung ist auch bei ausgeschaltetem PC weiter wirksam.
- Sammelanschluss - über das Softphone kann das An- und Abmelden am Sammelanschluss erfolgen.
- Anrufübernahme (Pickup-Gruppe) - je nach Konfigurationen des Jabbers wird bei einem eingehenden Anruf das Jabber-Fenster zur Anrufübernahme auf dem Bildschirm angezeigt. Über die Schaltfläche „Übernehmen" kann die Nutzerin oder der Nutzer das Gespräch annehmen.
- Chef/Sek Schaltung - über die Option „ANDTEK Web-Client" kann die Nutzerin oder der Nutzer die Chef/Sek Funktionen über den Jabber Client nutzen.

Nur bei eingeschaltetem Notebook werden im Cisco Jabber entgangene Anrufe angezeigt. Eine Systemerweiterung zur Anzeige von entgangenen Anrufen bei ausgeschaltetem Notebook ist zwar existent, die Einführung in der Landesverwaltung wurde aber aufgrund einer Stellungnahme des Unabhängigen Landeszentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD) im Ergebnis einer datenschutzrechtlichen Prüfung verworfen (vgl. Tätigkeitsbericht ULD 2022, Kap. 6.1.3).

4. Jabber- Client Voreinstellungen in der Landesverwaltung

In der bei der Installation auf den Arbeitsplatzrechnern in der Landesverwaltung enthaltenen Grundkonfiguration des Cisco Jabber sind die Leistungsmerkmale soweit möglich deaktiviert. Das bedeutet, die Nutzerinnen und Nutzer entscheiden im Rahmen des vorab definierten Spektrums durch Änderungen an der Grundkonfiguration selbst, welche Leistungsmerkmale sie verwenden möchten oder nicht.

Option	Beschreibung	Voreinstellung
Allgemein	Cisco Jabber starten, wenn der Computer gestartet wird.	deaktiviert
	Schriftart	Cisco Standard
Chats	Gruppenchats - Automatische Teilnahme an Gruppen-Chats, deaktivieren	aktiviert
Audio	Audioeinstellungen (Lautsprecher, Mikrofon, Töne)	Nutzer/in und HW abhängig
Video	Videoeinstellungen der Kamera	Nutzer/in und HW abhängig
Anrufe	Anrufe nicht mit Video starten	aktiviert
Status	Als „Abwesend" anzeigen, wenn ich Minuten lang inaktiv war.	deaktiviert
	Meinen Status als „Abwesend" anzeigen, wenn ich den Computer sperre.	deaktiviert
	Mich während einer Konferenz mit „in einer Besprechung" anzeigen.	aktiviert
Signaltöne und Warnungen	Signalton bei: Empfang jeder Chatnachricht	aktiviert
Privatsphäre	In meiner Domäne	Alle sperren
	Außerhalb meiner Domäne	Alle sperren
Integration	Kalenderintegration	deaktiviert
Standort	Standortbezeichnung	deaktiviert

5. Rechtliche Grundlage und Datenschutz

Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten begründet sich aus den rechtlichen Verpflichtungen zum Beschäftigtendatenschutz in Schleswig-Holstein gem. Art. 6 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 88 DSGVO i.V.m. § 15 LDSG-SH und § 85 LBG-SH." Im Anhang „Personenbezogene Daten" des Vertrags TDN Land 1 wird beschrieben, welche konkreten Daten bei der Nutzung der Telefonie zu welchem Zweck erfasst und verarbeitet werden und wann diese wieder gelöscht werden. Nachfolgend sind Informationen zu erhobenen Daten im Zusammenhang mit dem Cisco Jabber aufgelistet:

- Call Flow Control - die Call Flow Control speichert die verbindungsrelevanten Daten zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Vermittlungsleistungen zwischen den Endgeräten. Hierbei handelt es sich um eine temporäre Speicherung im flüchtigen

Systemspeicher im zentralen Telekom-RZ. Die Löschung erfolgt unmittelbar nach Gesprächsende (bzw. Abbruch des Verbindungsaufbaus).

- Gebührendatensätze - Gebührendatensätze (sog. "Call Details Records") werden nicht erfasst.
- Anruferliste - alle Anrufe der Nutzerin bzw. des Nutzers (kommend, gehend, in Abwesenheit) werden in einer sog. "Anruferliste" im Cisco Jabber zur Verfügung gestellt. Die Speicherung erfolgt auf dem PC der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters (max. 100 Einträge). Sollte die Liste voll sein, wird der neuste Eintrag den letzten überschreiben. Die Nutzerin bzw. der Nutzer kann die Liste jederzeit manuell löschen.
- Persönliche Kontakte – die Nutzerin bzw. der Nutzer kann ein Verzeichnis mit persönlichen Kontakten anlegen. Die Speicherung der Daten erfolgt nutzerabhängig auf dem Server im Telekom RZ. Die Pflege (und ggf. Löschung) von Einträgen obliegt den jeweiligen Nutzerinnen und Nutzern.
- Voicemail-Sprachnachrichten - werden in geschützten (verschlüsselten) Speicherbereichen des zentralen Voicemail Systems gespeichert. Sofern diese nicht vorher von der Nutzerin bzw. vom Nutzer gelöscht werden, werden jeweils nach 60 Tagen die ältesten Einträge gelöscht und nach weiteren 15 Tagen endgültig vom Server gelöscht.
- Instant Messaging - Instant Messaging, bzw. die Chat-Verläufe werden ausschließlich lokal auf dem Arbeitsplatzrechner gespeichert. Dabei werden sie verschlüsselt abgelegt. Die Nutzerin bzw. der Nutzer hat jederzeit die Möglichkeit, Chat-Verläufe manuell zu löschen.
- Presence Informationen – Die Speicherung der Presence Informationen erfolgt im flüchtigen Speicher des IMP (Instant Messaging & Presence Server). Hinweis: Die Nutzerin bzw. der Nutzer selbst entscheidet, ob und wer ihren oder seinen jeweiligen Presence-Status einsehen kann.

6. Leistungs- oder Verhaltenskontrolle

Eine Aufzeichnung von Daten, welche zur Leistungs- oder Verhaltenskontrolle geeignet wären erfolgt nicht. Vielmehr ermöglicht das Softphone der Mitarbeiterin / dem Mitarbeiter die Arbeit an einem flexiblen Ort mit Internetanschluss, ohne dass dies für Dritte sofort sichtbar ist. Im Gegensatz zum Hardphone können Dritte zurückliegende Telefonverbindungen oder Anruflisten beim Softphone nicht unbefugt einsehen, da diese am PC nur über den Passwort-geschützten Zugang der Nutzerin oder des Nutzers verfügbar werden.

7. Nachfolgelösung Neue Telefonie in der Landesverwaltung

Da die maximale Laufzeit des TDN1-Rahmenvertrags erreicht ist, war eine Neuvergabe der Telefonie-Leistung erforderlich. Das Land hat entschieden, im Rahmen des Programms zur Entwicklung eines digital souveränen Arbeitsplatzes Dataport mit der Erbringung der zukünftigen Telefonie-Leistungen auf der Basis von Open Source Komponenten zu beauftragen. Im Rahmen dieses Auftrags werden auch die Leistungsmerkmale Hardphone und Softphone von Dataport neu ausgeschrieben. Das Land gibt hiermit eine Verhandlungszusage für eine Vereinbarung nach § 59 MBG SH zur Softphone-Nachfolgelösung im Rahmen der Neuen Telefonie Lösung auf Open Source Basis.

8. Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt am 01.08.2023 in Kraft.

Diese Vereinbarung kann mit einer Frist von sechs Monaten erstmalig zum 01.08.2024 von beiden Seiten gekündigt werden.

Kiel, 17.08.2023
Staatskanzlei des Landes Schleswig-Holstein
Minister und Chef der Staatskanzlei

Dirk Schrödter

Kiel,
dbb Beamtenbund und Tarifunion
- Landesbund Schleswig-Holstein -

~~Anne Gerber~~ Kai Tellkamp

Kiel,
Deutschen Gewerkschaftsbund
- Bezirk Nord -

Olaf Schwede