

Betriebsvereinbarung

zu den telefonischen Informations- und Beratungsservices im Fonds
Soziales Wien

abgeschlossen zwischen dem

Fonds Soziales Wien -, 1030 Wien, Guglgasse 7-9,

und dem

Fonds Soziales Wien - Zentralbetriebsrat, 1030 Wien, Guglgasse 7-9

1.	<i>GELTUNGSBEREICH</i>	3
2.	<i>GELTUNGSDAUER</i>	3
3.	<i>RECHTSGRUNDLAGEN</i>	5
4.	<i>ZIELSETZUNG</i>	5
5.	<i>DATENVERWENDUNG</i>	5
6.	<i>DIENSTLEISTER</i>	6
7.	<i>RECHTE DES BETRIEBSRATES</i>	7
8.	<i>GESPRÄCHSÜBERWACHUNG, QUALITÄTSSICHERUNG</i>	7
	<i>ANHÄNGE</i>	10

1. Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt, sofern nichts anderes bestimmt ist, für alle ArbeitnehmerInnen (Privatangestellte, abgeordnete und zugewiesene MitarbeiterInnen der Stadt Wien), im „Fonds Soziales Wien“ (im folgenden kurz FSW genannt) auch wenn sie in folgenden Gesellschaften eingesetzt sind: >>FSW – Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH<<, >>„wieder wohnen“ – Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH<< und >>Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH<< sowie für alle weiteren zukünftigen Gesellschaften, welche sich im Eigentum oder unter Führung des FSW befinden, soweit in der Folge nichts anderes bestimmt wird.

Diese Betriebsvereinbarung regelt die Verwendung von personenbezogenen Daten (in weiterer Folge personenbezogene Daten) und den Schutz des gesprochenen Wortes im Zusammenhang mit den telefonischen Informations- und Beratungsservices im Fonds Soziales Wien.

Die in dieser Betriebsvereinbarung erwähnten Anhänge (Datenblätter unter Angabe der jeweiligen aktuellen Versions-/Releasenummer der verwendeten Systeme) bilden in ihrer jeweils geltenden Fassung einen integrierenden Bestandteil dieser Betriebsvereinbarung.

2. Geltungsdauer

2.1. Diese Betriebsvereinbarung gilt ab 01.08.2009 und wird vorerst befristet für zwölf Monate abgeschlossen.

2.2. Während dieser Zeit besteht eine Phase der beiderseitigen Prüfung ihrer Anwendbarkeit, binnen derer – über Wunsch einer Vertragsseite – auch ergänzende Gespräche mit dem Ziel einer einvernehmlichen Abänderung geführt werden können.

Sollte bis zum Ablauf der zwölfmonatigen Befristung keine Vertragsseite gegenüber der anderen Partei ausdrücklich und schriftlich (maßgeblich für die Rechtzeitigkeit ist

das Einlangen bei der anderen Partei, wobei auch Übermittlung per E-Mail akzeptiert wird) auf einem Auslaufen der Betriebsvereinbarung mit Fristende bestehen, so wird diese Betriebsvereinbarung zu einer unbefristeten.

2.3. Diese Betriebsvereinbarung oder Teile derselben können von jeder Vertragspartei unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zu jedem Monatsletzten mittels eingeschriebenen Briefes gekündigt werden. Während der Kündigungsfrist werden Verhandlungen bezüglich Neuerungen oder Abänderungen der Betriebsvereinbarung geführt. Für den Ausspruch und die Entgegennahme der Kündigung ist einerseits die Unternehmensleitung des FSW und andererseits der Zentralbetriebsrat des FSW zuständig.

Einvernehmlichkeit besteht darüber, dass vor Anrufung der staatlichen Gerichte oder Behörden eine von beiden Vertragsparteien paritätisch zu besetzende Kommission bestehend aus je 3 Personen sowohl mit den Verhandlungen über die Neuerung oder Abänderung der Betriebsvereinbarung infolge einer Kündigung desselben, als auch mit der Beilegung von Streitigkeiten über generelle Rechtsfragen, die sich aus der Auslegung und Anwendung der Betriebsvereinbarung ergeben, zu befassen ist. Die Kommission setzt sich aus jeweils drei VertreterInnen nominiert von der Unternehmensleitung und dem Zentralbetriebsrat zusammen und muss innerhalb von 14 Tagen ab Kenntnis der Anrufung tagen.

Die Kommission kann von beiden Parteien angerufen werden.

Der Vorsitzende wird je Sitzung abwechselnd aus dem Personenkreis der VertreterInnen des Arbeitgebers und der VertreterInnen der ArbeitnehmerInnen gewählt und hat nur eine Stimme.

Entscheidungen können mit einfacher Mehrheit getroffen werden und gelten für die Unternehmensleitung und den Zentralbetriebsrat als Empfehlung für seine Entscheidung.

Die Kommission hat innerhalb einer Frist von zwei Monaten ab ihrer Befassung zu entscheiden.

Zu Sitzungen der Kommission können auch ExpertInnen beigezogen werden. Diese haben kein Stimmrecht.

3. Rechtsgrundlagen

Die rechtliche Basis bilden insbesondere

die Bestimmungen des Arbeitsverfassungsgesetzes (ArbVG) im Besonderen die §§ 91, 92, 96, 96a,

die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes 2000 (DSG 2000), sowie

die Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003)

4. Zielsetzung

Mit den in dieser BV geregelten Auswertungen soll eine optimale Erstellung von anruferInnen- und beschäftigtengerechten Dienstplänen zur telefonischen Information und Beratung erreicht werden. Daher dienen die Auswertungen ausschließlich zur Analyse des AnruferInnenverhaltens und nicht zur individuellen Leistungs- und Verhaltenskontrolle der ArbeitnehmerInnen.

5. Datenverwendung

Eingehende Anrufe werden direkt vom System einem verfügbaren Arbeitsplatz zugeteilt.

Dabei werden im Informations- bzw. Beratungsservice die in den Datenblättern beschriebenen Daten verwendet.

In Anhang 1 sind alle vereinbarten Auswertungen mit einem Muster beschrieben.

Diese Auswertungen werden vom Betreiber des jeweiligen Rechenzentrums (= Dienstleister) zur Verfügung gestellt.

Für jedes Informations- bzw. Beratungsservice ist in Anhang 1 ein Datenblatt angeführt, das folgende Angaben enthält, wobei nur die vom jeweiligen Rechenzentrum (=Dienstleister) zur Verfügung gestellten und damit verwendeten Informationen im jeweiligen Datenblatt anzuführen sind:

1. Name des Service
2. Verwendungszweck im Sinne des DSGVO 2018
3. eingesetzte Systeme (Anhang 2)
4. betroffene MitarbeiterInnen(gruppen)
5. beauftragtes Rechenzentrum (= Dienstleister)
6. zur Verfügung gestellte Datenarten
7. taxative Auflistung aller Auswertungen
8. Schnittstellen zu anderen Anwendungen
9. EmpfängerInnen der Auswertungen, Listen

Eine Verknüpfung von Daten des Informations- bzw. Beratungsservice mit anderen personenbezogenen Daten (aus internen Dateien oder anderen EDV-Systemen) ist nicht gestattet.

Die, für die Datenauswertung und Systemführung, zugriffberechtigten MitarbeiterInnen sind in den Datenblättern, die dieser Betriebsvereinbarung (Anhang 1) beigelegt sind, aufgelistet. Über personelle Zugriffsveränderungen ist der Zentralbetriebsrat zu informieren. Die zugriffberechtigten MitarbeiterInnen sind verpflichtet, ihre jeweiligen Berechtigungen ausschließlich im dienstlichen Auftrag und im Sinne dieser Betriebsvereinbarung zu nutzen.

6. Dienstleister

Da im Unternehmen zur Verwendung von personenbezogenen Daten im Rahmen der telefonischen Informations- und Beratungsservices mehrere Dienstleister (in dieser Vereinbarung auch Rechenzentren genannt) zum Einsatz kommen, hat das Unternehmen sicherzustellen, dass diese Dienstleister neben den Bestimmungen des § 11 DSGVO 2018 auch zur Einhaltung der Regelungen dieser Betriebsvereinbarung verpflichtet werden, sofern personenbezogene Daten von MitarbeiterInnen des FSW und seiner Tochtergesellschaften betroffen sind.

Der Zentralbetriebsrat ist über diese Aufforderung zu informieren (z.B. Kopie des Schreibens des Unternehmens an den Dienstleister). Diese Vereinbarung inkludiert insbesondere, dass nur diejenigen Daten zur Verfügung gestellt werden dürfen, die ausdrücklich zwischen Unternehmensleitung und Zentralbetriebsrat vereinbart wurden.

Dies betrifft auch die vom Unternehmen den jeweiligen Dienstleistern zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten der ArbeitnehmerInnen (Auszug aus dem Intranet). Diese sind in Anhang 3 angeführt. Die Verwendung dieser Daten und die Weitergabe dieser Information an Dritte ist zwischen Unternehmen und Dienstleister ausdrücklich zu vereinbaren.

7. Rechte des Zentralbetriebsrates

Die Unternehmensleitung stellt bei Änderungen eine Beschreibung des Systems (Hard- und Software) zur Verfügung.

Der Zentralbetriebsrat kann jederzeit die Übereinstimmung des vereinbarten Systemzustandes mit dem tatsächlichen Systemzustand überprüfen.

Bei Veränderungen des Systemzustandes ist das Einvernehmen mit dem Zentralbetriebsrat herzustellen.

8. Gesprächsüberwachung, Qualitätssicherung

Gespräche im Bereich der telefonischen Informations- und Beratungsservices dürfen nur für Schulungszwecke mitgehört werden, wenn

- die betroffenen Personen (ArbeitnehmerIn, die anrufende Person soweit keine Gründe dagegen sprechen) darüber informiert wurden und ihre Zustimmung erteilt haben,
- die Schulung dem/r ArbeitnehmerIn rechtzeitig im Vorhinein angekündigt worden ist

Aufzeichnungen von Gesprächen und das Aufschalten in Gespräche sind nicht gestattet.

Sämtliche Maßnahmen zur Qualitätssicherung, im besonderen Mystery Calls, sind ausschließlich unter folgenden Bedingungen erlaubt:

- Die Unternehmensleitung hat den Zentralbetriebsrat vorab unter Angabe des Zweckes, der beauftragten Stelle, der verwendeten Informationen und der Befristung zu informieren.
- Die Unternehmensleitung muss das Einverständnis des Zentralbetriebsrates einholen.
- Erst nach Zustimmung des Zentralbetriebsrates erfolgt die Durchführung der jeweiligen Qualitätssicherungsmaßnahme.
- Die Ergebnisse sind dem Zentralbetriebsrat zeitgleich zur Verfügung zu stellen.
- Die Interpretation der Ergebnisse erfolgt gemeinsam zwischen Unternehmensleitung und Zentralbetriebsrat.

Wien am,

Für die Geschäftsführung
(Fonds Soziales Wien)

Für den Zentralbetriebsrat
(Fonds Soziales Wien)

Für die Geschäftsführung
(„wieder wohnen“ – Betreute
Unterkünfte für wohnungslose
Menschen gemeinnützige
GmbH)

Für den Betriebsrat
(„wieder wohnen“ – Betreute
Unterkünfte für wohnungslose
Menschen gemeinnützige
GmbH)

Für die Geschäftsführung
(FSW – Wiener Pflege- und
Betreuungsdienste GmbH)

Für den Betriebsrat
(FSW – Wiener Pflege- und
Betreuungsdienste GmbH)

Für die Geschäftsführung
(Schuldnerberatung Wien –
gemeinnützige GmbH)

Für den Betriebsrat
(Schuldnerberatung Wien –
gemeinnützige GmbH)

Anhänge

Anhang 1: umfasst derzeit die Datenblätter folgender Telefonservices:

- a.) SozialRuf Wien 533 77 77
- b.) Gesundheitstelefon (533 28 28), 4000 8800, 4000 6600
- c.) Aktions-Hotline 4000 6600

Anhang 2: Beschreibung der eingesetzten Systeme

Anhang 3: Auflistung der von der Geschäftsführung den jeweiligen Dienstleistern zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten der ArbeitnehmerInnen

Anhang 1

Datenblatt Sozialruf Wien (533 77 77 und 4000 8800)

Datenblatt Gesundheitstelefon 533 28 28

Datenblatt Aktions-Hotline 4000 6600

Wien, am

Für die Unternehmensleitung

Für den Zentralbetriebsrat

Datenblatt Sozialruf Wien (533 77 77 und 4000 8800)

Eingesetzte Systeme: MA 14 Siemens HiPath 4000 V2.0

Beauftragtes Rechenzentrum: MA14

MitarbeiterInnen: im telefonischen Beratungsdienst tätige MitarbeiterInnen des FSW

Auswertungen über:

- Anzahl der angebotenen Kontakte per Organisationseinheit
- Anzahl der angenommenen Kontakte
- Durchschnittliche Wartezeit
- Längste Wartezeit
- Durchschnittliche Zeit bis Abbruch
- Durchschnittliche Kontaktzeit
- Service Level

Auswertungen pro Monat, sofern die Organisationseinheit aus zumindest drei MitarbeiterInnen besteht:

	Wochentag	Zeit
Durchschnittswert aller	Samstage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Sonntage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Feiertage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Montage	8 bis 15.30 Uhr 15.30 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Dienstage	8 bis 15.30 Uhr 15.30 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Mittwoche	8 bis 15.30 Uhr 15.30 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Donnerstage	8 bis 15.30 Uhr 15.30 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Freitage	8 bis 15.30 Uhr 15.30 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr

Empfänger der Auswertung: Leitung SozialRuf Wien
Telefonkommunikationsbeauftragter des FSW (TELKO)

Datenblatt Gesundheitstelefon 533 28 28

Eingesetzte Systeme: MA 14 Siemens HiPath 4000 V2.0

Beauftragtes Rechenzentrum: MA14

MitarbeiterInnen: im telefonischen Beratungsdienst tätige MitarbeiterInnen des FSW

Auswertungen über:

- Anzahl der angebotenen Kontakte per Organisationseinheit
- Anzahl der angenommenen Kontakte
- Durchschnittliche Wartezeit
- Längste Wartezeit
- Durchschnittliche Zeit bis Abbruch
- Durchschnittliche Kontaktzeit
- Service Level

Auswertungen pro Monat, sofern die Organisationseinheit aus zumindest drei MitarbeiterInnen besteht:

	Wochentag	Zeit
Durchschnittswert aller	Samstage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Sonntage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Feiertage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Montage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Dienstage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Mittwoche	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Donnerstage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr
Durchschnittswert aller	Freitage	8 bis 20 Uhr 0 bis 8 und 20 bis 24 Uhr

Empfänger der Auswertung: Leitung SozialRuf Wien
Telefonkommunikationsbeauftragter des FSW (TELKO)

Datenblatt Aktions-Hotline 4000 6600

Eingesetzte Systeme: MA 14 Siemens HiPath 4000 V2.0

Beauftragtes Rechenzentrum: MA14

MitarbeiterInnen: im telefonischen Beratungsdienst tätige MitarbeiterInnen des FSW

Auswertungen über:

- Anzahl der angebotenen Kontakte per Organisationseinheit
- Anzahl der angenommenen Kontakte
- Durchschnittliche Wartezeit
- Längste Wartezeit
- Durchschnittliche Zeit bis Abbruch
- Durchschnittliche Kontaktzeit
- Service Level

Auswertungen pro Monat, sofern die Organisationseinheit aus zumindest drei MitarbeiterInnen besteht:

	Wochentag	Zeit
Durchschnittswert aller	Samstage	stundenweise
Durchschnittswert aller	Sonntage	stundenweise
Durchschnittswert aller	Feiertage	stundenweise
Durchschnittswert aller	Montage	stundenweise
Durchschnittswert aller	Dienstage	stundenweise
Durchschnittswert aller	Mittwoche	stundenweise
Durchschnittswert aller	Donnerstage	stundenweise
Durchschnittswert aller	Freitage	stundenweise

Empfänger der Auswertung: Leitung SozialRuf Wien
Telefonkommunikationsbeauftragter des FSW (TELKO)

Anhang 2

Eingesetzte Systeme

- Siemens HiPath 4000 V2.0
- MEC electronics MECspeech Call Manager

Wien, am

Für die Unternehmensleitung

Für den Zentralbetriebsrat

Anhang 3

FSW Auskunft & Vermittlung

Eingesetzte Systeme: Telefonanlage MEC – CTI Callcenter
MEC Electronics

Beauftragter Dienstleister: ARGE Vienna Call

MitarbeiterInnen: alle MitarbeiterInnen des FSW

Dem Dienstleister zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten der ArbeitnehmerInnen des FSW:

Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen:

- Aktuelle Erreichbarkeit
- Vertretung für Kundenanfragen
- Arbeitsanweisung Nicht – Erreichbarkeit

Stammdaten der MitarbeiterInnen:

- Vor- und Zuname
- Telefonnummer (Festnetz)
- Mobilnummer (Firmenhandy)
- E-Mail Adresse
- Faxnummer
- Abteilungspostfach
- Abteilungsfax
- Organisationseinheit
- Beratungsraumnummer

Eingesetzte Technik: Die gelisteten Daten werden über eine Schnittstelle aus dem Intranet des FSW an den Dienstleister ARGE Vienna Call übermittelt

Wien, am

Für die Unternehmensleitung

Für den Zentralbetriebsrat