

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Abkürzungsverzeichnis	11
1. Rahmenbedingungen	13
2. Regelungsinhalte der Vereinbarungen	16
2.1 Regelungsgegenstand und Regelungsziele	16
2.1.1 Anlagen im Betrieb	17
2.1.2 Nutzungsumfang/Diensteanbieter	19
2.1.3 ACD-Anlagen, Callcenter, Standardanlagen	20
2.1.4 Besondere Anlagen (Flugfunk, Videokonferenzsysteme, VoIP)	22
2.1.5 Anlagen in der Privatwohnung	24
2.1.6 Arbeitsplatzsicherung und Herabgruppierungs- schutz	25
2.2 Leistungsmerkmale	26
2.2.1 Festlegung der zulässigen bzw. ausgeschlossenen Leistungsmerkmale	26
2.2.2 Einzelregelung von Leistungsmerkmalen	27
2.2.3 Erweiterung des Leistungsmerkmalskatalogs	28
2.2.4 Telefonkonferenzen	29
2.2.5 Mithöreinrichtungen/Abhöreinrichtungen	30
2.3 Datenerfassung	31
2.3.1 Negativkatalog	32
2.3.2 Positivkatalog	33
2.4 Datenspeicherung	35
2.4.1 Zweckbestimmung	35
2.4.2 Datenarten	36
2.4.3 Verbindungsdaten	38

2.4.4	Inhaltsdaten	39
2.4.5	Dienstliche Gespräche	40
2.4.6	Private Gespräche	41
2.4.7	Voice-mail	43
2.4.8	Telefonbuch	44
2.5	Auswertung gespeicherter Daten und Abrechnung	46
2.5.1	Dienstliche Gespräche	46
2.5.2	Telko, Abhören, Mithören, Monitoring	47
2.5.3	Sprachaufzeichnung	48
2.5.4	Private Gespräche	50
2.5.5	Abrechnung privater Gespräche	51
2.5.6	Erweiterte Auswertung/Stichproben bei Missbrauchsverdacht	53
2.5.7	Gespräche des Betriebs-/Personalrates und weiterer ausgenommener Stellen	55
2.5.8	Leistungs- und Verhaltenskontrolle	56
2.6	Lösung	56
2.6.1	Löschungsfristen	57
2.6.2	Arten der Lösung	57
2.7	Verknüpfung von Daten	59
2.7.1	VoIP-Anlage	59
2.7.2	Trennung der Hardware	60
2.7.3	Übergabe an andere Software	60
2.7.4	Weiterverarbeitung von Daten durch Dritte	61
2.7.5	Fernwartung	62
2.8	Betrieb der Anlage (Telefone und Telefonzentrale)	63
2.8.1	Arbeitsplatzgestaltung	63
2.8.2	Pausenregelung	64
2.8.3	Gesundheitsschutz	64
2.8.4	Ergonomie	65
2.8.5	Behindertengerechte Endgeräte	66
2.9	Technische bzw. organisatorische Absicherung	66
2.9.1	Zugangskontrolle, Absicherung der Daten	67
2.9.2	Systemadministration	68
2.9.3	Schutz von Datenträgern	69
2.9.4	Verkehrsmessung	69
2.10	Verstöße gegen die Vereinbarung	70

2.10.1 Nutzungsverbot	70
2.10.2 Beweisverwertungsverbot	71
2.10.3 Einsichts-/Kontrollrechte des Betriebsrats	71
2.11 Folgen von Verstößen durch Beschäftigte	72
2.11.1 Arbeitsrechtliche Folgen	72
2.11.2 Strafrechtliche Maßnahmen	73
2.11.3 Haftung bei Schäden und Verlust	74
3. Mitbestimmungsrechte und Beteiligung	75
3.1 Institutionelle Mitbestimmung der Interessenvertretungen	78
3.1.1 Überwachung und Kontrolle der Einhaltung der Betriebs- bzw. Dienstvereinbarung	78
3.1.2 Umfassende und rechtzeitige Unterrichtung der Interessenvertretungen	80
3.1.3 Bereitstellung von Unterlagen für die Gremien	81
3.1.4 Recht auf Einsicht in Aufzeichnungen, Auswertungen und Protokolle	82
3.1.5 Zutrittsmöglichkeiten der Interessenvertretungen	84
3.1.6 Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte bei Einführung, Planung und Änderung	84
3.1.7 Hinzuziehung externer Sachverständiger	87
3.2 Streitschlichtungslösungen	88
3.2.1 Anrufen der Einigungsstelle	89
3.2.2 Bildung von paritätischen Kommissionen	89
3.3 Direkte Rechte der Beschäftigten	90
3.3.1 Bekanntmachung der BV/DV	92
3.3.2 Einweisung, Bedienungsanleitung, sonstige Information	92
3.3.3 Qualifizierung/Datenschutzunterweisung	94
3.3.4 Information über Datenverwendung	95
3.3.5 Anrufung des Datenschutzbeauftragten	97
4. Offene Probleme	100
5. Zusammenfassende Bewertung	103

6. Beratungs- und Gestaltungshinweise	107
6.1 Gestaltungsraster	107
6.2 Ausgangspunkte für die gestaltende Einflussnahme durch die Interessenvertretung	112
6.3 Wesentliche rechtliche Grundlagen	117
7. Bestand der Vereinbarungen	128
Glossar	131
Literatur- und Internethinweise	134
Das Archiv Betriebliche Vereinbarungen der Hans-Böckler-Stiftung	136
Stichwortverzeichnis	139