

## Anlage 2: Online-Störungsmeldung der Abteilung Gebäude und Technik

### 1 . Systembeschreibung

Die Online-Störungsmeldung bietet allen Mitgliedern der Universität, die im Besitz eines RZ-Accounts sind, die Möglichkeit, technische Störungen an die Abteilung Gebäude und Technik zu melden. Sie stellt eine Alternative zu einem Anruf bei der Leitwarte (Tel. 3333) dar und hat den Vorteil, dass Übertragungsfehler vermieden werden, eine ständige Erreichbarkeit gegeben ist und dem diensthabenden Leitwartentechniker Schreibarbeit erspart wird.

Die über ein Web-Formular erfassten Daten gelangen über einen Datenimport in das CAFM-System FAMOS. Dort prüft der diensthabende Leitwartentechniker alle eingehenden Meldungen auf Plausibilität und generiert dann einen Instandsetzungsauftrag, der an die zuständige Fachgruppe (z.B. Nachrichtentechnik, Sanitärtechnik, etc.) weitergeleitet wird. Im Lauf der Bearbeitung ändert sich der Status des Auftrag von „geplant“ über „freigegeben“ , „teilerledigt“ bis hin zu „erledigt“. Die meldende Person kann den Status des Auftrags nicht verfolgen, der diensthabende Leitwartentechniker, und alle Sachbearbeiter der Abteilung Gebäude und Technik, die einen FAMOS-Account haben, jedoch schon. Der Auftrag enthält alle für die Bearbeitung notwendigen Informationen, z.B. Beschreibung der Störung, Gebäude, Etage und Raumnummer sowie Name und Telefonnummer des Ansprechpartners vor Ort.

Auftragsdaten können alle Mitarbeiter der Abteilung Gebäude und Technik einsehen, die Aufgaben in den Bereichen Instandsetzung/Instandhaltung und Wartung übernehmen und FAMOS für die Auftragsbearbeitung verwenden. Eine Abgrenzung zwischen den einzelnen Fachgruppen ist technisch nicht möglich.

Erledigte Aufträge werden in die sog. Historie der FAMOS Datenbank verschoben und dort dauerhaft gespeichert. Hintergrund ist, dass bei der Rückmeldung eines Auftrags Hinweise zur Schadensursache angegeben werden können. Tritt eine Störung erneut auf, kann bei einem früheren Auftrag nach der damaligen Ursache gesucht werden.

Persönliche Daten der meldenden Person werden in der Historie von FAMOS nicht benötigt und werden daher nach angemessener Zeit gelöscht.

Daten der Online-Störungsmeldung werden nur an das CAFM-System FAMOS übergeben, eine Weitergabe an andere Systeme oder Dritte erfolgt nicht. Die Daten der Online-Störungsmeldung werden nach einer angemessenen Zeit gelöscht.

Die Online-Störungsmeldung wird eingesetzt, um

- 1 . eine strukturierte Datenerfassung mit ständiger Erreichbarkeit zur effizienten Bearbeitung und Verwaltung von Störungsmeldungen zu ermöglichen,
2. Störungsmeldungen gezielt an die zuständigen Fachgruppen der Abteilung Gebäude und Technik zur Bearbeitung weiterzuleiten.

## 2. Erhobene und verarbeitete Daten

Als Daten werden im Zuge der Störungserfassung erhoben und in einer Störungsmeldung verarbeitet:

1. Vor- und Nachname des Meldenden
2. E-Mail-Adresse des Meldenden
3. Telefonnummer des Meldenden
4. Zeitstempel
5. Kurzbeschreibung der aufgetretenen Störung
6. Gebäude, Etage, Raumnummer
7. Betroffenes Gewerk

Dabei werden nur die jeweils notwendigen Daten erhoben.

## 3. Fristen für Sperrung und Löschung der Daten

Die Daten der Störungserfassung werden 12 Monate nach der Erfassung aus der Web-Datenbank gespeichert.

Da die Daten bestimmungsgemäß in die CAFM-Software FAMOS übertragen werden, existiert dort ein Duplikat jedes Datensatzes. Dort werden die nicht personenbezogenen Daten dauerhaft in der Historie gespeichert. Personenbezogene Daten werden 12 Monate nach der Überführung der Daten in die Historie vollständig gelöscht.

## 4. Auswertung

Innerhalb der Online-Webstörung werden keine Auswertungen gemacht, ein entsprechendes Auswertewerkzeug existiert dort nicht.

Nachdem die Störungsdaten nach FAMOS übermittelt werden, können dort so genannte Komplexe Suchen und Reports konfiguriert und ausgeführt werden.

Folgende Auswertungen werden gemacht

1. Aktuell anstehende Instandsetzungsaufträge innerhalb einer Fachgruppe. Hier werden Name und Telefonnummer des Meldenden angezeigt. Dargestellt werden auch Störungsmeldungen, die per Telefon eingehen.

Diese Auswertung kann von den Mitarbeitern der Abteilung Gebäude und Technik ausgedruckt und für die Bearbeitung des jeweiligen Auftrags verwendet werden

2. Aktuell anstehende Instandsetzungsaufträge innerhalb eines Referats. Hier werden Name und Telefonnummer des Meldenden angezeigt. Dargestellt werden auch Störungsmeldungen, die per Telefon eingehen.

Zu statistischen Zwecken werden pro Kalenderjahr folgende Auswertungen gemacht:

- 1 Anzahl von Instandsetzungsaufträgen pro Jahr insgesamt
2. Anzahl von Instandsetzungsaufträgen pro Jahr und Fachgruppe
3. Anzahl von Instandsetzungsaufträgen pro Jahr und Fachgruppe nach Schichten
4. Anzahl von Instandsetzungsaufträgen pro Jahr und Fachgruppe innerhalb und außerhalb der Regelarbeitszeit
5. Bearbeitungszeit pro Instandsetzungsauftrag in Tagen

Personenbezogene Auswertungen werden grundsätzlich nicht gemacht, weder bei meldenden Personen, noch bei Mitarbeitern der Abteilung Gebäude und Technik

Regensburg, den 28.06.2024

gez.

Dr. Christian Blomeyer  
Kanzler

gez.

Thomas Grimm  
Personalratvorsitzender