

Weisung 202302007 vom 22.02.2023 – Ablösung von VoIP durch Skype for Business (Skype4B) in der Bundesagentur für Arbeit

Laufende Nummer: 202302007

Geschäftszeichen: IT 2 / ZD 1 – 1500.3 / 1540 / 1597 / 1680 / 1937 / 5471 / 5472 / 5481.3 / 5482.2 / 5482.3 / 5482.4 / 5482.5 / 5483 / II-5217 / 8301

Gültig ab: 22.02.2023

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: Weisung

Bezug:

Weisung 202203004 vom 15.03.2022 – Zentrale Aktivierung der Skype for Business Telefonie-Funktionen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im SGB III

Weisung 202011012 vom 23.11.2020 – Dienstvereinbarung über die Nutzung von Einrichtungen der IKT und zu den Folgen von Digitalisierung und Automatisierung in der BA (DV IKT)

Zusammenfassung

1. Ausgangssituation

Mit dem Auslaufen des Telefonie-Vertrages zum 31.12.2023 ist es notwendig, eine neue Telefonie-Lösung bereitzustellen. Skype4B erweitert das Kommunikationsspektrum durch moderne Funktionalitäten und kann datenschutzkonform beim mobilen Arbeiten genutzt werden. Zudem ist Skype4B bereits bei einem Großteil der Beschäftigten in der Standardversion bekannt bzw. im Einsatz.

Skype4B wurde bereits in der Standardversion bis April 2021 für rund 140.000 Beschäftigte in den Rechtskreisen SGBIII und SGBII zur Verfügung gestellt. Die Standardversion erlaubte



die interne Kommunikation über Skype4B, jedoch schloss diese insbesondere die externe Telefonie über Skype4B aus.

Die Skype4B Telefonie-Funktionen wurden für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im SGB III mit der Weisung 202203004 vom 15.03.2022 zwischen April und Anfang Juli 2022 im Rahmen des Rollout Hybrid zentral aktiviert. Beim Rollout Hybrid wurden die Mitarbeitenden zu der bestehenden VoIP-Funktion zusätzlich mit Skype4B-Telefonie ausgestattet und konnten beide Kommunikationsmedien für einen vorab definierten Zeitraum parallel nutzen.

Weiterhin kam in der Vergangenheit Skype4B-Telefonie im Einzelfall nach Genehmigung durch den Vorgesetzten (Bestellung über IM-Webshop) zum Einsatz.

Den gemeinsamen Einrichtungen (gE) des Rechtskreises SGBII wurde in 2022 ein Angebot für die Umstellung von VoIP auf Skype4B Telefonie unterbreitet. Seit Juli 2022 werden die erweiterten Lizenzen an die teilnehmenden gE des Rechtskreises SGBII, ebenfalls im Rahmen des Rollout Hybrid zur Verfügung gestellt.

2. Auftrag und Ziel

Mit Skype4B steht eine stabile und bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zwischenzeitlich anerkannte Technologie für die datenschutzkonforme Telefonie im Büro wie auch am mobilen Arbeitsplatz bereit. Ziel ist es, Skype4B als alleiniges Telefonie-Kommunikationsmedium zu nutzen und die noch bestehenden VoIP-Telefone bis Ende 2023 abzubauen.

2.1 Nutzungsverpflichtung

Sowohl im Büro als auch am mobilen Arbeitsplatz können dienstliche Telefonate mit der verpflichtenden Umstellung auf Skype for Business nur noch über Skype for Business oder dienstliche Mobiltelefone durchgeführt werden.

In der DV-IKT wurden alle Regelungen zu Skype for Business im neuen §8a zusammengefasst. Die ergänzte Dienstvereinbarung ist dieser Weisung erneut beigefügt.

Besonders hervorzuheben ist Abschnitt (5) des §8a: Die Statusanzeige dient ausschließlich der Anzeige des Kommunikationsstatus und darf nicht zu Leistungs- und Verhaltenskontrollen genutzt werden. Eine Aufzeichnung des Status erfolgt nicht. Die Anzeige des tatsächlichen Verfügbarkeitsstatus ist nur bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verpflichtend, die Mitglied eines Rufkreises sind, in dem dieser zur Anrufverteilung technisch erforderlich ist. Den übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht es frei, einen vom

tatsächlichen Verfügbarkeitsstatus abweichenden Status zu wählen, solange die notwendige Erreichbarkeit für die Aufgabenerledigung nicht beeinträchtigt wird.

Das Absetzen von Notrufen ist über Skype4B ebenfalls gewährleistet: Die Mitarbeitenden können über Skype4B Notrufe tätigen und werden dabei automatisch mit der richtigen Notrufzentrale verbunden. Für den Fall eines gesperrten PC wird den Mitarbeitenden eine Notruffunktion (Notrufbutton) bereitgestellt. Für sonstige Fälle (z.B. kein PC erreichbar oder niemand angemeldet) verbleibt in jeder Liegenschaft eine Anzahl an Notruf-Telefonen für Notrufzwecke bestehen:

Ausstattungsquote: Es muss mindestens 1 Notruftelefon je Liegenschaft bestehen bleiben. Max. 5% der bisher vorhandenen VoIP-Telefone je Liegenschaft dürfen bestehen bleiben. Sollten sich AA und gE in einer Liegenschaft befinden, so gelten die max. 5% Ausstattungsquote je für AA und gE. Der Arbeitsschutz-Ausschuss (ASA) ist beim Festlegen der Orte der Notruftelefone zu beteiligen.

Eine Abweichung von dieser Quote (Mehrung nur bis zu 8 % oder auch Minderung) ist denkbar, muss aber von der Geschäftsführung der AA/gE entschieden und mit dem RIM vor Ort geklärt werden bzgl. nachstehender Punkte.

Grundsätzlich: Es sollten Standorte gewählt werden, an denen bislang ein VoIP-Telefon angebunden war, um infrastrukturelle Veränderungen und damit verbundene Kosten zu vermeiden. Zudem müssen Notruftelefone in öffentlich zugänglichen Bereichen zur Verfügung stehen, die auf alle Stockwerke und alle Brandabschnitte verteilt sind.

Weitere Möglichkeiten zum Aufstellen von Notruftelefonen sind beispielhaft:

- Eingangsbereich, z.B. Eingangszone
- Brandschutz Helfer oder Ersthelfer
- Sicherheitsdienst
- in ausgewählten Besprechungsräumen
- Ruheraum
- Kopierraum

Ergänzende Informationen: Ein VoIP-Telefon für eine Sonderfunktion kann dabei natürlich auch gleich für den Notruf eingesetzt werden, es gilt den Zusammenhang zw. Notruftelefon und Türsprechanlagen zu berücksichtigen.



Für hörgeschädigte, sehbehinderte und motorisch eingeschränkte Kolleginnen und Kollegen besteht die Möglichkeit, auf Wunsch das VoIP-Telefon am Arbeitsplatz zum Absetzen eines Notrufs bestehen zu lassen (diese Geräte sind dabei kein Bestandteil der Ausstattungsquote von 5%).

Auf die Dienstvereinbarung über die Nutzung von Einrichtungen der Informations- und Kommunikationstechnik und zu den Folgen von Digitalisierung und Automatisierung in der Bundesagentur für Arbeit in der Fassung der Änderungsvereinbarung vom 01.02.2022 wird hingewiesen.

2.2 Organisatorische und fachlich-inhaltliche Ausrüstung

Die im Rahmen der Einführung von Skype4B getroffenen Regelungen bleiben durch diese Erweiterung unverändert. Alle Informationen zu Skype4B werden auf dem zentralen Informationsauftritt im BA-Intranet zusammengetragen (siehe BA Intranet > Interne Dienstleistungen > Informationstechnik > UHD > BA-Standard-Software > Skype for Business).

2.3 Rollen- und Berechtigungskonzept

Alle Skype-for-Business-Rechte werden über Berechtigungen im IM-Webshop vergeben. Diese werden im Rahmen dieser Weisung überarbeitet. Unterschieden wird nach erfolgter Umsetzung nur noch zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Service Center (welche bereits über Skype for Business telefonieren) und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern außerhalb der Service Center.

2.4 Informationsmöglichkeiten der Anwenderinnen und Anwender

Den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen bei Bedarf folgende Informationsmöglichkeiten und Beratungen zur Verfügung:

- Die Selbstlernmedien zu Skype for Business in der BA-Lernwelt
- Umfangreiche Informations- und Befähigungsunterlagen
- Ein umfangreicher Intranet-Auftritt inkl. häufiger Fragen und Antworten
- IT-Beratung durch das Regionale Infrastrukturmanagement (RIM)
- Das Wiki IT-Spezialwissen mit Hinweisen zur Tastaturbedienung für blinde und sehbehinderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Trainings QBM zu JAWS und Supernova

2.5 Rollout-Termine

Auf Basis von vorherigen Bedarfserhebungen werden die durchzuführenden Rollout-Wellen zentral geplant und rechtzeitig per E-Mail durch das RIM sowie auf der Intranetseite von Skype4B bekanntgegeben. Einzelbestellungen aufgrund von Dringlichkeit oder personeller Veränderungen sind jederzeit möglich.

2.6 Technischer Support

Für Fragen aufgrund von Störungen erfolgt der Support durch den User Help Desk der BA (UHD).

3. Einzelaufträge

Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu unterstützen, werden folgende Einzelaufträge erteilt:

- Alle SGBIII-Dienststellen und teilnehmenden gE
- unterstützen bei den Vorarbeiten
 - > Überprüfung bestehender Rufkreise
 - > Erstellung von Verteilern von Rufkreisen
 - > Festlegung der Aufbauorte der Notruftelefone inclusive Einhaltung der Aufstellquote von 5%
 - > Festlegung der Aufbauorte der Telefone für Sonderfunktionen
 - > Prüfung von Chef-Sekretariats-Gruppen und ggf. deren Erweiterungen
- fordern bei Bedarf über den Warenkorb die erforderlichen Headsets namensscharf an, soweit diese noch nicht vorhanden sind
- bestellen bei Bedarf Optionen im IM-Webshop (bspw. Besetzt/Zweitanzruf, Berechtigungsklasse weltweit)

- Das IT-Systemhaus

- > stattet das RIM rechtzeitig, zentral, mit ausreichenden Headsets aus, um die Rollout-Wellen und dringenden Einzelbestellungen bedienen zu können
- > stattet das RIM rechtzeitig, zentral mit Anleitungen und Verfahrensanweisungen sowie Informationen für den Betrieb von Skype4B aus
- > stattet das RIM rechtzeitig, zentral mit Funktionen (wie bspw. Admin-Portal) aus und befähigt zur Bedienung entsprechender Funktionen.
- > nimmt nach jeder Rolloutwelle die betroffenen Jobcenter aus der Verrechnung (PEB) für VoIP heraus
- > stellen bei Bedarf Auswertungen zur Ausstattungsquote der Telefone zur Verfügung.

- Das Regionale Infrastrukturmanagement (RIM)

- > übernimmt die Bereitstellung der noch erforderlichen Headsets
- > bietet IT-Beratung zur Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Nutzung von Skype for Business bei Bedarf an
- > übernimmt administrative Aufgaben im Admin-Portal
- > unterstützt bei der Vorbereitung, Beauftragung und des Rollbacks der Telefone
- > installiert die Notruftelefone an den abgestimmten Aufstellorten
- > unterstützt bei der jährlichen Funktionsüberprüfung der eingesetzten Notruftelefone

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift