

BETRIEBS- UND DIENSTVEREINBARUNGEN

Nr. 025 · Oktober 2022 · Hans-Böckler-Stiftung

DIGITALE KOMMUNIKATIONS- UND KOLLABORATIONSTOOLS – OFFICE 365 (2022)

Porträt über die Gesamtbetriebsvereinbarung zu Office 365 bei Fujitsu Deutschland

Bettina Seibold und Walter Mugler

www.betriebsvereinbarung.de

Darum geht es:

Digitale Kommunikations- und Kollaborationstools prägen die moderne Arbeitswelt. Microsoft Office 365 bietet als Standard in vielen Unternehmen dazu verschiedenste Module. Als cloudbasierte Software, die kontinuierlich vom Hersteller weiterentwickelt wird, stellt sie besondere Anforderungen an die Mitbestimmung. Der Gesamtbetriebsrat (GBR) von Fujitsu hat als Antwort auf diese Herausforderungen eine dynamische Gesamtbetriebsvereinbarung (GBV) abgeschlossen, die mit jeder Änderung oder Aktualisierung durch Microsoft ergänzt wird. Die GBV steckt einen Rahmen ab, der die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten schützt. Sie wird durch ausführliche Anlagen ergänzt, die die Anwendungen exakt beschreiben.

Wir porträtieren die Umsetzung von Vereinbarungen und fragen nach den Hintergründen für ihr Zustandekommen. Hierzu kommen Betriebsräte zu Wort und ihre beratenden Gewerkschaftskolleginnen und -kollegen werden befragt.

Kontakt

Ansprechpartner/in für dieses Portrait: Nils Werner
betriebsvereinbarung@boeckler.de



Fujitsu Deutschland ist ein Tochterunternehmen des japanischen Technologiekonzerns Fujitsu K. K. und gilt als das größte europäische Computerunternehmen. Zu den Produkten gehören IT-Lösungen aller Art für die digitale Transformation: neben Computer und Notebooks auch Server, Speicherlösungen, Software und moderne Datensysteme. Der Hauptsitz des IT-Unternehmens ist in München, insgesamt gibt es in Deutschland 18 Geschäftsstellen. Momentan sind rund 4.500 Personen bei Fujitsu Deutschland in den zwei Legal-Einheiten Fujitsu Technology Solutions GmbH (FTS) und Fujitsu Services GmbH (FS) beschäftigt. Der Gesamtbetriebsrat besteht aus 12 FTS-Mitgliedern und 13 FS-Mitgliedern.

1 Ziel und Strategie

Als Tochterunternehmen eines der weltweit größten IT-Konzerne ist es für die Beschäftigten und den Betriebsrat von Fujitsu Deutschland selbstverständlich, mit modernen und maßgeschneiderten digitalen Lösungen zu arbeiten. Bereits vor Jahren wurde die analoge Telefonanlage abgeschaltet und für die Kommunikation auf Skype umgestellt; die Arbeit mit Sharepoints ist seit Langem selbstverständlich. Damit ist die Zusammenarbeit der Beschäftigten und des Betriebsrats durch digitale Kommunikations- und Kollaborationstools geprägt – Microsoft Office 365 ist eines der wichtigsten darunter.



Microsoft Office 365 bietet eine Vielzahl an Tools und Plattformen zur Organisation und Dokumentation der innerbetrieblichen Zusammenarbeit. Es umfasst damit weit mehr als die althergebrachte Büro-Software zur Textverarbeitung, Tabellenkalkulation oder E-Mail-Kommunikation (Word, Excel, PowerPoint, Outlook). Im Mittelpunkt stehen digitale Kommunikation und Kollaboration: Teams, Sharepoint, Forms, Planner, Yammer, Newsfeed, Groups – um nur einen kleinen Teil zu nennen. Zunehmend werden weitere Module ergänzt, die die ganze Unternehmensorganisation betreffen. Beispielsweise verbindet Microsoft Dynamics das Kundenmanagement-System (Customer-Relationship-Management – CRM) mit der ERP-Software (Enterprise-Resource-Planning), die alle Geschäftsabläufe des Unternehmens umfasst. Microsoft Shifts kann Schichtsysteme abbilden und die Arbeitszeiten erfassen.

Bei Office 365 handelt es sich um eine cloudbasierte Software, die kontinuierlich vom Hersteller weiterentwickelt wird. Dazu spielt Microsoft laufend Updates ein. Deren Geschwindigkeit und Masse stellen die Mitbestimmungsprozesse auf die Probe. Außerdem erfasst der integrierte Office-Graph eine Unzahl an Daten z. B. über das Kommunikationsverhalten der Beschäftigten, die damit zu gläsernen Mitarbeitenden werden.

Die Entscheidung für die Einführung von Office 365 fiel 2019 in der Konzernzentrale in Japan. Dort wurden Lizenzen für die weltweite Einführung gekauft. Als die Arbeitgeberseite diesbezüglich auf den Betriebsrat zukam, wurde zunächst auf Basis des etablierten Verfahrens eine Gesamtbetriebsvereinbarung (GBV) angestrebt. Die Zusammenarbeit mit der Arbeitgeberseite ist sehr kooperativ und der betriebliche Datenschutzbeauftragte ist immer Teil der Verhandlungsrunde. Er begutachtet kritisch jede neue Software und spiegelt seine Eindrücke direkt an den Betriebsrat.

Nachdem die Einführung angekündigt war, erarbeitete der Arbeitgeber einen ersten Entwurf für eine Gesamtbetriebsvereinbarung. Parallel dazu beauftragte der Betriebsrat einen auf IT-Vereinbarungen spezialisierten Rechtsanwalt.

Aus Betriebsratsicht bestand das größte Problem darin, dass Office 365 unzählige Daten sammelt und als Cloud-Anwendung auf Servern in Ländern abspeichert, die nicht den europäischen bzw. deutschen Anforderungen der Datenschutzgrundverordnung entsprechen. Daher sollten zentral der Datenschutz gewährleistet und eine Überwachung der Beschäftigten ausgeschlossen werden. Außerdem wurde schnell deutlich: Angesichts der häufigen Updates muss Office 365 kontinuierlich begleitet werden. Insofern konnte im Jahr 2019 keine endgültige Regelung abgeschlossen werden.



„Als der Vorschlag für die Gesamtbetriebsvereinbarung kam, haben wir schnell erkannt, dass es so keinen Sinn macht. Wir können mit unserer bewährten IT-Vorlage die vielen

Aktualisierungen und neuen Formate nicht abbilden. Unser Rechtsanwalt hatte verschiedene Ideen und Vorlagen dazu, aber am Ende kam etwas Neues heraus. Die GBV ist nun dynamisch angelegt. Wir haben eine Grundvereinbarung, die den Rahmen absteckt, und in den Anlagen werden die Anwendungen exakt beschrieben, so dass die Kollegen wissen, wo es hingehet.“ – Andreas Strauß, Gesamtbetriebsrat Fujitsu, Sprecher Ausschuss für Datenverarbeitung der Fujitsu Services GmbH

Aus Zeitgründen und als Entgegenkommen gegenüber dem Arbeitgeber wurde zunächst eine jederzeit kündbare Pilotvereinbarung abgeschlossen. Sie entsprach weitgehend der später im Jahr 2019 abgeschlossenen Grundvereinbarung. Anschließend wurden die Anlagen zu den eingesetzten Modulen ergänzt. Mit jeder neuen Anwendung, die Microsoft einspielt, wird eine Anlage ergänzt, wenn sie besondere mittbestimmungsrelevante Aspekte enthält, die über Standardanwendungen hinausgehen. Beispielsweise wurde im Jahr 2020 für alle Beschäftigten die Kommunikationsplattform Teams eingeführt.



„Die Einbindung von externem und internem Sachverstand in die Entwicklung einer Vereinbarung zu IT-Systemen ist für Betriebsräte aus unserer Sicht entscheidend. Die Gremien können

in der Regel niemals alle Aspekte auf einmal berücksichtigen und erfassen. Von daher ist es wichtig, wo vorhanden, sachkundige Beschäftigte im Rahmen der Betriebsratsarbeit zu beteiligen. Dies schafft außerdem eine Kultur des Vertrauens und der Anerkennung. Darüber hinaus vermittelt die IG Metall auch fachliche Expertinnen und Experten zur Beratung.“ – Adrian Hermes, Vorstandsverwaltung IG Metall

2 Die Gesamtbetriebsvereinbarung

Bei aller Unterstützung einer leistungsfähigen und zeitgemäßen IT möchte der Betriebsrat die Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden schützen. Konkret bedeutet das: Office 365 darf nicht zur Überwachung und Kontrolle genutzt werden. Dieses Ziel wurde in die Gesamtbetriebsvereinbarung aufgenommen und prägt das neue dynamische Vorgehen der Betriebsräte. Viele Betriebsratsgremien schließen per Regelung eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle aus. Weniger im Fokus steht, dass sich durch die neuen IT-Systeme die innerbetriebliche Zusammenarbeit verändert. Dabei geht es wesentlich um eine neue Kultur der Zusammenarbeit, die in der GBV ausdrücklich benannt wird. Deshalb verpflichtet sich das Unternehmen dazu, die Inhalte und Verfahren durch die leitenden Angestellten zu gewährleisten. Durch die GBV soll eine flexible, mobile und offene Informations- und Kommunikationskultur geschaffen werden – im Unternehmen und gegenüber Kunden. Der GBR beschäftigt sich auch noch mit Fragen der veränderten Arbeitsorganisation, des Arbeitskräfteeinsatzes und der Ergonomie.

In der GBV wird zunächst der Charakter von Office 365 beschrieben. Die Aspekte, die konkrete Auswirkungen auf die Beschäftigten haben, werden benannt: Cloud-Anwendung, webbasierte Zusammenarbeit, Kommunikation und Kollaboration ausschließlich über Cloud-Systeme, die Anwendung der Office-Apps auf mobilen Endgeräten oder im Browser. Außerdem wird der dynamische Charakter der Microsoft-365-Plattform beschrieben sowie das Grundverständnis, dass alle Einflussmöglichkeiten genutzt werden, um die Ziele der GBV kontinuierlich umzusetzen.



„Oft behauptet der Arbeitgeber, dass bestimmte Dinge nicht abgeschaltet werden *können*. Das stimmt aber sehr oft nachprüfbar nicht. Daher nutze ich meine Admin-Rechte innerhalb von M 365 und suche nach den entsprechenden Stellen im System, um die Aussagen zu hinterfragen. Im Ergebnis können bestimmte Dinge für einen Personenkreis oder auch für Länder doch abgeschaltet werden.“ – Andreas Strauß, Gesamtbetriebsrat Fujitsu, Sprecher Ausschuss für Datenverarbeitung der Fujitsu Services GmbH

Anschließend wird in der GBV ein beteiligungs- und prozessorientiertes Verfahren beschrieben, das als Kernvorgehen bezeichnet werden kann. Die Betriebsparteien etablieren einen kontinuierlichen Prozess im Unternehmen, um die Mitbestimmungsrechte zu gewährleisten. Dazu

gehört: a) quartalsweise wird über Veränderungen von Microsoft informiert, b) beide Betriebsparteien können Sachkundige benennen, c) die Arbeitgeberseite bindet die Personalabteilung direkt ein, wenn mitbestimmungsrelevante Punkte identifiziert werden.

Unabhängig davon, kann der Gesamtbetriebsrat alle Veränderungen eigenständig bewerten und externen Sachverstand hinzuziehen. Im Rahmen gemeinsamer Beratungen soll anschließend eine einvernehmliche Lösung gefunden werden, wie mit den Updates bzw. Upgrades und neuen Modulen umzugehen ist: Müssen die Beschäftigten informiert oder geschult werden? Gilt es, geänderte Funktionen ggf. zu verbieten? Gibt es andere organisatorische Auswirkungen und Lösungen? Für den Fall, dass keine gemeinsame Lösung entwickelt wird, ist ein Konfliktlösungsverfahren beschrieben, das als letzte Konsequenz eine Einigungsstelle beinhaltet. Da der Datenschutz ein wichtiges Thema in den Verhandlungen war, sollte das Serverkonzept an der Datenschutzgrundverordnung ausgerichtet sein. Das heißt, die Server sollten in Europa oder Japan betrieben werden. Seit 2019 gibt es ein Abkommen zwischen der EU und Japan, das gewährleistet, dass die Daten in Japan nach europäischen Maßstäben gesichert werden.

Doch bei digitalen Kommunikations- und Kollaborationstools geht es nicht nur um Fragen des Datenschutzes oder der Verhaltens- und Leistungskontrolle, sondern auch um Fragen, wie sich die Beschäftigten darin sozial verhalten sollen. Die GBV verweist daher auf die neuen Möglichkeiten der Kommunikation und Vernetzung im Rahmen von Gruppen; ebenso verweist sie darauf, dass mit Beiträgen wertschätzend umgegangen werden soll. Die eigentlichen Regelungen zum Umgang mit Chats und E-Mails finden sich jedoch in der Firmen-Policy. Diese beinhaltet eine Beschreibung mit Verhaltenskodex: Wie sollen sich Beschäftigte in Teams verhalten und arbeiten? Wie sind Termine zu vereinbaren? Welche Kanäle werden für welche Form der Kommunikation genutzt? Was wird z. B. über Yammer und was über Teams-Chats für Gruppen weitergegeben? Beispielsweise a) dürfen über den Chat keine Anweisungen laufen, sondern E-Mails bleiben der Hauptkanal dafür; b) sollen keine Termine vor 9 Uhr bzw. nach 17 Uhr vereinbart werden, wenn mehr als zwei Personen eingeladen sind.

Aus Sicht des Gesamtbetriebsrats ist die Schulung der Beschäftigten zentral für die Einführung und gute Nutzung von Office 365. Daher enthält die GBV den Auftrag für das Unternehmen, ein geeignetes Schulungskonzept zu entwickeln, das mit dem GBR abgestimmt werden muss.



„Wir hatten ein sehr umfangreiches Schulungskonzept. Es gab ein Portal, in dem alle Schulungstermine eingestellt waren. Die Leute konnten Live-Schulungen besuchen und im Nachgang die Aufzeichnungen ansehen. Die Schulungen fanden auch in verschiedenen Sprachen statt. Es gab zu jedem Thema Schulungen, so dass alles gut funktionieren könnte. Teams zum Beispiel hat viele hilfreiche Funktionen, die die Kolleginnen und Kollegen nicht kennen. Ich habe immer wieder Schulungen zu Tipps und Tricks bei Office 365 gegeben, um das bei den

Leuten bekannter zu machen. Was bei uns noch wünschenswert wäre, ist ein fester Schulungstag, zum Beispiel monatlich ein halber Tag, an dem die Beschäftigten während der Arbeitszeit eine Schulung zu Microsoft Office 365 machen müssen. Dann müssen und können sie sich die Zeit dafür nehmen.“ – Andreas Strauß, Gesamtbetriebsrat Fujitsu, Sprecher Ausschuss für Datenverarbeitung der Fujitsu Services GmbH

Neben diesen auf Office 365 zugeschnittenen Regelungspunkten werden für alle IT-Tools wichtige Punkte als Standard für die Anlagen formuliert: die Systembeschreibung, die wesentliche Systemfunktion, die Zweckbestimmung sowie die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung, etwaig notwendig werdende wesentliche Veränderungen von Arbeitsabläufen, -verfahren, -inhalten und -methoden sowie die erforderlichen Qualifikationen der Beschäftigten; die technischen (eingehenden und ausgehenden) Schnittstellen und die Exportfunktionalität (z. B. Excel); die Kategorien arbeitnehmerbezogener Daten, die verarbeitet werden; das Rollen- und Berechtigungskonzept; das Konzept zur Löschung von Daten (z. B. die Kriterien für die Festlegung der Speicherdauer) sowie die angewandten Auswertungs- und Report-/Berichtsmöglichkeiten.



Die Gefährdungsbeurteilung nach § 5 ArbSchG ist im Unternehmen Standard. Derzeit überarbeitet der GBR die Bewertung eines mobilen Arbeitsplatzes. Mit Beginn der Pandemie wurde eine kleine Umfrage implantiert: Sie poppt automatisch auf und erfragt die Homeoffice-Situation hinsichtlich der psychischen Belastungen, sobald man für den IT-Support ein Ticket (Anfrage/Auftrag) eröffnet.

3 Mitbestimmung

Grundsätzlich ist die Mitbestimmung beim Einsatz von Informationstechnologien im Unternehmen fest verankert und es hat sich eine kooperative Zusammenarbeit entwickelt. Entsprechend steht auch die Arbeitgeberseite hinter der Betriebsvereinbarung und es entstanden bislang keine Konflikte bei deren Umsetzung und Erweiterung. Dabei ist der Ausschuss für Datenverarbeitung (DVA) das zentrale Organ des Gesamtbetriebsrats. Er trifft sich monatlich zu einer zweitägigen Sitzung, um die Vielzahl an IT-Projekten zu bearbeiten. Die Regelungen in der GBV bieten Handlungsmöglichkeiten für Zeiten, in denen die Zusammenarbeit deutlich schlechter verläuft als momentan. Beispielsweise informiert die Arbeitgeberseite derzeit kurzfristig über Änderungen und nicht nur quartalsweise.



„Neben eindeutigen technischen Aspekten, die es bei der Einführung von IT-Systemen zu regeln gibt, sollten kulturelle Veränderungen des Zusammenarbeitens, der Kommunikation und

Auswirkungen auf (Weiter-)Qualifizierungsbedarfe ebenfalls geregelt werden. Diese Nebeneffekte sind für die Arbeitszufriedenheit und die Arbeitsqualität mindestens genauso wichtig. Die GBV von Fujitsu nimmt auf diese qualitativen Aspekte mehrfach Bezug und schafft somit einen inklusiven Rahmen für das kollaborative Zusammenarbeiten mit den MS-365-Anwendungen.“ – Adrian Hermes, Vorstandsverwaltung IG Metall

Mit Blick auf die stetigen Veränderungen von Office 365 bietet das dynamische Vorgehen in der GBV sehr gute Möglichkeiten, den Mitbestimmungsprozess zu garantieren und die Rechte der Mitarbeitenden zu schützen. Trotzdem benötigt der Betriebsrat weiterhin Expertinnen und Experten für das Thema Datenschutz und die technischen Aspekte der IT-Tools, um die Auswirkungen der neuen Funktionen beurteilen zu können. Außerdem werden die Themen der Schwerbehindertenvertretung berücksichtigt.



„Wir können Microsoft nicht vorschreiben, dass sie bestimmte Dinge nicht tun. Das müssen wir daher organisatorisch vorab lösen.“ – Andreas Strauß, Gesamtbetriebsrat Fujitsu, Sprecher Ausschuss für Datenverarbeitung der Fujitsu Services GmbH

Das globale Admin-Recht für den Gesamtbetriebsrat ist ein weiterer zentraler Hebel, um Beschäftigteninteressen zu vertreten. Mit diesem Leserecht kann der GBR alle Systembereiche und Einstellungen einsehen oder Aussagen des Arbeitgebers überprüfen.

Im Rahmen der Verhandlungen zur GBV ging der DVA frühzeitig auf die örtlichen Betriebsratsgremien zu, da dort viele Vorbehalte gegenüber Office 365 bestanden. Kritische Punkte wurden diskutiert, Fragen beantwortet. Darüber hinaus besuchte der DVA einzelne Standorte und konnte Bedenken bezüglich einer Überwachung durch Office 365 ausräumen bzw. die entsprechenden Regelungspunkte der GBV erläutern. Das Zusammenspiel von GBR und örtlichen Betriebsräten spielt für die Vereinbarung eine wichtige Rolle. Denn sie soll so formuliert sein, dass sie keine lokalen Vereinbarungen aushebelt. Ein Beispiel: Die Arbeitszeiterfassung durch das Office-365-Zeitverwaltungsmodul Shifts ist grundsätzlich ausgeschlossen. Im Rahmen von Schichtsystemen an einzelnen Standorten kann jedoch eine Arbeitszeiterfassung über Shifts sinnvoll sein. In diesem Fall muss es den örtlichen Betriebsräten möglich sein, eine lokale Betriebsvereinbarung dazu abzuschließen.

4 Ausblick

Office 365 ist nicht nur das zentrale Kommunikations- und Kollaborationstool des Unternehmens, sondern mittlerweile auch des Betriebsrats. Die Betriebsratsarbeit hat sich dadurch stark verändert, auch wenn einige Betriebsratsmitglieder parallel alte Strukturen und

Arbeitsweisen pflegen. Kurzfristige Abstimmungen wie z. B. die Absage einer Sitzung können viel schneller erfolgen. An einem Standort wird bei lokalen Betriebsvereinbarungen für Betriebsrat und Arbeitgeber auf dem Sharepoint ein Bereich freigeschaltet und beide Seiten arbeiten gemeinsam im Änderungsmodus an dem Dokument. Der Beschluss über die Vereinbarung fällt dann regulär in der Betriebsratssitzung.

Manche Themen in der Betriebsratsarbeit lassen sich digital weniger gut bearbeiten. Vor allem streitige Verhandlungen oder Themen, die der Akzeptanzsicherung – das heißt: des sozialen Austauschs und persönlicher Beziehungen – bedürfen, lassen sich in Präsenz besser bearbeiten. Der Gesamtbetriebsrat probiert daher immer wieder neue Möglichkeiten des sozialen Austauschs aus und verwirft diese wieder, wenn sie nicht zu einer besseren Zusammenarbeit führen.

Durch die globale Einführung von Office 365 mit einem zentralen Nutzungsberechtigten (Tenant) in der Konzernzentrale in Japan entstehen immer wieder neue Regelungsbedarfe für den GBR, weil dort alle weltweiten Nutzenden und Daten zusammengefasst und verwaltet werden. Das bedeutet: Bestimmte Einstellungen können nur weltweit aktiviert bzw. deaktiviert werden. Bei sehr unterschiedlichen Datenschutzbestimmungen und betrieblichen Vorgehensweisen zwischen den Ländern führt das immer wieder zu Verwerfungen. Andererseits konnte der GBR mit Blick auf das Office-365-Modul MyAnalytics, welches das Kommunikationsverhalten der Beschäftigten analysiert, einen weltweiten Erfolg für den Datenschutz erreichen: Das deutsche Datenschutzrecht verbietet solche Analyse-Tools, daher musste die Funktion weltweit abgeschaltet werden.



„Cloudbasierte IT-Systeme mit tiefen Eingriffen in die Systemlandschaft, die Arbeitsorganisation und in

Beschäftigendaten werden heute zunehmend Standard in den Unternehmen. Betriebsräten kommt bei der Einführung und dem Einsatz solcher Tools eine gestaltende Rolle zu. Die Regelung von Fujitsu zeigt, wie dies am Beispiel von MS 365 gelingen kann. Besonders hervorzuheben sind die Ansätze einer lebendigen Vereinbarung, die immer wieder den neuen Funktionen und Updates angepasst werden muss. Dem Unternehmen wird damit trotz einer bestehenden umfangreichen IT-Rahmenvereinbarung kein Blankoschein für die jeweilige Applikation ausgestellt. Somit wird die Mitbestimmung gewahrt und auf alle neuen Felder angewendet.“ – Adrian Hermes, Vorstandsverwaltung IG Metall



Kontakt

Andreas Strauß, Gesamtbetriebsrat Fujitsu, Sprecher
Ausschuss für Datenverarbeitung der Fujitsu Services GmbH
E-Mail: andreas.strauss[at]fujitsu.com

Adrian Hermes, Vorstandsverwaltung IG Metall, Ressort
Angestellte, IT, Engineering
E-Mail: adrian.hermes[at]igmetall.de

Falko Blumenthal, IG Metall München,
Unternehmensbeauftragter Fujitsu Deutschland
E-Mail: falko.blumenthal[at]igmetall.de



Ihr seid die Experten – schickt uns eure Vereinbarungen und profitiert voneinander!

Habt ihr eine gute Vereinbarung zum Thema Digitalisierung abgeschlossen? Wir interessieren uns für die Geschichte und Fakten dahinter und freuen uns über eure Zusendung, elektronisch oder per Post. Wir werten sie aus und stellen euer wertvolles Wissen allgemein zur Verfügung – vertraulich, anonym und als Beitrag für eine mitbestimmte Arbeitswelt der Zukunft.

Macht mit und nehmt mit uns Kontakt auf!

www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen



Mitbestimmungsportal

Der Böckler-Infoservice bietet Mitbestimmungsakteurinnen und -akteuren spezifisches Handlungs- und Orientierungswissen, u. a. Branchenmonitore, Themenradar, Wissen kompakt, Szenarien „Mitbestimmung 2035“.

Jetzt kostenlos anmelden auf:

www.mitbestimmung.de