

DE

EUROPÄISCHE KOMMISSION

Brüssel, den 21. Dezember 2006

K(2006) 6831

MITTEILUNG AN DIE KOMMISSION

vom 21. Dezember 2006

zum Einsatz von Telearbeit in den Dienststellen der Kommission -
Annahme der „Leitlinien für Telearbeit bei der Kommission“

(Mitteilung von Siim Kallas)

MITTEILUNG AN DIE KOMMISSION

vom 21. Dezember 2006

zum Einsatz von Telearbeit in den Dienststellen der Kommission -
Annahme der „Leitlinien für Telearbeit bei der Kommission“

1. HINTERGRUND

Telearbeit kommt bei Aufgaben im Zusammenhang mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zum Einsatz und soll eine flexiblere Arbeitsorganisation erlauben und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben verbessern. Seit 1994 nimmt Telearbeit in Europa durch die Verbreitung von Mobilfunkdiensten und Internet rasch zu. Die Europäische Kommission hat diese Entwicklung mit umfangreichen Finanzhilfen aus dem Vierten Rahmenprogramm für Forschung und technologische Entwicklung und aus den Strukturfonds gefördert.

Im Juli 1997 wurden mehrere politische Empfehlungen zur beschäftigungspolitischen und sozialen Dimension der Informationsgesellschaft angenommen. Gleichzeitig hat sich die Kommission dazu verpflichtet, Telearbeit in Europa zu fördern und zu untersuchen, inwieweit sich diese Form der Arbeitsorganisation für ihre Dienststellen eignet. Ziel ist, das Personal und moderne Verwaltungsmethoden so effizient wie möglich einzusetzen.

Im April sowie im Oktober 2000 hat die Kommission – zunächst mit dem Weißbuch „Die Reform der Kommission“ (KOM(2000) 200 endg. vom 5.4.2000) und anschließend mit dem Konsultationspapier „Familienbezogener Urlaub und flexible Arbeitszeitmodelle“ (SEK(2000) 1806/7 vom 31.10.2000) – ihre Absicht bekräftigt, den Zugang zur Telearbeit zu erleichtern. Dieser Maßnahme lag die Annahme zugrunde, dass ein solches Arbeitszeitmodell nicht nur mehr Flexibilität für die einzelnen Mitarbeiter bedeutet, sondern auch eine geringere Inanspruchnahme von Teilzeitarbeitsregelungen ermöglichen und die Produktivität steigern könnte.

2. ERFAHRUNGEN MIT TELEARBEIT IN DEN DIENSTSTELLEN DER KOMMISSION

1998 wurden in zwei Dienststellen der Kommission – GD EMPL und GD INFSO mit rund 120 Teilnehmern – und bei EUROSTAT entsprechende Pilotaktionen gestartet. Anschließend wurden auch in weiteren Generaldirektionen verschiedene Formen der Telearbeit umgesetzt.

Die Pilotaktionen wurden über 18 aufeinander folgende Monate verfolgt. Im Anschluss daran wurden zwei Bewertungsberichte¹ erstellt – ein interner Bericht und ein Bericht externer Sachverständiger. Beide Berichte legen nahe, dass Telearbeit in der Kommission sowohl für das Management als auch für die Bediensteten sehr vorteilhaft sein kann. Festzuhalten ist, dass die Pilotaktionen eindeutig gezeigt haben, dass Telearbeit die Produktivität in der Kommission erhöhen kann, weil die Zeit und die Fähigkeiten der Mitarbeiter effizienter genutzt werden können, und dass sie das Wohlbefinden der

¹ Die englischen Fassungen dieser beiden Berichte (*“Internal Evaluation of the Telework Pilot in the Information Society and Employment Directorates-General of the European Commission“*, September 2000 und *“Telework Pilot Project in the European Commission - External Evaluation Panel Report“*, 25. August 2000) sind unter folgender Adresse abrufbar: http://europa.eu.int/comm/dgs/employment_social/teleworking_en.htm).

Bediensteten fördert, indem Beruf und Privatleben besser in Einklang gebracht und Verkehrswege und Stress vermindert werden. Die meisten Telearbeiter und ein großer Teil ihrer Dienstvorgesetzten geben an, dass sich die Telearbeit sowohl hinsichtlich der Qualität als auch der Quantität der geleisteten Arbeit positiv auswirkt.

In beiden Berichten wird der Kommission empfohlen, Telearbeit auf einer breiteren Basis als bisher einzuführen. Den Berichten zufolge ist es notwendig, eine allgemeine Regelung zu schaffen, die es ermöglicht, Telearbeit zum Vorteil der Institution und der Bediensteten umfassender als bisher den Kommissionbediensteten anzubieten.

Im Hinblick auf das Reformprogramm wurde im Anschluss an diese Bewertungen eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die analysierte, welche technischen und administrativen Bestimmungen für ein breiter angelegtes Telearbeitsangebot in den Dienststellen der Kommission erforderlich sind. Die Empfehlungen dieser Arbeitsgruppe wurden von der dienststellenübergreifende Gruppe für Telearbeit bei der Erarbeitung der Regelung für Telearbeit in der Kommission weitgehend befolgt. Die beigefügten Leitlinien sind das Ergebnis dieser Arbeit sowie eines regen Austauschs zwischen den Dienststellen und der Personalvertretung.

3. DAS DERZEITIGE PROJEKT

Es wird vorgeschlagen, ein neues Telearbeitsprojekt zu finanzieren, mit dem die bisherigen Pilotaktionen auf sämtliche Dienststellen der Kommission ausgeweitet werden. Zwischen 2006 und 2008 werden 1150 Bedienstete, die über einen eigenen Computer und eine eigene Kommunikationsverbindung verfügen, die Telearbeitsregelung in Anspruch nehmen können (300 im Jahr 2006, 500 weitere im Jahr 2007 und 350 im Jahr 2008).

Diese Lösung erlaubt es einer maximalen Zahl von Bediensteten, Telearbeit zu wählen, und dabei die vorhandenen Finanzmittel auszuschöpfen. Die für Telearbeit entstehenden Kosten betreffen im Wesentlichen den Ausbau der Infrastruktur für den externen Zugriff, die für eine große Zahl externer Benutzer eingerichtet werden muss, die Bereitstellung technischer Unterstützung und die Beschaffung der für die Authentifizierung der Telearbeiter erforderlichen Token, damit die Kommunikation mit den Systemen der Kommission über eine gesicherte Verbindung erfolgt.

Das Projekt wird im Hinblick auf eine etwaige Weiterentwicklung ab Ende 2008 bewertet werden.

4. ZUGRIFFSSTUFEN

Es sind drei unterschiedliche Zugriffsstufen vorgesehen:

- **Voller Zugriff:** Erlaubt den Zugriff auf beinahe alle am Arbeitsplatz in der Dienststelle verfügbaren elektronischen Ressourcen (Daten, Dokumente, Anwendungen wie Word, Excel, E-Mail, IntraComm und die besonderen Anwendungen der Kommission wie SIC, CISNET, SYSPER2): Der Telearbeiter verwendet einen von der Kommission gestellten PC mit der Standardkonfiguration der Kommission und einem besonderen Kommunikations- und Sicherheitssystem.
- **Erweiterter Zugriff:** Erlaubt einen ähnlich breiten Zugriff wie der Volle Zugriff, es sind jedoch eigene Geräte zu verwenden.
- **Einfacher Zugriff:** Der Zugriff ist auf E-Mail und IntraComm über einen privaten Computer beschränkt.

In der derzeitigen Projektphase soll die Lösung des Erweiterten Zugriffs finanziert werden. Der Einfache Zugriff soll nur bei gelegentlicher Telearbeit von kurzer Dauer zum Einsatz kommen. Die Generaldirektionen, die dies wünschen, können während dieser ersten Phase eigene Mittel einsetzen, um anstatt der Telearbeit mit Erweitertem Zugriff Telearbeit mit Vollem Zugriff anzubieten.

5. GRUNDSÄTZE

- Es besteht kein individueller Anspruch auf Telearbeit, aber die Generaldirektionen sind gehalten, Telearbeit anzubieten, so weit es das IT-System und das dienstliche Interesse erlauben.
- Im Rahmen der Telearbeit sind sämtliche Bestimmungen des Statuts, insbesondere auch Artikel 20, anwendbar.
- Bediensteten, die das Telearbeitsangebot nutzen, dürfen daraus für ihre Laufbahn keine Nachteile erwachsen.
- Telearbeit kommt bei einem breiten Spektrum an Aufgaben in Frage, auch bei Führungsaufgaben. In Fällen, in denen eine Auswahl zwischen mehreren Telearbeitsanträgen getroffen werden muss, sind verschiedene Kriterien wie Behinderung, familiäre Gründe usw. zu berücksichtigen.
- Der Bedienstete schließt mit seinem Dienstvorgesetzten eine förmliche Telearbeitsvereinbarung.
- Es darf nicht mehr als 50 % der Arbeitszeit in Telearbeit geleistet werden.
- Telearbeit kann auch mit einer Gleitzeitregelung verbunden werden in dieser ersten Phase, nicht aber mit Teilzeitarbeit.
- Die Kommission stellt den Telearbeitern alle Informationen und Schulungen zur Verfügung, die erforderlich sind, um deren Gesundheit, Sicherheit und ergonomische Arbeitsbedingungen sowie den Datenschutz zu gewährleisten.
- Die Telearbeit wird dezentral von den einzelnen Dienststellen verwaltet (Genehmigungen, Unterzeichnung der Vereinbarungen usw.). Die GD ADMIN und die GD DIGIT stellen die Einführung und Überwachung der Telearbeitsregelung im Rahmen ihrer Zuständigkeitsbereiche sicher.

6. EMPFEHLUNGEN

Die Kommission wird ersucht,

die beigefügten „Leitlinien für Telearbeit bei der Kommission“ anzunehmen und GD ADMIN in Zusammenarbeit mit GD DIGIT die Verantwortung für ihre Einführung zu übertragen.;

der Bindung der für die Finanzierung der IT-Infrastruktur erforderlichen Haushaltsmittel zuzustimmen: 283.500 EUR im Jahr 2006, 770.000 EUR im Jahr 2007 und 458.750 EUR im Jahr 2008. Über die finanziellen Auswirkungen gibt der beigefügte Finanzbogen Aufschluss.

**LEITLINIEN
FÜR TELEARBEIT
BEI DER KOMMISSION**

21. Dezember 2006

EINLEITUNG

Gegenstand dieser Leitlinien ist eine Regelung, die es Bediensteten gestattet, auf der Grundlage vereinbarter Bedingungen abwechselnd zu Hause und in den Diensträumen der Kommission auf der Grundlage von in gegenseitigem Einverständnis festgelegten Bedingungen zu arbeiten. Die Regelung betrifft nicht die Vorkehrungen, die es einem Bediensteten ermöglichen, nach einem normalen Büroarbeitstag bei sich zu Hause weiterzuarbeiten oder im Rahmen einer Dienstreise an einem anderen Ort tätig zu sein.

Neben Teilzeitarbeit und gleitender Arbeitszeit wurde die Telearbeit im Weißbuch über die Reform (KOM(2000)200 endg. vom 5.4.2000) als eine Möglichkeit genannt, Beruf und Privatleben besser miteinander in Einklang zu bringen. Allerdings sind Telearbeit und gleitende Arbeitszeit im Gegensatz zu Teilzeitarbeit im Statut nicht erwähnt. Somit lässt sich aus dem Statut auch kein Anspruch auf Telearbeit ableiten, sondern es handelt sich hier um eine Form der Arbeitsorganisation, den Dienststellen und Bedienstete zu Gute kommen kann, die dies beantragen, sofern das dienstliche Interesse, die vorgesehenen Plätze und die Statutsbestimmungen es zulassen. Vorbehaltlich dessen sind die Generaldirektionen aufgefordert, in allen ihren Dienststellen Möglichkeiten der Telearbeit einzuführen, die mit den spezifischen Anforderungen des Dienstes in Einklang stehen.

Es sind drei unterschiedliche Stufen des Fernzugriffs vorgesehen: Voller Zugriff, Erweiterter Zugriff und Einfacher Zugriff. Eine allgemeine Beschreibung der drei Zugriffsstufen mit den verschiedenen Parametern enthält Abschnitt VII. In der derzeitigen ersten Phase der Umsetzung wird generell der Erweiterte Zugriff als normale Telearbeitsmethode angeboten. Die neu eingerichteten Telearbeitsstellen sind daher zunächst einmal auf Erweiterten Zugriff angelegt. Generaldirektionen, die über die erforderlichen Finanzmittel verfügen, können diese Stellen dann auf Vollen Zugriff erweitern.

Mit den vorliegenden Leitlinien wird für alle Dienststellen ein Rahmen für die Entwicklung der Telearbeit in der Kommission im Einklang mit den Statutsbestimmungen festgelegt. Auf die Frage, inwieweit Telearbeit mit dem dienstlichen Interesse vereinbar ist, und auf bestimmte praktische Aspekte, die von der Kapazität der einzelnen Dienststellen abhängen, wird nicht im Einzelnen eingegangen. Um praktische Fragen zu klären, könnte von bewährten Verfahren der Generaldirektionen ausgegangen werden, die mit Telearbeit bereits eine gewisse Erfahrung haben, und insbesondere von den Bewertungsberichten, die diese Generaldirektionen der GD ADMIN übermitteln und die auf folgender Seite im Intranet veröffentlicht werden :
http://www.cc.cec/pers_admin/equal_opp/teleworking_en.html.

Auf der Grundlage dieser Leitlinien kann Telearbeit auf einer breiteren Basis als Pilotaktion in allen Dienststellen der Kommission eingeführt werden; die Bewertung dieser Pilotaktion ist für Ende 2008 geplant. Je nach den Ergebnissen der Bewertung und den zur Verfügung stehenden Haushaltsmitteln könnte die Regelung dann überarbeitet werden.

I. STANDARDBEDINGUNGEN UND GRUNDSÄTZE

1. Wer kann Telearbeit ausüben?

Grundsätzlich kann jeder Mitarbeiter der Institution¹ unabhängig von der Art seines Anstellungsvertrags Telearbeit beantragen. Bei der Bewertung des Antrags spielen unter anderem das dienstliche Interesse und die jeweiligen Aufgaben eine Rolle. In Fällen, in denen eine Auswahl zwischen verschiedenen Telearbeitsanträgen getroffen werden muss, wären verschiedene Kriterien wie Behinderung, familiäre Gründe, Regelmäßigkeit und Qualität der bisherigen Arbeit usw. zu berücksichtigen.

2. Führungskräfte

Im Allgemeinen wird davon ausgegangen, dass Führungskräfte in den Diensträumen physisch anwesend sein müssen, um ihre Managementaufgaben wahrnehmen zu können. Dies trifft aber nicht unbedingt in allen Fällen zu. Auch Führungskräfte sollten die Möglichkeit haben, Tätigkeiten, die ohne Weiteres aus einer gewissen Entfernung oder während eines bestimmten Zeitraums erledigt werden können, die Methode der Telearbeit wahrzunehmen.

3. Anteil der Mitarbeiter, die Telearbeit leisten könnten

Die Generaldirektionen und Dienste müssen selbst entscheiden, ob Telearbeit im dienstlichen Interesse gewährt werden kann (siehe Abschnitt IV.1) und wie viele Mitarbeiter in den einzelnen Tätigkeitsbereichen Telearbeit zu einem gegebenen Zeitpunkt ausüben können, ohne das Funktionieren eines Referats oder einer Direktion zu beeinträchtigen. Auch die technische Infrastruktur kann hier beschränkend wirken. Werden Telearbeitsvereinbarungen getroffen, so sollte die Personalverwaltung in Absprache mit den jeweiligen Vorgesetzten darauf achten, dass die Telearbeitsmöglichkeiten möglichst gleichmäßig auf die einzelnen Dienststellen verteilt werden. Im Anhang findet sich (als Tabelle I) eine vorläufige Aufstellung mit einem Vorschlag über das Angebot an Telearbeitsplätzen für die nächsten drei Jahre (2006-2008), aus der hervorgeht, wie viele zusätzliche Telearbeitsmöglichkeiten die einzelnen Generaldirektionen und Dienste in diesem Zeitraum in etwa erhalten können.

4. Die Telearbeitsvereinbarung zwischen einer Generaldirektion bzw. einem Dienst auf der einen und dem Mitarbeiter auf der anderen Seite wird zwischen dem Dienstvorgesetzten und dem Mitarbeiter unter Berücksichtigung der in den vorliegenden Leitlinien niedergelegten Standardbedingungen geschlossen. Der Mitarbeiter sollte allerdings durch die Vereinbarung nicht von seiner Dienststelle isoliert werden. Telearbeit wird zwar auf freiwilliger Basis auf Antrag des betreffenden Mitarbeiters ausgeübt, doch bleibt die Anstellungsbehörde die Kontrollinstanz, die die betreffende Vereinbarung genehmigt und die Bedingungen entsprechend den Arbeitserfordernissen der einzelnen Generaldirektionen vorgibt.

¹ Betroffen sind also Beamte, Zeitbedienstete, Hilfskräfte und Vertragsbedienstete sowie abgeordnete nationale Sachverständige. Nicht betroffen sind die Mitarbeiter von Auftragnehmern, Dienstleister und Leiharbeitskräfte.

5. Im Rahmen der durch das Arbeitsprogramm vorgegebenen Sachzwänge sollte bei der Genehmigung von Telearbeitsanträgen möglichst flexibel vorgegangen werden, um Beruf und Privatleben so weit wie möglich in Einklang zu bringen. Desgleichen sollte auch die Funktionsweise der Dienststellen so weit wie möglich an die Erfordernisse der Telearbeit angepasst werden (indem beispielsweise die Termine für Referatssitzungen und sonstige interne Termine entsprechend gewählt werden).
6. Bei vorübergehenden persönlichen oder häuslichen Problemen oder aber in Arbeitssituationen, die einmalige oder gelegentliche dienstliche Pflichten beinhalten, die außerhalb der Diensträume wahrgenommen werden können, sind auf Antrag des Mitarbeiters auch individuelle Telearbeitsvereinbarungen für eine Dauer von höchstens einem Monat möglich. Derartige individuelle Vereinbarungen können *ad hoc* auf der Ebene der Dienststelle in einfacher Schriftform getroffen werden. Übersteigt die Telearbeit jedoch die Dauer von einem Monat, so ist ein Antrag auf Telearbeit zu stellen und eine förmliche Telearbeitsvereinbarung abzuschließen.
7. Die Telearbeitsvereinbarung sieht vor, dass der Bedienstete nach einem vereinbarten Zeitplan abwechselnd Telearbeit ausübt und in den Diensträumen arbeitet, wobei er höchstens 50 % der Arbeitszeit (d.h. im Durchschnitt bis zu zweieinhalb Tage pro Woche) zu Hause arbeitet. Sollten halbe Bürotage ungeeignet sein, so kann die Anwesenheit im Büro zweiwöchentlich geregelt werden, indem der Telearbeiter in der ersten Woche an zwei und in der nächsten Woche an drei vollen Tagen im Büro arbeitet.
8. Von dem Telearbeiter kann, wenn dies aus dringlichen Gründen im dienstlichen Interesse liegt, kurzfristig verlangt werden, unverzüglich in die Diensträume zurückzukehren.
9. Bedienstete, die ihren Dienst teilzeitlich versehen, müssen bereit sein, wieder eine Vollzeitätigkeit auszuüben, wenn sie Telearbeit in Anspruch nehmen wollen.
10. Telearbeit kann auch mit einer Gleitzeitregelung verbunden werden, wenn dies mit dem dienstlichen Interesse vereinbar ist. Nimmt ein Telearbeiter eine Gleitzeitregelung in Anspruch, so gilt diese nur für die Arbeitszeit, die in den Diensträumen verbracht wird. Telearbeitstage werden als normale Arbeitstage gerechnet.
11. Für die Beendigung der Telearbeit ist in der Telearbeitsvereinbarung für beide Seiten eine Kündigungsfrist vorgesehen mit einer Klausel, wonach aus dienstlichen Gründen eine sofortige Rückkehr zur normalen Arbeit in den Diensträumen verlangt werden kann. Die vereinbarte Kündigungsfrist sollte so bemessen sein, dass geeignete Vorkehrungen für den Telearbeiter getroffen werden können. Bei gegenseitigem Einverständnis zwischen dem Betroffenen und seinem Dienstvorgesetzten ist selbstverständlich auch eine vorzeitige Wiederaufnahme der Arbeit in den Diensträumen möglich.
12. Die Tage, an denen der Telearbeiter in den Diensträumen anwesend sein muss, werden vom Dienstvorgesetzten nach Gespräch mit dem Betroffenen festgelegt, unter Berücksichtigung des dienstlichen Interesses und dem Umfang der beantragten Telearbeit in derselben Dienststelle oder demselben Referat.

13. In der Telearbeitsvereinbarung wird festgelegt, zu welchen Zeiten der Betreffende telefonisch erreichbar sein muss. Diese Zeiten müssen die Arbeitskernzeiten einschließen, es sei denn, sie werden individuell in der Vereinbarung anders geregelt.
14. Im Rahmen der Telearbeit gelten selbstverständlich sämtliche Bestimmungen des Statuts, insbesondere auch Artikel 20², weiter.

II. FÜR TELEARBEIT GEEIGNETE AUFGABEN

1. Telearbeit kann bei einem breiten Spektrum an Aufgaben in allen Laufbahngruppen und Funktionen infrage kommen, vor allem bei Tätigkeiten, die zu einem großen Teil aus konzeptioneller Arbeit bestehen oder bei denen große Teile des Arbeitsprozesses automatisiert sind. In diesen Leitlinien wird davon ausgegangen, dass die Arbeit mit Hilfe von Informatiksystemen erledigt wird. Dass der Telearbeiter große Mengen an Unterlagen vom Dienstort mit nach Hause nimmt, ist nicht vorgesehen. Für Telearbeit sind u. a. folgende Tätigkeiten geeignet:
 - Verfassen von Schriftstücken, Protokollen, Berichten, Handbüchern;
 - Lesen;
 - konzeptionelle Arbeit;
 - Aufbereitung von Daten; Berechnungen;
 - Erstellung von Sitzungsunterlagen;
 - Korrektur von Schriftstücken; Übersetzungen;
 - Bearbeitung von E-Mails.

Diese Aufzählung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. In Stellenbe- und -ausschreibungen kann gegebenenfalls darauf hingewiesen werden, dass unter anderem Aufgaben auszuführen sind, die auch in Telearbeit ausgeübt werden können. Diese Angabe ist allerdings nicht zwingend erforderlich und insbesondere keine Voraussetzung dafür, dass ein Antrag auf Telearbeit genehmigt werden kann.

2. Bestimmte Aufgaben eignen sich eindeutig nicht für Telearbeit, da sie kontinuierliche Anwesenheit in den Diensträumen oder zumindest eine regelmäßige Anwesenheit erfordern, die nicht mit Telearbeit vereinbar ist. Zu nennen sind hier Aufgaben, die die regelmäßige Teilnahme an Besprechungen und Sitzungen erfordern, Empfangstätigkeiten, Fahrtstätigkeiten, Sicherheitsaufgaben, Schichtarbeit usw.

² Artikel 20: „Der Beamte hat am Ort seiner dienstlichen Verwendung oder in solcher Entfernung von diesem Ort Wohnung zu nehmen, dass er in der Ausübung seines Amtes nicht behindert ist. Der Beamte teilt der Anstellungsbehörde unverzüglich seine Anschrift mit und benachrichtigt sie bei jeder Änderung seines Wohnsitzes.“ Das bedeutet, dass der Telearbeiter in der Nähe des Ortes seiner dienstlichen Verwendung arbeiten muss, aber nicht unbedingt in seiner eigenen Wohnung.

III. KEINE BEEINTRÄCHTIGUNG DER LAUFBAHN BEI TELEARBEIT

Wenn ein Beschluss ergangen ist, dass einige der mit einer Stelle verbundenen Tätigkeiten in Telearbeit ausgeübt werden können, dürfte es im Normalfall nicht erforderlich sein, die im Rahmen der Beurteilung der beruflichen Entwicklung festgelegten Ziele anzupassen. Zudem dürfen Bediensteten, die das Telearbeitsangebot nutzen, aus dieser Entscheidung für ihre Laufbahn keine Nachteile erwachsen. Telearbeit soll den Bediensteten ermöglichen, ihre Aufgaben auf flexible Art und Weise wahrzunehmen, und die Kommission steht auf dem Standpunkt, dass diese Flexibilität so vielen Bediensteten offen stehen sollte, wie es mit dem dienstlichen Interesse vereinbar ist. Bedienstete, die diese Möglichkeit in Anspruch nehmen, dürfen deshalb in ihren Beurteilungen nicht schlechter bewertet werden. Die Abwesenheit von den Diensträumen liegt bei Telearbeit in der Natur der Sache und darf sich – sofern die Vereinbarung zufrieden stellend funktioniert – keinesfalls negativ auf die Laufbahnaussichten des Betroffenen oder auf seinen Zugang zu Fortbildungen auswirken. Bei der Leistungsbeurteilung sollte ausdrücklich erwähnt werden, welche Aufgaben in Telearbeit ausgeführt werden, um zu gewährleisten, dass es weder absichtlich noch unabsichtlich aufgrund der Telearbeit zu einer schlechteren Beurteilung kommt.

IV. BEANTRAGUNG VON TELEARBEIT

1. Besonders in Fällen, in denen es im Verhältnis zur Nachfrage nur begrenzte Möglichkeiten für Telearbeit gibt, ist es wichtig, dass die Generaldirektionen auf offene und transparente Weise über Telearbeitsanträge entscheiden. Das Verfahren zur Behandlung von Anträgen sollte von vornherein klar sein und in der Generaldirektion publik gemacht werden. Generell sollte die Erstentscheidung auf Referatsebene vom mittleren Management getroffen werden; auf Direktorenebene wird sie dann mit der Zustimmung der Personalverwaltung und nach Rücksprache mit dem für DV-Ressourcen zuständigen Bediensteten (IRM) und dem Beauftragten für die lokale IT-Sicherheit (LISO) gutgeheißen oder verworfen. Telearbeitsanträge von Führungskräften sollten sinngemäß auf einer entsprechend höheren Ebene behandelt werden. Dabei ist wichtig, dass das Referat Personalverwaltung innerhalb jeder Dienststelle die Gesamtkoordinierung aller Telearbeitsvereinbarungen gewährleisten kann.
2. In einer Telearbeitsvereinbarung zwischen Antragsteller und Management sollte festgelegt werden, welche Aufgaben auszuführen sind, wie die Teilnahme an Sitzungen geregelt ist usw., und es sollte gegebenenfalls angegeben werden, in welchen Punkten von der normalen Arbeitsweise abgewichen wird. Außerdem sollte eine geeignete Begleitung durch die Vorgesetzten vorgesehen und geregelt werden, wie häufig der Telearbeiter mit dem Dienst Kontakt aufzunehmen hat. Die Vereinbarung wird für einen bestimmten Zeitraum abgeschlossen und ist mehrfach verlängerbar. Eine Mustervereinbarung ist Anhang III zu entnehmen.
3. Wird in einer Dienststelle mehr Telearbeit beantragt, als gewährt werden kann, so können die einzelnen Vereinbarungen eine zeitliche Begrenzung vorsehen, z. B. auf 12 Monate, so dass alle Mitarbeiter, denen Telearbeit genehmigt werden kann, diese Möglichkeit auch in Anspruch nehmen können.

4. Bedienstete, die im Rahmen der Pilotaktionen in den Dienststellen bereits in Telearbeit tätig sind, müssen, wenn sie die Telearbeit weiterführen möchten, auch eine entsprechende Vereinbarung abschließen.

VII. KOORDINIERUNG MIT DER GD DIGIT

Bevor sie Telearbeitsvereinbarungen abschließen, haben sich die einzelnen Dienststellen mit der GD DIGIT ins Benehmen zu setzen, um sicherzugehen, dass alle technischen und finanziellen Sachzwänge berücksichtigt wurden und die Zugriffsinfrastruktur über eine ausreichende Kapazität verfügt. Mitarbeiter, die eine Telearbeitsvereinbarung im Sinne dieser Leitlinien abschließen, werden von der GD DIGIT bei der Vergabe der zur Verbindung mit den IT-Netzen der Kommission erforderlichen Token vorrangig behandelt.

VI. ZUGRIFFSSTUFEN

In diesen Leitlinien wird von drei unterschiedlichen Stufen des Fernzugriffs ausgegangen: Voller Zugriff, Erweiterter Zugriff und Einfacher Zugriff. Die drei Stufen werden im Folgenden in ihren Grundzügen beschrieben. Einzelheiten finden sich in dem von der GD DIGIT erstellten *Katalog der Zugriffsstufen für Telearbeit* (Anhang II).

- **Voller Zugriff:** Dem Telearbeiter werden von der Kommission konfigurierte DV-Geräte und Kommunikationseinrichtungen gestellt. Auf alle Anwendungen, Informationssysteme und Dateien kann auf die gleiche Weise zugegriffen werden wie von den Diensträumen der Kommission aus. Zu der Stufe des Vollen Zugriffs können neue Telearbeiter im Sinne der vorliegenden Leitlinien nur übergehen, wenn ihre Generaldirektion sämtliche Geräte und Dienstleistungen – wie von der GD DIGIT in ihrem Katalog der Zugriffsstufen für Telearbeit (Anhang II) beschrieben – mit den ihr bereits zur Verfügung stehenden Haushaltsmitteln anbieten kann: Die betreffenden Telearbeiter werden dem Kontingent der ihrer Generaldirektion zugewiesenen neuen Telearbeitsmöglichkeiten zugerechnet (siehe Tabelle 1) und erhalten ausgehend vom Erweiterten Zugriff eine Anpassung für den Vollen Zugriff.
- **Erweiterter Zugriff:** Die Telearbeiter benutzen ihre eigenen Computer und Kommunikationsverbindungen sowie einen von der Kommission gestellten Token, der ihnen den Zugriff auf die IT-Ressourcen der Kommission gestattet. Damit verfügen die Telearbeiter über eine Arbeitsumgebung, die mit der in den Diensträumen der Kommission vergleichbar ist, bei einigen Einschränkungen (siehe Anhang II). Die meisten Anwendungen, Informationssysteme und Dateien sind auf dieser Stufe zugänglich. Die vorliegenden Leitlinien stellen in der Hauptsache auf diese Zugriffsstufe ab.
- **Einfacher Zugriff:** Auf dieser Fernzugriffsstufe verfügen die Telearbeiter (die ihre eigenen Computer und Kommunikationsverbindungen benutzen) nur über eine elementare IT-Arbeitsumgebung: Sie haben Zugriff auf E-Mail und IntraComm (und damit auf die Anwendungen und Informationssysteme auf IntraComm), bei einigen Einschränkungen. Diese Zugriffsstufe sollte nur in den in Abschnitt I.6 dieser Leitlinien beschriebenen Fällen in Betracht gezogen werden.

VII. SICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ

1. Aufgrund ihrer Verpflichtungen gegenüber ihrem Personal und ihres Engagements für gesunde und sichere Arbeitsbedingungen stellt die Kommission den Telearbeitern alle erforderlichen Informationen und Schulungen zur Verfügung, insbesondere zu den Themen Ergonomie, Sicherheit und gesunde Verhaltensweisen, um eine Beeinträchtigung ihrer Gesundheit und ihrer beruflichen Leistungen auszuschließen. Der Telearbeiter muss seinen Arbeitsplatz daher regelmäßig unter ergonomischen und sicherheitstechnischen Aspekten prüfen und auf einem angemessenen Niveau halten.
2. Die Richtlinie 90/270/EWG des Rates vom 29. Mai 1990 über die Mindestvorschriften für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten kann eingesehen werden unter: <http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0270:DE:HTML>.
3. Hierzu ist anzumerken, dass Sicherheit und Gesundheitsschutz am Telearbeitsplatz nicht nur von den verwendeten Geräten (Tischrechner oder Laptop) abhängen, sondern auch von der Arbeitsdauer. Wird regelmäßig länger als eine Stunde pro Tag am Bildschirm gearbeitet, sollte der Laptop eine separate Tastatur und eine separate Maus haben, um aus ergonomischer Sicht vertretbar zu sein (empfehlenswert ist eine Andockstation zur ständigen Verbindung mit anderen erforderlichen PC-Peripheriegeräten).
4. Der Telearbeiter orientiert sich an den Empfehlungen zur Ergonomie im Leitfaden Computer Workstation Ergonomics, der unter folgender Adresse im Intranet der Kommission eingesehen werden kann: http://www.cc.cec/home/dgserv/digit/everybody/intro/ergonomics/doc/guide_en.pdf.
5. Für die Sicherheit der Räumlichkeiten ist der Telearbeiter verantwortlich. Das betrifft insbesondere die Elektroinstallation. Ist sich der Telearbeiter nicht sicher, ob diese den Sicherheitsanforderungen entspricht, sollte er dies überprüfen lassen.
6. Bedienstete, die in Telearbeit tätig sind, unterliegen derselben Krankheitsfürsorgeregelung wie Bedienstete, die in den Räumlichkeiten der Kommission arbeiten; das gilt auch für die Unfallversicherung und die Versicherung gegen Berufskrankheiten.

VIII. FORTBILDUNG

1. Telearbeiter müssen grundsätzlich die Fertigkeiten besitzen, die erforderlich sind, damit die Telearbeit für sie selbst und für die Kommission möglichst vorteilhaft ist. Hierzu gehören technische Kenntnisse, die Beherrschung des Zugriffs auf die IT-Systeme von außen, Zeiteinteilung bei der Arbeit, Motivation, die Fähigkeit, allein zu arbeiten, Überwachung der Fortschritte, Feedback usw.
2. Telearbeiter können auf das über IntraComm zugängliche Online-Schulungsangebot zugreifen und sollten in der Lage sein, einfache IT-Probleme selbst zu lösen, so dass sie weniger auf die begrenzten Unterstützungsdienste der Kommission angewiesen sind.

3. Ein umfassendes Verzeichnis nützlicher IT-Schulungen, mit denen Telearbeiter ihre IT-Kenntnisse erweitern können, ist dem Online-Fortbildungskatalog von SysLog zu entnehmen: [SysLog Training Catalogue](#). Sie gelten als Schulungen "im dienstlichen Interesse".
4. Telearbeit ist eine neue Form der Arbeitsorganisation außerhalb der üblichen Strukturen. Die Führungskräfte sorgen dafür, dass die Telearbeit sowohl für die Verwaltung als auch für die einzelnen Telearbeiter möglichst vorteilhaft ist, indem sie sich insbesondere Managementtechniken aneignen, die den flexibleren Telearbeitspraktiken gerecht werden.
5. Informationen über Fortbildungsmöglichkeiten, die für Telearbeiter und Führungskräfte besonders interessant sein können, sowie andere nützliche Links, enthalten die Telearbeit-Seiten im Intranet: http://www.cc.cec/pers_admin/equal_opp/teleworking_en.html.

IX. BEGLEITUNG

1. Die GD ADMIN ist für die allgemeine Begleitung der Umsetzung dieser Leitlinien in der Kommission zuständig.
2. Die bereits bestehende dienststellenübergreifende Arbeitsgruppe für Telearbeit berät auf Anfrage bei der Umsetzung der Leitlinien und wird über Bewertung und Begleitung unterrichtet.
3. Über die Umsetzung der vorliegenden Leitlinien sowie über Bewertung und Begleitung wird dem paritätischen Ausschuss für Chancengleichheit (COPEC) Bericht erstattet, insbesondere im Wege der Jahresberichte zum Vierten Aktionsprogramm für die Chancengleichheit von Frauen und Männern in der Europäischen Kommission.

X. BEWERTUNG

1. Generaldirektionen mit Telearbeitern bewerten bis zum 31. Dezember 2008 die Effizienz der Telearbeitsvereinbarungen unter Verwendung eines von der GD ADMIN zur Verfügung gestellten, einheitlichen Formulars und analysieren anhand der Ergebnisse dieser Bewertung, wie die Telearbeit zum größtmöglichen Nutzen der Telearbeiter und der Verwaltung verbessert werden kann. Ein Exemplar der Bewertung wird jeweils der GD ADMIN übermittelt.
2. Auf der Grundlage der von den Generaldirektionen übermittelten Bewertungen und der Angaben der GD DIGIT über technische Aspekte und die entstandenen Kosten leitet die GD ADMIN Ende 2008 eine Gesamtbewertung der Auswirkungen der Telearbeit in den einzelnen Dienststellen in die Wege. Diese erstreckt sich auf alle Telearbeiter und wird der Zentralen Personalvertretung übermittelt.
3. Die Bewertungen der Generaldirektionen umfassen sowohl eine von den Telearbeitern selbst erstellte Beurteilung ihrer eigenen Leistung und Zufriedenheit als auch eine Beurteilung der Vor- und Nachteile der Regelung durch die Dienstvorgesetzten und Kollegen.

4. Damit der GD ADMIN für ihre Gesamtbewertung 2009 vergleichbare Angaben vorliegen, müssen diese Bewertungen mindestens Informationen zu folgenden Punkten enthalten:

- Anzahl der Telearbeitsanträge nach Geschlecht und Besoldungsgruppe
- Anzahl der genehmigten Anträge nach Geschlecht und Besoldungsgruppe
- Anzahl der Telearbeiter für die einzelnen Zugriffsstufen
- Anzahl der Telearbeiter mit festen und mit variablen Arbeitszeiten
- vom Telearbeiter eingesparte Fahrtzeit
- finanzielle Ersparnis bzw. Zusatzkosten für den Telearbeiter
- finanzielle Ersparnis bzw. Zusatzkosten für die Generaldirektion
- Zufriedenheit der Telearbeiter mit Computerausrüstungen und Kommunikationsmöglichkeiten (sofern bereitgestellt)
- Zufriedenheit der Telearbeiter mit ihrer eigenen Computerausrüstung und eigenen Kommunikationsmöglichkeiten
- Sind Schulung und Unterstützung für die Benutzung von Geräten und Techniken ausreichend?
- Eignen sich die Aufgaben (ganz oder teilweise) für Telearbeit?
- Wie sind die Telearbeiter und die Dienstvorgesetzten mit den flexiblen Regelungen zufrieden?
- Zusammenspiel der Telearbeit mit den übrigen Formen der Arbeitsorganisation, die auf eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben abstellen (Teilzeitarbeit, gleitende Arbeitszeit usw.)
- organisatorische Auswirkungen auf Ebene der Dienststellen
- Wie nützlich und verlässlich ist der Zugriff von außen auf die Anwendungen, wie sicher ist er?
- Wie sinnvoll sind die verschiedenen Fernzugriffsstufen?
- Wie wirkt sich nach Ansicht der Telearbeiter und der Dienstvorgesetzten die Telearbeit auf die Produktivität aus (Qualität und Quantität)?
- Welche persönlichen Vorteile ergeben sich aus der Telearbeit, welche Vorteile ergeben sich für die Arbeit? Wie wirken sich diese auf die Laufbahnentwicklung aus?
- Was sind die größten Nachteile der Telearbeit für die Telearbeiter und für die Dienstvorgesetzten?
- etwaige Sicherheits- und Gesundheitsschutzaspekte der Telearbeit.

I. IT ROLES AND RESPONSIBILITIES FOR REMOTE ACCESS

1. DIGIT has compiled a catalogue of levels of IT access for telework, explaining the technical requirements for each level, as well as the information services available. It is important to note that some of these levels of access require that private equipment complies with certain minimum technical standards, which are set out in the *Catalogue of Levels of Remote IT Access for Telework*. DIGIT will work with IRM teams in DGs to enhance the levels of access available and the catalogue will be regularly updated. The current *Catalogue* is in Annex II.
2. DGs will have to evaluate and decide if the information resources available at a particular level of access are sufficient to enable potential teleworkers to perform their duties by remote means.
3. Description of the different levels of IT remote access and roles and responsibilities for the IT teams and teleworkers.

FULL ACCESS

The standard equipment provided to teleworker includes the following:

- A portable computer running the Commission's Reference Configuration;
- Additional peripherals (printer, full-size screen, mouse, keyboard...) are available for those who need and request them;
- Access to the Commission's central data services is provided via an ADSL line installed at the Commission's expense. This allows full and secure access to
 1. the Commission's internal email network,
 2. data stored on the DG's shared drives,
 3. the internet and the Commission's intranet,
 4. most of the DG's software applications.
- A separate telephone line with a private number which allows teleworkers to make business calls at the Commission's expense without tying up either the computer line or the teleworker's private line;
- An automatic telephone forwarding system which allows calls to be re-routed automatically from the teleworker's office to her/his home whilst s/he is teleworking.

The equipment is kept under regular review and is upgraded when circumstances justify it and resources allow. In addition, periodic experiments involving the use of more advanced facilities may be conducted with the co-operation of some or all teleworkers.

Terms for the use of the equipment are detailed below, which must be signed by the teleworker. While the equipment remains property of the Commission, the teleworker is responsible for its care. The Commission will cover costs of insurance for theft and of maintenance. The teleworker is liable for damage due to negligence, when proven by the Commission. The teleworker must allow repairs and maintenance to the equipment provided.

a) DGs:

It will be the responsibility of the DGs to:

- verify the availability of the required IT access resources with DG DIGIT;
- ensure user training and support;
- provide, manage and support the Commission IT equipment installed at teleworker's place;
- coordinate with the DG GBI concerning telephone service requirements;
- manage the local IT infrastructure required for the service and the DGs' information systems;
- ensure co-ordination with DG DIGIT, in particular by providing all the required information concerning installations at the teleworker's home, including telephone services;
- provide local help desk services.

b) DIGIT:

It will be the responsibility of DIGIT to:

- provide central remote access services and administer the access rights to these services;
- provide reference configurations for IT equipment;
- provide telephone sets to be installed at the teleworker's home, via the IRM team and modify the teleworker configuration on the Commission's voice network when required;
- provide phone service;
- manage the common information systems under its responsibility;
- provide central help desk services; and
- supply second level support to the local IT teams.

c) Teleworkers:

It will be the responsibility of teleworkers:

- to return the equipment supplied to them on the termination of their teleworking arrangement and whenever requested by the DG, for maintenance, upgrade or inventory purposes.
- not to use the communication lines provided by the Commission for private communications;
- not to change the configuration of hardware and software supplied by the Commission in ways that contradict the applicable security policy;
- not to use the equipment and software supplied by the European Commission for establishing network connections to computing facilities other than those of the European Commission. In particular, teleworkers are not permitted to access Internet services by bypassing the computing facilities of the European

Commission. Any use of Internet services, including e-mail, shall be accomplished through the computing resources of the European Commission;

- not to use teleworking software and hardware for unauthorised purposes;
- to ensure adequate measures to protect their equipment against theft, damage and unauthorised usage. In particular teleworkers:
 - must not leave unattended in public places portable computers and other equipment supplied by the European Commission;
 - must not leave unattended portable computers while they are switched on;
- to update the malicious code prevention software of their equipment on a regular basis.
- to ensure that their systems are backed up periodically by using the back-up tools supplied by the European Commission.
- to bear any renovation costs arising from the removal of telephone cables, repair to walls, repainting etc., at their teleworking base.

INTERMEDIATE ACCESS

The teleworker uses his/her own private computers and communications links and a token provided by the Commission to access the Commission's resources

The teleworker will be provided with software kit, called RAK (Remote Authentication Kit), which has to be installed by the teleworker himself, and a token.

The teleworker will ensure that his/her operating systems are compatible with the installation of RAK (Microsoft Windows XP, Windows 2000, Windows Millennium and Windows 98 Second Edition).

For comfortable use, the band (speed) of the communication line must be sufficiently wide.

a) DGs:

It will be the responsibility of the DGs to:

- verify the availability of the required IT access resources with DG DIGIT;
- ensure specific necessary training, in particular as regards safety and user support;
- install and maintain a terminal server for this service;
- manage the local IT infrastructure required for the service and the DGs' information systems;
- confirm that candidates for telework have declared in writing that their private computer facilities are compatible with the requirements of the selected level of IT access. Such confirmation should be based on the information provided by the members of staff concerned to their DG – DGs are not expected to conduct physical surveys of private computer facilities;
- ensure co-ordination with DG DIGIT, in particular by providing all the required information concerning the teleworker, including for telephone services;

b) DIGIT:

It will be the responsibility of DIGIT to:

- provide central remote access services and administer the access rights to these services;
- provide reference configurations for the terminal servers;
- modify the teleworker configuration on the Commission's voice network when required;
- manage the common information systems under its responsibility; and
- supply second level support to the local IT teams for the terminal servers and the access infrastructure.

c) Teleworkers:

Teleworkers will be informed by their DGs of the minimum technical requirements for their computer equipment to use the intermediate access service.

It will be the responsibility of teleworkers:

- to provide their own private equipment, communications lines and cover all the related costs;
- to confirm, by signing the telework agreement, that their personal IT equipment meets the technical requirements for the intermediate access.

BASIC ACCESS

The teleworker uses his/her own private computers and communications links and has access to the e-mail via a web interface and to the IntraComm (and therefore to the applications and information systems published in IntraComm), with some limitations.. No token is provided.

In order to provide maximum compatibility with the Commission IT infrastructure, the use of a personal Computer with the following requirement is recommended:

Operating system: Windows XP.

Web-browser: Internet Explorer 6.

Java Console 1.4.2_01 (a component of the web-browser, the installed console can be checked in the "Tools" section of the web-browser).

Finally, to enable a good user comfort, the bandwidth (speed) of the communication line should be high enough.

a) DGs:

It will be the responsibility of the DGs to:

- ensure user training and coaching;
- manage the DGs' information systems;
- confirm that candidates for telework have verified in writing that their private computer facilities are compatible with the requirements of the selected level of IT access. Such confirmation should be based on the information provided by

the members of staff concerned to their DG – DGs are not expected to conduct physical surveys of private computer facilities;

- ensure co-ordination with DG DIGIT, in particular by providing all the required information concerning the teleworker;

b) DIGIT:

It will be the responsibility of DIGIT to:

- provide central remote access services and administer the access rights to these services;
- manage the common information systems under its responsibility; and
- supply second level support to the local IT teams for the access infrastructure.

c) Teleworkers:

Teleworkers will be informed by their DGs of the minimum technical requirements for their computer equipment to use the basic access service.

It will be the responsibility of teleworkers:

- to provide their own private equipment, communications lines and cover all the related costs;
- to confirm, by signing the telework agreement, that their personal IT equipment meets the technical requirements for the basic access.

4. Responsibility for the provision and support of the telework technical infrastructure will be shared between DGs and DIGIT, according to the distribution of roles set out above and the responsibilities for each level of IT remote access. IRM teams will be apprised by DIGIT of the technical aspects related to the different levels of IT access for telework.

5. IT support

The local help desk of each DG will act as a single point of contact for technical problems encountered by teleworkers, during office hours (in general, from 09:00 to 18:00). Help desk staff will not visit the teleworkers' premises to help in resolving such problems.

Commission-supplied equipment in the full access configuration (laptops, telephone sets and other) will have to be brought into the office for technical support, maintenance and inventory, while it will be the responsibility of the teleworker to properly maintain his/her own equipment.

The central help desk is available 24h/day to teleworkers using the Full Access option in case of urgent or critical incident.

The help desk for telephone services is not accessible to teleworkers at home. Any support request will be made via the IRM team.

II. SECURITY

1. The security regulations of the Commission continue to apply to staff teleworking, in particular in relation to the protection of documents and confidential data. Staff must comply with the security requirements of this guide and with the more detailed policy documents formally approved by the Commission services.
2. All security incidents must be reported to the local help desk or – outside normal working hours – the central help desk. In cases of theft or burglary involving Commission property or information, the teleworker is required to follow the standard procedure as if s/he were working in a building of the Commission. These procedures should be considered as included within the teleworking agreement³.
3. Security incidents include virus infection, user masquerade, unauthorised access to computing resources, illegal use of licensed software, or any other activity that may jeopardise the security of information, damage the reputation of the European Commission, or give rise to legal issues related to the use of computer services, software or hardware of the Commission. With the method of login via the internet that is proposed (i.e., use of a token), no additional security risk is envisaged from the use of private computer equipment.
4. General Teleworking policy: any hardware and software provided to teleworkers remains the property of the European Commission and should be used according to the information systems security policy of the European Commission.
5. Permission in writing: all teleworkers must receive permission in writing prior to taking the provided equipment out the premises of the European Commission and to using it for accessing internal computing resources.
6. Use of the equipment:

Teleworkers shall

- be aware of the type of information they are allowed to process via their equipment and shall not attempt to access information for which they do not have authorisation or their equipment is not authorised to handle; any valid need to store, access and process information of a higher classification shall be reported to the local help desk
- not access or transmit Classified information over network connections used for teleworking without prior authorisation from the Security Directorate;
- not store classified information on their machines without prior authorisation from the Security Directorate;
- if they have Full Access, encrypt any Restricted and In-Confidence information stored on computers by making use of encryption tools⁴ and procedures approved by the European Commission;
- ensure adequate precautions to protect their equipment against theft, damage and unauthorised usage.

³ See Commission Decision relating to the security of information systems used by Commission services C/2006/3602I

⁴ https://intracomm.ec.europa.eu/security/references_and_library/documents/eu_legislation/commission_decision-1494_2006_en.doc

CATALOGUE OF LEVELS OF REMOTE IT ACCESS FOR TELEWORK

1. INTRODUCTION

The scope of this document is related to telework as defined in the administrative guidelines “In the context of these guidelines, the arrangement under consideration is the alternation by officials between telework and office work subject to conditions fixed by agreement”.

The objective of this catalogue is therefore to present the different levels of remote access available for telework, explaining what are the functionalities and the technical requirements provided by each access level. DIGIT will work in co-operation with DGs’ IRM teams to improve these levels of access, and also to develop new ones, in order to offer more possibilities for telework, under the established organizational framework which shall remain stable over the time.

The availability of the first two levels of remote access will be determined by budgetary constraints.

The use of “green” phone numbers (0800...) is forbidden for telework.

2. FULL ACCESS SERVICE

This level of remote IT access provides the remote user with a working environment similar to the one he has at his office with his PC. All the applications, information systems and files are accessible in the same way as they are used by the official in his office. For more information please refer to your IRM team and to this URL address:

http://www.cc.cec/digitline/u/services/telecom/full_access_en.htm

2.1 Functionalities provided by this solution

As explained, this level of remote IT access provides the remote user with a working environment similar to that he has at his office with his PC. This means that once he has established the connection with the service, he can work in nearly the same way than at his office: the same applications, the same shared files with data, and the same information systems are accessible. However, the remote user has no access to data stored on the hard disk of the personal computer in his office at the Commission.

2.2 Technical requirements of this solution

The requirements of this level of IT access are as follows:

Usage of a Commission’s workstation with the Reference Configuration (with the addition of the Remote Access Kit version 1.6 or higher) installed **is mandatory**.

A personal authentication procedure which demands the use of a token is required, to ensure the security of the communications.

A communication line of the sufficient bandwidth (speed) is recommended, for instance ADSL, to provide a good user comfort. This line can be currently provided by the ENS contract DI 04360, providing ADSL and phone service

2.3 Telephony service

A Commission telephone may be provided for installation at the teleworker’s place upon request. In this case, the IRM team in the DG will, in coordination with the DG GBI:

assure the interface between the teleworker and the DG DIGIT for its request, delivery, support and removal;

undertake the annual inventory of the telephones under his responsibility in much the same way as for other IT equipment;

guarantee that the telephone will be returned to the DG DIGIT telephone service once it is no longer needed.

Alternatively, the diversion of calls to the teleworkers fixed telephone is possible.

2.4 Support aspects

No support will be assured by the DIGIT at the teleworker's home. In case of problems in the Commission equipment, the teleworker will return the equipment to the IRM team that will solve the incident with the help if necessary of DIGIT services. In any case, all support requests will be done through the IRM team and will be handled during business hours

2.5 Organizational requirements of this solution

The IRM must provide the teleworker with a Commission's PC, and also with a token. The token must be demanded by the IRM via the TROC system, indicating the purpose of the token (teleworking).

The DIGIT may refuse the token, and thus this remote access service, because of budgetary constraints.

3. INTERMEDIATE ACCESS SERVICE

This level of remote IT access provides the remote user also with a working environment similar to the one he has at his office with his PC, with some restrictions. Most of the applications, information systems and files are accessible. For more information please refer to your IRM team and to this URL address:

http://www.cc.cec/digitline/u/services/telecom/iap_en.htm

3.1 Functionalities provided by this solution

As it has been explained, this level of remote IT access provides the remote user with a working environment similar to the one he has at his office with his PC, with some restrictions. This means that once he has established the connection with the service, he can work in nearly the same way than at his office: most of the applications and shared files with data are accessible, on a "local-only-view" mode (there is no possibility of transferring files to the local computer, although it is possible to remotely modify the files and save these modifications). The remote user cannot access the data stored in the hard disk of the personal computer in his office at the Commission.

3.2 Technical requirements of this solution

The requirements of this level of IT access are as follows:

Use of a private personal computer is foreseen ; it is not necessary to use a Commission workstation. A software kit -- RAK (Remote Authentication Kit), must be installed in the computer by the official himself. The operating systems where RAK can be installed⁵ are Microsoft Windows XP, Windows 2000, Windows Millennium and Windows 98 Second Edition. This solution is not suitable for "public" workstations (at

⁵ The RAK is developed as an "add-on" to the Reference Configuration for laptops, which is currently based on Microsoft Windows XP.

airport premises or in cybercafé kiosques, as it is not usually possible to install any software on these machines).

A personal authentication procedure requiring the use of a token is necessary, to ensure the security of communications.

A communication line of the sufficient bandwidth (speed) is recommended, for instance ADSL, to provide a good user comfort.

3.3 Telephony service

The diversion of calls to the teleworker's fixed telephone is possible.

3.4 Support aspects

DIGIT will assure the support to the infrastructure (Terminal Servers) installed in each DG.

No support will be assured by the DIGIT at the teleworker's home. In any case, all support requests will be done through the IRM team and will be handled during business hours.

3.5 Organizational requirements of this solution

The IRM must provide the teleworker with a CD containing the RAK and also with a token. The token must be requested by the IRM via the TROC system, with an indication of the purpose of the token (teleworking). DIGIT shall assign tokens to DGs on the basis of planned allocations. It may refuse to assign a token, and thus this remote access service, for technical reasons linked to the compatibility of servers.

The official must himself install RAK on his own computer.

4. BASIC ACCESS SERVICE

This level of remote IT access provides the remote user with a very basic working environment. For more information please refer to your IRM team and to this URL address:

http://www.cc.cec/digitline/u/services/telecom/web_access_en.htm

4.1 Functionalities provided by this solution

This level of IT access provides access to the e-mail via an interface called OWA (Outlook Web Interface) and to the IntraComm (and therefore to the applications and information systems published in IntraComm), with some limitations. Many applications already published in IntraComm can be therefore accessible in this way, such as Sysper2. There exist end-user guidelines for the usage of OWA and for the access to IntraComm.

The main limitations of the access to e-mail via the OWA with this solution are⁶:

The available resources are limited: Inbox, Calendar, Contacts, Find Names, Public Folders and Options (for the "Out of Office assistant", for the calendar, etc.). The access to .pst Personal Folders (and other folders not placed in the mailbox itself) is not possible, so the classification of the incoming e-mails or the consultation of e-mails stored in Personal Folders is not possible.

Concerning the access to IntraComm, most IntraComm pages are available through this level of access. Some corporate information systems under the responsibility of DIGIT which can be accessed are Sysper2, the Commission Directory and e-HR. DGs can decide to publish the information systems under their responsibility on IntraComm, so that they are available under this framework.

⁶ You can also refer to the information in the available Websheet:
http://websheets.cec.eu.int/websheet/index.cfm?to_page=home_cursus&to_cursus_id=1500009&from_page=from_page&to_language=UKFR

4.2 Technical requirements of this solution

The technical requirements of this level of IT access are as follows:

Usage of a private personal computer with a web-browser is possible, it is not necessary to use a Commission's workstation. Most "public" workstations provided with a browser (at airport facilities and cybercafés kiosques) may be used for this solution.

The cipher strength of the SSL protocol used by the web-browser must be at least of 128 bits⁷. This is complied for example for Internet Explorer 5 (and subsequent versions) and also for Netscape 4.76 (and subsequent versions).

However, it is recommended, in order to providing the maximum compatibility with the Commission IT infrastructure and information systems, the use of a personal computer with the following requirements:

- Operating system: Windows XP.
- Web-browser: Internet Explorer 6.
- Java Console 1.4.2_01 (a component of the web-browser, the installed console can be checked in the "Tools" section of the web-browser).

Finally, to enable a good user comfort, the bandwidth (speed) of the communication line should be high enough.

4.3 Support aspects

No support will be assured by the DIGIT at the teleworker's home. In any case, all support requests will be done through the IRM team during business hours.

4.4 Organizational requirements of this solution

Users will be responsible of their own private equipments and the communication lines. They will be informed by their DGs of the minimum requirements for using the basic access service. Before entering into a written agreement to telework, officials shall confirm in writing that their private equipments meet these minimum requirements.

IRM teams will verify that users know the minimum requirements for using the basic access service.

Given the relatively reduced set of functionalities enabled by the Basic Access Service, it is advised that both the candidate to telework and his hierarchical superiors check these functionalities before entering into a written agreement to telework.

⁷ In some countries the cypher strength of browsers may be limited by law. This will prevent you from using this service.

MODEL TELEWORKING AGREEMENT

Mr/Ms _____, hereinafter referred to as the “teleworker”, and the Director responsible, Mr/Ms _____, hereinafter referred to as the “manager”, agree that the teleworker will telework, under the conditions outlined below.

This agreement enters into force on (date) _____ and is valid until (date) _____ but may be terminated with one month's notice ⁸by either party. A decision to terminate the agreement should be duly recorded in writing. A copy of the decision should be sent to Unit XX.

This agreement complements, but does not change, the Commission’s staff rules and obligations and is subject to the specific rules of the "Guidelines for the Implementation of Teleworking in the Commission" adopted by the Commission on

1. Organisation of Work

The telework agreement agreed between teleworker and manager is based on the following indicative characteristics:

A	<ul style="list-style-type: none"> • Agreed percentage of working time teleworking out of the office _____ % • Average number of hours to be spent working at the display screen _____ (hours per day)
B	Indicate the (two)weekly teleworking schedule _____ Other points which are agreed _____ _____
C	The teleworker will (<i>tick as appropriate</i>): <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> inform the secretariat/designated contact person in advance of possible changes to his (two)weekly teleworking schedule <input type="checkbox"/> check e-mail at least 3 times a day (early morning, mid-day, end of day) <input type="checkbox"/> automatically divert all calls to his/her home number <input type="checkbox"/> automatically divert all calls to the secretariat or designated contact person <input type="checkbox"/> contact his/her superior at least once a day <input type="checkbox"/> be reachable by phone during core time (specify) <input type="checkbox"/> other (please specify)
D	The teleworker’s usual teleworking base will be at: _____ _____

⁸ This period of notice may be modified with the agreement of the parties

The teleworker may, on occasion, be required to return to the office at short notice, for urgent reasons in the interests of the service.

2. Other Specific Arrangements

Please note below any other specific arrangements, e.g. tasks to be performed; deadlines, attendance requirements for meetings, contacts, reports, etc.

3. IT Access Options

The teleworker and the manager agree on one of the following IT access option (tick as appropriate):

- Full access service
- Intermediate access services

The respective implications of each option in terms of equipment and obligations are listed in the appendix to the present agreement.

4. Rights and obligations

The parties to this agreement hereby confirm that they have taken due notice of the document "Guidelines for the Implementation of Teleworking in the Commission" and its Annexes and undertake to comply with their respective rights and obligations, in particular, as regards health, safety, equipment, confidentiality, cost and informatics security. These texts are annexed to the present agreement.

5. Co-operation with Evaluation

The teleworker will fully co-operate with an evaluation of telework if asked to do so.

Member of Staff	Immediate Superior	Director	The Director/Resources Director/Human Resources Manager (as appropriate)
Name: Date: Signature:	Name: Date: Signature	Name: Date: Signature	Name: Date: Signature:

ADDENDUM TO THE TELEWORKING AGREEMENT (FOR TELEWORKERS WITH FULL ACCESS)

1. I accept the installation of the communication lines which are allocated to me within the framework of the telework and I undertake to keep them in good operating condition.
2. I undertake to allow the nominated agents of the Commission to have access to my place of telework (with adequate notice) for the installation and the maintenance of the equipment and to return it for any maintenance/assistance requirements to the IRM .
3. I undertake to use these lines only for professional purposes and to justify, at the request of the administration, the communications conducted on these lines.
4. I undertake, if I stop teleworking for any reason, to notify the relevant person in my DG of my decision as to whether or not I will keep the communication lines installed for this project. (If I keep the lines) I will take charge of the costs of the subscription and communications invoiced at the normal rate by the suppliers of the Commission, which can be different to the prices invoiced to the Commission through its framework contracts (The cost of installation will remain an expense of the Commission, with only the subscription and communication costs becoming my responsibility).
5. I undertake, at the first request of the administration (or the IT team of the DG), to return the equipment which was allotted to me.
6. I undertake not to install software that does not conform to the Commission standard and which is capable of corrupt the existing configuration.
7. I undertake, at the request of the administration, to return the equipment for updating (upgrade, antivirus).

Particular conditions:

Signature of the teleworker

ALLOCATION OF TOKENS

DISTRIBUTION TOKENS						
DG	STAFF	groupe	2006	2007	2008	TOTAL
CA	419	b	7	11	8	26
SG + BEPA	510	b	7	11	8	26
SJ	347	a	3	7	3	13
PRESS	672	b	7	11	8	26
ECFIN	454	b	7	11	8	26
ENTR	808	c	11	18	12	41
COMP	615	b	7	11	8	26
EMPL	587	b	7	11	8	26
AGRI	922	c	11	18	12	41
TREN	918	c	11	18	12	41
ENV	518	b	7	11	8	26
RTD	1508	d	19	29	20	68
JRC	2362	e	23	39	30	92
INFSO	1057	c	11	17	12	40
FISH	286	a	3	7	4	14
MARKT	413	b	7	11	8	26
REGIO	547	b	7	11	8	26
TAXUD	361	a	3	7	4	14
EAC	573	b	7	11	8	26
SANCO	673	b	7	11	8	26
JLS	347	a	3	7	4	14
RELEX	748	b	7	11	8	26
TRADE	430	b	7	11	8	26
DEV	275	a	3	7	4	14
ELARG	257	a	3	7	4	14
AIDCO	717	b	7	11	8	26
ECHO	164	a1	2	3	3	8
ESTAT	622	b	7	11	8	26
ADMIN + IAS	865	c	11	17	12	40
DIGIT	351	a	3	7	4	14
BUDG	442	b	7	11	8	26
OLAF	325	a	3	7	4	14
SCIC	688	b	7	11	8	26
DGT	2210	e	23	39	30	92
OPOCE	365	a	3	7	4	14
OIB	731	b	7	11	8	26
PMO	473	b	7	11	8	26
OIL	252	a	3	7	3	13
EPSO	135	a1	2	3	3	8
SEU	956	c	11	18	12	41
Total	26173		298	498	348	1144
Reminde			2	2	2	6