

Dienstvereinbarung

zwischen der Universität Passau, vertreten durch den Präsidenten und die Kanzlerin

und

dem Personalrat der Universität Passau, vertreten durch den Vorsitzenden

über den Betrieb und die Nutzung eines auf Voice-over-IP basierenden Telekommunikationssystems

in der Fassung vom 03.03.2016

§ 1 Gegenstand und Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Regelung ist der Betrieb eines auf Voice-over-IP basierenden Telekommunikationssystems (im Folgenden: VoIP-System) und deren Komponenten (Anlage 1) mit zentraler Gesprächsdatenerfassung und -auswertung an der Universität Passau.

§ 2 Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Einrichtungen der Universität und alle Beschäftigten im Sinne von Art. 4 des Bayerischen Personalvertretungsgesetzes.

§ 3 Zielsetzung

- (1) Ziel dieser Dienstvereinbarung ist es, den Betrieb des VoIP-Systems unter dem Grundsatz des Schutzes personenbezogener Daten und der Garantie auf ungehinderten Gebrauch des gesprochenen Wortes sowie eine effektive Kostenkontrolle dienstlicher und die Abrechnung privater Telefongespräche zu gewährleisten.
- (2) Das VoIP-System dient ausschließlich der Nachrichtenübermittlung. Vom VoIP-System erfasste und gespeicherte Daten dürfen nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Beschäftigten verwendet werden. Dies gilt nicht bei einem begründeten Verdacht auf einen Verstoß gegen die Dienstanschlussvorschriften der bayerischen Staatsverwaltung (BayDAV) oder gegen diese Dienstvereinbarung. In diesem Fall kann auf Weisung des Präsidenten bzw. der Kanzlerin eine Verwertung der dienstlichen Verbindungsdaten erfolgen. Der Personalrat ist hierüber sofort zu informieren.

§ 4 Leistungsmerkmale

- (1) Das VoIP-System und die damit verbundenen Kommunikationsdienste werden in dem in der Anlage 2 vorgesehenen Umfang betrieben.
- (2) Geplante Erweiterungen und wesentliche Veränderungen der in Anlage 2 beschriebenen Merkmale und Einrichtungen bedürfen der Zustimmung des Personalrats.

§ 5 Verarbeitung personenbezogener Daten

- (1) Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person (Art 4 Abs.1 des Bayerischen Datenschutzgesetzes).
- (2) Personenbezogene Daten dürfen vom VoIP-System nur verarbeitet werden, wenn diese Verarbeitung unter Beachtung des BayDSG sowie der BayDAV geregelt ist. Art und Umfang der zu verarbeitenden personenbezogenen Daten ergeben sich aus der Anlage 3.

§ 6 Nutzung

- (1) Das VoIP-System ist grundsätzlich nur für Dienstgespräche zu nutzen. Dienstgespräche sind Verbindungen, die ausschließlich aus dienstlichem Anlass zustande kommen; alle anderen Verbindungen sind Privatgespräche.
- (2) Das VoIP-System darf unter Verwendung einer PIN von berechtigten Beschäftigten für Privatgespräche genutzt werden. Privatgespräche sind auf ein Minimum zu beschränken und dürfen den Dienstbetrieb nicht beeinträchtigen. Andere Personen dürfen nur im Dienstinteresse der Universität Passau oder in Notfällen das VoIP-System benutzen.
- (3) Sämtliche externe Verbindungen werden zur Erfassung der Gebühren automatisch registriert. Privatgespräche sind durch Auswahl des Dienstes "Privatgespräch" als solche kenntlich zu machen. Voraussetzung für die Nutzung dieses Dienstes ist eine persönliche PIN, mit der Privatgespräche unabhängig von der Nebenstelle, von der aus sie geführt werden, der oder dem Beschäftigten zugeordnet werden können. Das Referat Haushaltsvollzug gibt die PIN auf Antrag aus.
- (4) Bei Gesprächen (intern oder extern), an denen weitere Beschäftigte der Dienststelle beteiligt sind und bei denen eine der nachstehend genannten Funktionen zugeschaltet werden soll, gehört es zum dienstlich ordnungsgemäßen Telefonverkehr, in jedem Einzelfall die Zustimmung der übrigen Beteiligten einzuholen.

Es handelt sich dabei um die Funktionen:

- a) Konferenzschaltung
- b) Lauthören und Freisprechen

- (5) Die Aufgabe der Vermittlung besteht in der Weitergabe ankommender, nicht durchgewählter Telefongespräche. Die Beschäftigten der Vermittlung sind berechtigt, die Nummer des beabsichtigten Gesprächspartners weiterzugeben. Alle Informationen, die der Vermittlung während der Ausübung ihres Dienstes bekannt werden, unterliegen dem Fernmeldegeheimnis. Die Beschäftigten in der Vermittlung sind auf die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung in geeigneter Weise hinzuweisen.

§ 7 Datenerfassung

- (1) Im VoIP-System werden die Anschluss- und Verbindungsdaten sämtlicher Verbindungen erfasst. Verbindungsinhalte werden weder abgehört noch aufgezeichnet. Ausgenommen davon werden Ansagen und Aufsagen auf Voicemailboxen sowie Faxnachrichten auf Faxboxen bestimmungsgemäß durch das Unified Messaging System aufgezeichnet. Die Löschung der im CallManager-Cluster gespeicherten Anschluss- und Verbindungsdaten erfolgt spätestens 180 Tage nach Entstehen des Datensatzes.

- (2) Die gespeicherten Anschluss- und Verbindungsdaten werden nur gemäß den Festlegungen dieser Dienstvereinbarung genutzt. Weiter ist ihre Verwendung zur Verkehrsdatenerfassung und zur Fehlersuche in Hard- und Software zulässig. Andere Verarbeitungen sind unzulässig.
- (3) Daten können für Verkehrsanalysen mit dem Ziel der Weiterentwicklung von Anlagen und Netzen gespeichert und aufbereitet werden. Anonymisierte Auswertungen etwa der Kosten- und Verkehrsentwicklung sind zulässig.
- (4) Bei Gesprächen in Angelegenheiten, die nicht der Dienstaufsicht unterliegen, ist eine Verkehrsdatenerhebung unzulässig.

Dazu zählen Gespräche des/der

- Personalrates
- Gleichstellungsbeauftragten
- Schwerbehindertenvertretung
- Datenschutzbeauftragten
- Frauenbeauftragten
- Suchtbeauftragten
- Medizinischen Dienste

§ 8 Gebührenabrechnung

- (1) Die Verbindungsdaten von Dienstgesprächen werden durch das Referat Haushaltsvollzug der Zentralen Universitätsverwaltung in einem separaten Abrechnungssystem ausgewertet. Die Bediensteten erhalten Kenntnis von den sie betreffenden Verbindungsdaten, eine Weitergabe an fremde Dritte ist unzulässig. Die Auswertung dient dem haushaltsmäßigen Nachweis über die dienstliche Notwendigkeit. Die Auswertung dient ferner der Zuordnung von im Rahmen von Drittmittelprojekten geführten Dienstgesprächen.
 - (2) Auch zum Zweck der Wirtschaftlichkeitskontrolle (=Kostenkontrolle) können für jede Nebenstelle - mit Ausnahme der privaten Verbindungen - die gespeicherten Daten ausgewertet werden. Die für die Kostenkontrolle zuständige Stelle kann folgende Auswertungen von Verbindungsdaten anfertigen:
 - Summe der Gebühreneinheiten aller Nebenstellen und deren Kosten
 - Summe der Gebühreneinheiten pro Nebenstellen und deren Kosten
 - Dienstgespräche nach Nebenstellen geordnet, deren Kosten einen bestimmten Grenzwert überschreiten
- Eine weitere Verarbeitung, Aufrechnung oder Auswertung findet im Rahmen der Wirtschaftlichkeitskontrolle nicht statt.
- (3) Das Referat Haushaltsvollzug generiert grundsätzlich zweimonatlich Aufstellungen über die im Abrechnungszeitraum geführten Dienstgespräche und sendet diese per E-Mail an die dienstliche E-Mail-Adresse eines Nebenstelleninhabers. Gebühren für versehentlich als Dienstgespräche deklarierte Privatgespräche sind zu erstatten.
 - (4) Das Referat Haushaltsvollzug generiert ebenfalls grundsätzlich zweimonatlich PIN-bezogene Aufstellungen über die im Abrechnungszeitraum geführten privaten Gespräche.
 - (5) Die Aufstellungen über die dienstlichen und privaten Gespräche werden getrennt voneinander erstellt und versandt. Dabei erfolgt der Versand der privaten Gebührenabrechnung per E-Mail an die dienstliche E-Mail-Adresse der oder des Beschäftigten. Bei privaten Verbindungen dürfen die erfassten Daten ausschließlich zur Abrechnung mit den Betroffenen verwendet werden.

Aus Gründen der besseren Nachvollziehbarkeit der Gebührenberechnung wird die Zielnummer grundsätzlich um zwei Stellen verkürzt ausgegeben.

Auf begründeten Antrag der oder des Beschäftigten kann für einzelne Gespräche ein vollständiger Ausdruck des Gesprächsdatensatzes angefertigt werden, soweit dessen Löschung noch nicht erfolgt ist. Spätestens drei Monate nach Ablauf des Abrechnungszeitraums erfolgt die Löschung der Daten privater Gespräche.

Mit dem Führen eines privaten Gesprächs willigen die Beschäftigten in die Erfassung, den Versand sowie der Verwendung dieser Gesprächsdaten zu Abrechnungszwecken ein. Verweigern Beschäftigte ausdrücklich ihr Einverständnis, ist es ihnen untersagt, private Gespräche über das VoIP-System der Universität Passau zu führen bzw. auszuführen.

- (6) Alle Beschäftigten, die Kenntnis von den Verbindungsdaten erlangen können, sind in geeigneter Weise auf die Einhaltung des Datenschutzes und auf diese Dienstvereinbarung hinzuweisen. Die Unterweisung ist in einer Unterschriftenliste mit Datum zu dokumentieren.

§ 9 Systemverwaltung

- (1) Die Systembeschreibung sowohl der Hardware als auch der angewendeten Software des VoIP-Systems ist Bestandteil dieser Dienstvereinbarung (Anlage 1).
- (2) Die zu administrativen Aufgaben berechtigten Beschäftigten sind in geeigneter Weise auf die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung und des Fernmeldegeheimnisses hinzuweisen. Die Unterweisung ist in einer Unterschriftenliste mit Datum zu dokumentieren.

§ 10 Wartung, Diagnose, Fehlerbehebung

- (1) Arbeiten zur Wartung, Diagnose und Fehlerbehebung werden durch die Systemverwaltung realisiert, bei Bedarf bzw. Verfügbarkeit werden Soft- und Hardwareupdates entsprechend den erforderlichen Sicherheitsbestimmungen durchgeführt.
- (2) Die mit Arbeiten zur Wartung, Diagnose und Fehlerbehebung betrauten Beschäftigten sind dem Fernmeldegeheimnis verpflichtet und dürfen die ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit zur Kenntnis gelangten Informationen nicht weitergeben oder verwenden. Werden Mitarbeiter Dritter mit entsprechenden Arbeiten beauftragt, sind diese auf die Einhaltung des Datenschutzes entsprechend dem BayDSG zu verpflichten.
- (3) Alle ausgeführten Arbeiten zur Wartung und Fehlerbehebung an den zentralen Einheiten (z.B. Call Manager, Abrechnungssystem) sind zu protokollieren.

§ 11 Datenschutz

- (1) Datenschutz und Datensicherheit bei Benutzung des VoIP-Systems werden durch geeignete Maßnahmen gewährleistet
- (2) Durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ist mit der bei der Universität üblichen Sorgfalt und auf Grundlage des bei ihr gegebenen Standes der Technik gemäß Art. 7 BayDSG sicherzustellen, dass Unbefugte keine Möglichkeit haben, die auf den Datenträgern gespeicherten Daten zu lesen, zu verändern und zu kopieren.

§ 12 Kontrollen

- (1) Der Personalrat ist in Absprache mit der Dienststelle jederzeit berechtigt, Kontrollen zur Einhaltung dieser Dienstvereinbarung durchzuführen. Hierzu erhält er auf Verlangen und bei Vorort-Besichtigungen Einsicht in alle Protokolle und Aufzeichnungen. Der Personalrat kann Auskunft bei den fachkundigen Beschäftigten der Universität Passau unter Einhaltung des Dienstweges verlangen.
- (2) Bleiben bei der Kontrolle schwierige organisatorische, technische oder rechtliche Fragestellungen ungeklärt, kann der Personalrat hierfür eine oder einen Sachverständigen einbeziehen.
- (3) Die zur Kontrolle Berechtigten sind in geeigneter Weise auf die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung und des Fernmeldegeheimnisses hinzuweisen.

§ 13 Inkrafttreten, Laufzeit, Kündigung

- (1) Die Dienstvereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft. Mit Inkrafttreten dieser Dienstvereinbarung tritt die Dienstvereinbarung vom 22.02.2007 außer Kraft.
- (2) Für die Kündigung dieser Vereinbarung gilt Art. 73 Abs. 4 des Bayerischen Personalvertretungsgesetzes. Die Parteien haben unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufzunehmen. Bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung gilt die Bisherige fort.
- (3) Die Möglichkeit der Vertragsparteien, die Dienstvereinbarung jederzeit in beiderseitigem Einvernehmen zu verändern, bleibt unberührt.

Anlagen:

- Anlage 1: Beschreibung des VoIP-Systems
- Anlage 2: Beschreibung der Leistungsmerkmale
- Anlage 3: Personenbezogene Daten

Passau, den 15.01.2014

Prof. Dr. Burkhard Freitag
Präsident

Dr. Andrea Bör
Kanzlerin

Robert Cieplik
Personalratsvorsitzender

Anlage 1: Komponenten des VoIP-Telekommunikationssystems der Universität Passau

1. Zentrale Komponenten (aufgestellt in Server-, Technik- oder Verteilerräumen)

Cisco Call Manager CCM (CallManager-Cluster)

Diese Gerätschaft ist aus Redundanzgründen doppelt vorhanden (Cluster aus zwei Servern) und bildet die zentrale Komponente der VoIP-Telefonanlage. Hier wird die Zuordnung von Nebenstellennummern zu den Endgeräten verwaltet. Alle Nebenstellen müssen hier eingetragen sein. Die Zuordnung von IP-Adressen zu Endgeräten erfolgt ebenfalls hier (per DHCP).

Bei jedem Telefonat ist der Cluster zwecks Call Routing (Herstellung der tatsächlichen Gesprächsverbindung) und der Speicherung der Gesprächsdatensätze beteiligt. Außerdem wird die Konfiguration u. a. der VoIP-Telefone hier durchgeführt.

Cycos Unified Messaging System UMS (UMS-Server)

Alle Nebenstellen in Büros erhalten die Möglichkeit der Nutzung von Voicemail (Anrufbeantworter) sowie einer Faxbox. Auf diesem Server werden sowohl die Ansagen als auch die Aufsagen abgelegt. Auch die Nutzung von E-Mail-Weiterleitungen und SMS-Benachrichtigungen ist technisch möglich. Die Voice-/Faxbox ist jeweils einer bestimmten Nebenstelle (nicht einem Benutzer) zugeordnet.

Aurenz-Alwin Gebührenabrechnung (ZGDA-Server)

Auf diesem Server läuft die Gebührenauswertungssoftware der Firma Aurenz. Dabei werden die Gesprächsdatensätze vom CallManager abgeholt (kopiert) und für die Abrechnung aufbereitet. Das Management erfolgt durch eine zusätzliche Software an den Arbeitsplätzen der Gebührenauswertung im Referat II/2 der Universitätsverwaltung.

Telesnap Vermittlung (Telesnap-Server)

Die Vermittlung ist sowohl von außen (Tel. +498515090) als auch von innen (Nst. 9) erreichbar und kann Teilnehmer suchen und Gespräche durchstellen. Als Endstellen kommen auch Sehbehindertenarbeitsplätze zum Einsatz. Die Vermittlung hat die Möglichkeit, anstehende Gespräche an besetzten Anschlüssen zu signalisieren (Prioritätsanrufe).

Zentrale Benutzer-Datenbank (ZBDB-Server)

Um alle Systeme einheitlich mit Benutzerdaten zu versorgen, wird eine zentrale Datenbasis über die Benutzer der elektronischen Systeme benötigt. Die Daten werden in einem LDAP-Verzeichnis abgelegt und über eine HTML-Oberfläche gepflegt. Hiermit werden auch das elektronische Telefonbuch (ETB) sowie die Möglichkeit „individueller Kurzwahlen“ realisiert. Das Routine-Management der Anlage geschieht hier.

Cisco VG224 Analog-Gateways

Faxe und sonstige analoge Telefone werden an diesen Gateways, die in den Verteilerräumen der einzelnen Gebäude aufgestellt sind, angebunden.

Nottelefone in Aufzügen etc. werden über eine eigene vollständig eigenständige Telefonanlage angebunden, um den gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden. Diese Geräte sind nicht Gegenstand dieser DV.

Cisco 2811 Amts-Gateways

Das Gerät "2811" ist aus Redundanzgründen doppelt vorhanden und verbindet die VoIP-Anlage über die Cisco 2821-Gateways mit dem öffentlichen Telefonnetz.

Cisco 2821 Amts-Gateways

Diese Komponenten (aus Redundanzgründen 2 Stück) sind zwischen den S2M-PRI-Anschluss der Telekom (derzeit 2 Stück mit jeweils 30 Kanälen) und den 2811-Gateways geschaltet. Hier werden spezielle ISDN-fähige Nebenstellen ausgeschieden und an ein dediziertes ISDN-Gateway geroutet, da diese nicht über den CallManager verwaltet werden können.

inalp SmartNode 2300 S2M/ISDN-Router

Dient zum Tunneling von ISDN-Verbindungen über VoIP. Die an den SmartNodes 4552 bzw. 4638 angeschlossenen ISDN-Nebenstellen werden über VoIP zum SmartNode 2300 geroutet. Hier werden

die ISDN-Kanäle direkt mit entsprechenden Kanälen einer S2M-Schnittstelle am 2821-Gateway verbunden.

Ein zweites Gerät ohne S2M-Interface befindet sich zentral im Gebäude ITZ, um dort dauerhaft benötigte ISDN-Anschlüsse anzubinden.

ANDTeK Phone-Server

Diese aus Redundanzgründen doppelt ausgeführten Server implementieren verschiedene fortschrittliche Leistungsmerkmale, insbesondere die Chef-/Sekretariatsfunktionalität, bedingte Anrufumleitung, Telefonschloss.

2. Endgeräte (aufgestellt beim Benutzer)

Cisco 7970 IP-Telefone und Cisco 7975 IP-Telefone

Die Geräte verfügen über einen integrierten Switch, so dass die Telefone in einen bestehenden Netzanschluss PC <-> Netzdose eingeschleift werden können (PC <-> Telefon <-> Netzdose).

Cisco ATA-188 Konverter

Analog-Konverter, der den Anschluss von bis zu zwei analogen Nebenstellen an die VoIP-Anlage zulässt.

inalp SmartNode 4552 und 4638 ISDN-Konverter

Konverter ISDN<->VoIP. Es können bis zu zwei (4552) bzw. fünf (4638) ISDN/S0-Ports für ISDN-Endgeräte bereitgestellt werden.

3. Vernetzung

Die zentralen Komponenten lt. 1 befinden sich in einem dedizierten Netzsegment (VLAN "SVoIP"), das vom übrigen Datennetz der Uni per Firewall abgeschirmt ist. Zugriff aus dem Datennetz auf das SVoIP-Netz sind auf das für den Betrieb notwendige Mindestmaß begrenzt.

Die Endgeräte lt. 2 befinden sich in mehreren dedizierten Netzsegmenten (sog. CVoIP-VLANs) mit privaten IP-Adressen.

Anlage 2: Leistungsmerkmale des VoIP-Telekommunikationssystems der Universität Passau

4. Nutzbare Leistungsmerkmale auf allen (VoIP- und analogen) Endgeräten

Anzeige Gesprächspartner

Der angerufenen Person wird die anrufende Nummer im Display angezeigt, soweit das verwendete Endgerät das unterstützt (CLIP-Funktionalität). Bei externen Anrufen erfolgt die Anzeige der anrufenden Nummer nur, wenn der Anrufer dies nicht unterdrückt hat.

Rufnummernübermittlung

Bei abgehenden Gesprächen wird stets die Rufnummer des Anrufers übermittelt. Dies ist vom Benutzer nicht abschaltbar. Für spezielle Bereiche kann die Rufnummernübermittlung zentral unterdrückt werden.

Halten, Rückfrage, Weiterverbinden mit und ohne Vorankündigung

Das Weiterverbinden eines externen Anrufs an eine externe Rufnummer ist nicht möglich.

Konferenz

Eine Konferenz kann mit höchstens 4 gleichzeitigen Teilnehmern aufgebaut werden. Die Konferenz wird automatisch beendet, wenn die initiiierende Nebenstelle das Gespräch beendet.

Anklopfen / Zweitanruf

Dieses Leistungsmerkmal beinhaltet die Signalisierung eingehender Anrufe bei bereits bestehendem Gespräch. Dieses Leistungsmerkmal ist standardmäßig abgeschaltet (Anrufer hört Besetztzeichen, wenn gewünschter Gesprächspartner bereits spricht) und wird nur auf Wunsch aktiviert.

Anrufumleitung sofort

Die Anrufumleitung kann vom Benutzer selbst am Apparat aktiviert werden. Umgeleitet werden kann nur auf interne Nebenstellen.

Teamfunktion (Pickup)

Zur Nutzung der Pickup-Funktionalität werden bestimmte Nebenstellen zu einer Gruppe zusammengefasst. Nimmt eine Nebenstelle den für sie bestimmten Anruf nicht innerhalb einer gewissen Zeit an, wird der Anruf bei allen Gruppenmitgliedern signalisiert, die diesen Anruf dann annehmen können. Die Einrichtung von Teams erfolgt auf Wunsch durch die Anlagenadministration.

Berechtigungsklassen

Jede Nebenstelle hat eine fest zugeordnete Berechtigung für die Nummern, die von ihr aus angewählt werden können. Die Berechtigung wird durch die Anlagenadministration eingetragen und kann vom Nutzer nicht selbst geändert werden (Ausnahme: Telefonschloss, siehe weiter unten).

Die Anwahl von Nummernblöcken, für die keine Tarifinformationen vorliegen, sowie von Nummernblöcken, für die hohe Gebühren berechnet werden, ist unterbunden. Einzelne Servicenummern können ggf. bei Vorliegen dienstlicher Gründe für die Anwahl ausschließlich durch die Vermittlung freigegeben werden.

Anrufbeantworter (Voicemail)

Jede Nebenstelle, für die eine Voicebox eingerichtet ist, kann die Anrufbeantworterfunktionalität (durch Rufumleitung zur Nst. 3610) nutzen. Bei der Installation der Anlage wurde zumindest auf den Nebenstellen, die zum Zeitpunkt der Umstellung festen Benutzern zugeordnet waren, eine Voicebox eingerichtet. Die Einrichtung von Voiceboxen für weitere Nebenstellen erfolgt auf Wunsch nach Notwendigkeit und verfügbaren Voicebox-Lizenzen.

Die Voicebox ist an die Nebenstelle gebunden. Ändert sich der Nutzer einer Nebenstelle, wird eine bestehende Voicebox nicht automatisch gelöscht.

Faxbox

Jede Nebenstelle, der eine Voicebox zugeordnet ist, kann auf dieser Voicebox über eine spezielle Nebenstellenummer auch Faxe empfangen. Die Faxe können an ein „echtes“ Faxgerät weitergeleitet oder auch per Web-Interface am PC abgerufen werden.

Freisprechen/Lauthören

Dies ist auf VoIP-Telefonen stets möglich, auf analogen Apparaten je nach Apparatetyp des Endgerätes.

Prioritätsanrufe

Ausschließlich die Vermittlung kann bei Bedarf sog. Prioritätsanrufe absetzen, die dem Anrufer auch signalisiert werden, wenn er telefoniert und kein Zweitanruf aktiviert ist.

Sammelanschlüsse ("shared lines") - eingerichtet nach Bedarf

Hier ist eine bestimmte Nebenstelle auf mehrere Telefone geschaltet.

5. Leistungsmerkmale, die nur auf VoIP-Telefonen nutzbar sind

Anrufjournale

Die Listen „Anrufe in Abwesenheit“, „Angenommene Anrufe“ und „Gewählte Rufnummern“ werden im VoIP-Telefon gespeichert und sind nicht abschaltbar. Listeneinträge können individuell gelöscht werden. Ebenso ist es möglich, jede dieser Listen auf einmal zu löschen.

Unternehmensverzeichnis

Damit ist der Zugriff auf das Telefonverzeichnis der Universität Passau möglich. Es kann nach Teilnehmern u.a. über die Anfangsbuchstaben des Nachnamens, des Vornamens oder der ersten Stellen der Nebenstellenummer gesucht werden.

Anzeige Gesprächspartner

Der angerufenen Person wird zusätzlich zur anrufenden Nummer auch der Name der anrufenden Person (bei internen Anrufen) im Display angezeigt. Bei externen Anrufen erfolgt die Anzeige der anrufenden Nummer nur, wenn der Anrufer dies nicht unterdrückt hat.

Gesprächsdaueranzeige

Während eines aktiven Telefongesprächs wird die Gesprächsdauer seit dem Herstellen der Verbindung angezeigt.

Wahlwiederholung

Direkte Anwahl der zuletzt gewählten gültigen Rufnummer.

Persönliches Telefonbuch

Auf jedem Apparat können persönliche Rufnummern zusammen mit einem Text (z. B. Namen) gespeichert werden. Dieses Leistungsmerkmal ist gerätegebunden, d. h. bei Umzug einer Nebenstelle wandert das persönliche Telefonbuch nicht mit.

Bedingte Anrufumleitung z. B. nach Zeit oder bei Besetzt

Die Einrichtung dieser Anrufumleitungen ist durch den Benutzer am Apparat möglich.

Zweitanruf / Anklopfen

Ist diese Funktionalität an einer Nebenstelle aktiviert, erhält ein Anrufer auch dann ein Freizeichen, wenn die Nebenstelle belegt ist. Die Nebenstelle erhält den Zweitanruf akustisch und optisch signalisiert und kann den aktuellen Gesprächspartner in den Haltezustand versetzen und den Zweitanruf annehmen. Ein- und Ausschalten dieser Funktionalität ist durch den Benutzer am Apparat möglich.

Rückrufwunsch

Wird der gewünschte Gesprächspartner nicht erreicht, weil besetzt ist oder das Gespräch nicht angenommen wird, kann ein Rückrufwunsch geschaltet werden. Nachdem der gewünschte Gesprächspartner sein Gespräch beendet bzw. das Telefon bedient, erhält der Anrufende einen Hinweis, dass der Gesprächspartner jetzt erreichbar wäre. Es kann z. Zt. nur ein Rückrufwunsch abgesetzt werden, ein weiterer Rückrufwunsch löscht einen zuvor abgesetzten Rückrufwunsch.

Chef-Sekretariat – Chefapparat (Einrichtung durch RZ)

Der Chefapparat zeigt den Status (inaktiv / eingehender Anruf / im Gespräch) des eigenen Apparates und den der Sekretariatsapparate an. Es ist möglich, Rufumleitungen zum Sekretariat ein- bzw. auszuschalten. Bei eingeschalteter Rufumleitung zeigt der Statusbildschirm die gerufene Nebenstelle sowie - falls verfügbar - Name und Telefonnummer des Anrufers.

Der Chefapparat kann für seine eigene Nebenstelle oder die Sekretariatsnebenstellen bestimmte Anrufe annehmen. Umgekehrt können am Chefapparat läutende Anrufe zum Sekretariat weitergeschoben werden, ohne sie vorher anzunehmen.

Die Konfiguration von Rufnummern, die unabhängig von einer evtl. eingestellten Rufumleitung zum Chef durchrufen können, ist möglich (VIP-Funktion).

Chef-Sekretariat – Sekretariatsapparat (Einrichtung durch RZ)

Der Sekretariatsapparat zeigt den Status (inaktiv / eingehender Anruf / im Gespräch) der zugeordneten Chef- und Sekretariatsapparate an. Es ist möglich, Rufumleitungen für die Chefapparate zum Sekretariat ein- bzw. auszuschalten.

Eingehende Anrufe werden ggf. mit der Nebenstelle, für die sie bestimmt sind, gekennzeichnet. Der Sekretariatsapparat kann Anrufe für die Chefnebenstellen oder evtl. eingerichtete weitere Sekretariatsnebenstellen annehmen. Umgekehrt können am Sekretariatsapparat läutende Anrufe zu einem Chef weitergeschoben werden, ohne sie vorher anzunehmen.

Am Sekretariatsapparat können Rufumleitungen für die zugehörigen Chefapparate ein- bzw. ausgeschaltet werden. Weiterhin gibt es eine Funktion, mit der der Besetzt-Status eines Sekretariats gesteuert werden kann. Ist das Sekretariat nicht besetzt, gehen ggf. Rufumleitungen von den Chefapparaten nicht mehr zum betreffenden Sekretariat, sondern zum anderen Sekretariat (falls vorhanden) oder werden deaktiviert (wenn kein weiteres Sekretariat vorhanden ist).

Die Konfiguration von Rufnummern, die unabhängig von einer evtl. eingestellten Rufumleitung zum Chef durchrufen können, ist möglich (VIP-Funktion).

Elektronisches Telefonschloss (Einrichtung durch RZ)

Ein Benutzer kann per PIN die Berechtigung der Nebenstelle seines Telefons auf "Notruf" umschalten, so dass keine kostenverursachenden Gespräche mehr geführt werden können. Wird die betreffende Nebenstelle als "shared line" genutzt, d. h. ist sie auf einem weiteren Telefon verfügbar, bezieht sich die Sperre auf diese Nebenstelle auf allen Telefonen.

Einleitung von „Meet-Me“-Konferenzen mit Selbsteinwahl (Einrichtung durch RZ)

Es stehen bis zu 10000 „virtuelle Konferenzräume“ über die Nebenstellennummern 380000 bis 389999 zur Verfügung, die jeweils von dafür berechtigten Telefonapparaten für Telefonkonferenzen geöffnet werden können. Die individuelle Nebenstelle (= Nummer des virtuellen Konferenzraums) schaltet dann alle Anrufer (intern oder extern) zu einer gemeinsamen Konferenz zusammen. Ein Konferenzraum wird automatisch geschlossen, wenn der letzte Teilnehmer die Konferenz verlässt (die Telefonverbindung beendet).

Anlage 3: Personenbezogene Daten im VoIP-Telekommunikationssystem der Universität Passau

1. Stammdaten

In der TK-Anlage werden zu jeder Nebenstelle bzw. jedem Nutzer (Person) Stammdaten gespeichert, die zum einen eine Zuordnung der aufgelaufenen Gebühren ermöglichen, zum anderen ein Auffinden des Nutzers im Telefonverzeichnis (ETB) insbesondere durch die Telefonzentrale. Die folgende Tabelle zeigt, welche Angaben zu jedem Nutzer gespeichert werden:

Art	ggf. Verwendung / Begründung (soweit nicht aus linker Spalte ersichtlich)
Name, Vorname, evtl. Titel und Namenszusatz	
Bereich, z. B. "Forschung + Lehre"	
Abteilung, z. B. Name der Fakultät	
Einrichtung, z. B. Name des Lehrstuhls	
Nebenstellenummer	
Gebäude und Raumnummer	
Anwesenheit, z. B. "vormittags"	
Funktion	erweiterte Angaben für das ETB, z. B. ob es sich um eine Faxnebenstelle oder ein Vorzimmer handelt oder ggf. der Aufgabenbereich der Person.
Name des Einrichtungsleiters	
Diapersnr.	nur interne Verwendung, keine Anzeige in ETB! Ist erforderlich für einen zwecks Aktualisierung erfolgenden fallweisen Datenabgleich mit den Personaldatenbestand.
Zusatz für Telefonbucheintrag	In diesem Feld können bedarfsweise weitere Angaben für eine evtl. später erfolgende automatische Generierung eines Telefonverzeichnisses aus dem ETB eingetragen werden.
E-Mail-Adresse	
Ausscheidungs- bzw. Vertragsendedatum	bestimmt darüber, ob Datensatz im ETB angezeigt wird. Endedatum selbst wird nicht im ETB angezeigt!

2. Verlaufsdaten

Verlaufsdaten sind während der Nutzung der TK-Anlage anfallende Daten.

Art	ggf. Verwendung / Begründung (soweit nicht aus linker Spalte ersichtlich)
Call Detail Record (CDR)	<p>Für jedes Telefongespräch wird ein CDR erzeugt, der u. a. folgende Angaben enthält:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum und Uhrzeit sowie Dauer des Gesprächs • Rufnummer des Anrufers und sowie gerufene Nummer (bei externen Rufnummern: soweit übermittelt), bei umgeleiteten Gesprächen auch die Nebenstelle, auf die letztendlich umgeleitet wird • IP-Adresse des rufenden bzw. angerufenen Gerätes (soweit anwendbar) • Ursache für das Gesprächsende beim Anrufer bzw. beim Gerufenen • Ursache für eine evtl. Rufumleitung • ggf. verwendete PIN <p>Die genaue Struktur eines CDR hängt von der jeweils aktuell im Einsatz befindlichen CallManager-Version ab und kann sich daher durch Softwareupdates ändern. Z. Zt. ist die Version 6.1.5 im Einsatz; die entsprechende Dokumentation der CDR-Struktur findet sich online unter http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/service/6_1_1/car/carcdrdef.html</p> <p>Die Löschung dieser Daten erfolgt gemäß Vorgaben der Dienstvereinbarung nach 180 Tagen.</p>
Anrufjournale	Zugriff nur auf den betreffenden IP-Telefonen möglich. Auf den Geräten ist auch eine selektive oder vollständige Löschung möglich.
Voicemail-Ansagen, gesandte und eingegangene Nachrichten (Aufsagen und Faxe)	