

Hausmitteilung

Erfurt, 2019-08-01

Von:
Rektor

Prof. Dr.-Ing. Volker Zerbe

Dienstvereinbarung/Dienstanweisung über den Betrieb und die Nutzung eines auf Voice over IP basierenden Telekommunikationssystems (DV VoIP)

Tel. 0361 6700 - 701
Fax 0361 6700 - 703

rektorat@fh-erfurt.de

Sehr geehrte Beschäftigte,
sehr geehrte Kolleg*innen,

An:
staff@fh-erfurt.de
professoren@fh-erfurt.de

nachfolgend erhalten Sie die Dienstvereinbarung über den Betrieb und die Nutzung eines auf Voice over IP basierenden Telekommunikationssystems (DV VoIP) mit Bitte um Beachtung.

Diese gilt in Form einer Dienstanweisung ebenfalls für alle Professor*innen der Fachhochschule Erfurt.

Mit freundlichen Grüßen



Prof.-Dr.-Ing. Volker Zerbe

D I E N S T V E R E I N B A R U N G
Ü B E R D E N B E T R I E B U N D D I E N U T Z U N G E I N E S A U F V O I C E O V E R I P B A S I E R E N D E N
T E L E K O M M U N I K A T I O N S S Y S T E M S

(DV VoIP)

Zwischen der Fachhochschule Erfurt, vertreten durch den Rektor, Herrn Prof. Dr. Zerbe sowie durch den stellvertretenden Kanzler Herr Prof. Dr. Landwehr und dem Personalrat, vertreten durch die Vorsitzende Frau Karola Güth, wird die folgende Vereinbarung geschlossen.

Präambel

Der Einsatz des VoIP-Telekommunikations-Systems (VoIP-TK-Anlage) hat das Ziel, den Beschäftigten zur Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben ein optimales Kommunikationsmittel zur Verfügung zu stellen.

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten im Sinne des ThürPersVG der Fachhochschule Erfurt.

§ 2 Grundsätze

- (1) Die Dienstvereinbarung regelt die Erfassung, Speicherung, Verarbeitung und Übermittlung von Daten innerhalb des Fernsprechverkehrs.
- (2) Die VoIP-TK-Anlage dient mit den in Anlage 1 angegebenen Leistungsmerkmalen als Arbeitshilfe.
- (3) Die VoIP-TK-Anlage soll eine sichere Kommunikation gewährleisten.
- (4) Den unterschiedlichen Aufgaben entsprechend, soll die VoIP-TK-Anlage arbeitsplatzgerechte und -differenzierte Leistungsmerkmale anbieten.
- (5) Die Nutzung der VoIP-TK-Anlage zur Leistungs-, Verhaltens- und Anwesenheitskontrolle ist nicht zulässig.

§ 3 Begriffsbestimmung

- (1) Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen (Art. 4 Nr. 1 Europäische Datenschutz-Grundverordnung).

Im Folgenden wird zwischen Stamm-, Verbindungs-, Betriebs-, und Inhaltsdaten unterschieden:

(1) Stammdaten

Stammdaten sind personenbezogene Daten, die das Nutzungsverhältnis der*des jeweiligen Teilnehmerin*Teilnehmers festlegen. Dazu gehören:

- Nebenstellennummer
- Name, Vorname
- Anzeigename
- Benutzername
- E-Mail-Adresse
- Strukturschlüssel
- Zimmer-Nr.
- Änderungszeitstempel.

(2) Verbindungsdaten

Verbindungsdaten sind Daten, die zur Bereitstellung der Verbindung erforderlich sind; sie enthalten:

- Nummer der rufenden Nebenstelle
- Zielwahlnummer
- Datum und Uhrzeit
- Beginn der Verbindung

(3) Betriebsdaten

Betriebsdaten sind Daten, die zum Zwecke der Störungseingrenzung und Störungsbeseitigung sowie zur Verkehrsmessung erhoben werden. Die Protokollierung wird in Anlage 2 beschrieben.

(4) Inhaltsdaten

Inhaltsdaten sind Daten über den Inhalt von Telefongesprächen oder Datenübermittlungen.

- (2) Die Voice-Box ist ein Datenerfassungssystem, das für die Dienste der zeitversetzten Sprachübermittlung als zentraler Anrufbeantworter geeignet ist.

§ 4 Systembeschreibung

Die VoIP-TK-Anlage besteht aus Hard- und Software-Komponenten (Anlage 3). Das System ist redundant aufgebaut und auf verschiedene Standorte der Hochschule verteilt.

§ 5 Nutzung

- (1) Das VoIP-TK-System ist für Dienstgespräche zu nutzen. Dienstgespräche sind Verbindungen ausschließlich aus dienstlichem Anlass.

- (2) Bei Telefongesprächen, an denen weitere Personen beteiligt sind und bei denen eine Konferenzschaltung, Freisprechen oder Lauthören genutzt werden sollen, besteht die Pflicht, in jedem Einzelfall die Zustimmung der übrigen Beteiligten einzuholen.
- (3) Die Aufzeichnung von Inhalten ist untersagt mit Ausnahme von Voice-Box und Faxdienst. Eine Voice-Box wird auf Antrag vom Hochschulrechenzentrum (HRZ) zur Verfügung gestellt und kann vom Nutzer eingerichtet werden. Der Speicherplatz der Voice-Box ist begrenzt. Über eine persönliche, selbstgewählte Kennzahl (PIN) wird gesichert, dass nur die jeweiligen Nutzer*innen der Nebenstelle den Inhalt der Voice-Box abhören können. Der Versand des Inhalts der Voice-Box sowie die Zustellung von Faxen per E-Mail an die*den Nutzer*in sind zulässig. Funktions-Voice-Boxen können eingerichtet werden. Der jeweilige Bereich klärt die Nutzung.
- (4) Die Zustandsanzeige des Telefons gibt Auskunft über die Aktivitäten anderer Nutzer*innen. Die Zustandsanzeige bietet verschiedene Einstellungsmöglichkeiten, hat keine verbindliche Aussagekraft über die tatsächliche Anwesenheit und muss nicht verwendet werden.
- (5) Die im Telefon gespeicherten Telefonnummern, Stamm- und Verbindungsdaten sind am Gerät auslesbar.
- (6) Bei dienstlichem Erfordernis kann auf Antrag der*des Nutzerin*Nutzers vom HRZ auf dem Rechner oder mobilen Geräten Software installiert werden, die das Telefonieren über einen Rechner ermöglicht. Näheres ist in Anlage 4 geregelt.
- (7) Kostenpflichtige Rufnummern zu Mehrwertdiensten sind grundsätzlich gesperrt und können nur auf begründeten Antrag an die*den Kanzler*in freigeschaltet werden (z.B. 0900-Nummern).
- (8) Telefone in den Büros sind amtsberechtigt für das Inland und für deutsche Mobilfunknetze. Amtsberechtigungen für das Ausland werden auf Antrag von der*dem Kanzler*in genehmigt und vom HRZ eingerichtet.
- (9) Rufumleitungen zu externen Telefonanschlüssen sind nur zu dienstlichen Zwecken und zu Mobilfunkgeräten, die unter den DFN-Vertrag fallen, erlaubt.

§ 6 Betriebsführung

- (1) Das VoIP-TK-System wird gegen Störung und unbefugten Zugriff von außen gesichert. Eine Fernwartung durch ein Servicedienstleistungsunternehmen ist mit einem Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung zugelassen.
- (2) Die Wartung führt ein Servicedienstleistungsunternehmen durch. Für die Feststellung und Prüfung von Störungen ist das HRZ verantwortlich.
- (3) Alle systemtechnischen Eingriffe und Abläufe einschließlich aller Programmveränderungen, Auswertungsabläufe, Datenübermittlungen und Datenzugriffe werden als Betriebsdaten protokolliert.

- (4) Die Protokollierung ist so vorzunehmen, dass jederzeit ersichtlich ist, von wem und wann Betriebsführungsaktivitäten vorgenommen wurden (Anlage 3).
- (5) Eine manuelle Veränderung der Protokolldaten ist untersagt. Die Protokolldaten werden automatisch überschrieben, wenn die Speicherkapazität der Protokolldatei erschöpft ist, wobei mit den ältesten Protokolldaten begonnen wird.
- (6) Das Betreten der Serverräume ist nur bei berechtigtem Interesse und nur in Begleitung von Mitarbeiter*innen des HRZ gestattet.

§ 7 Datenschutz, Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten

- (1) Alle Nutzer*innen werden über die Wahrung des Daten- und Fernmeldegeheimnisses unterrichtet und zu deren Einhaltung verpflichtet.
- (2) Die Weitergabe der persönlichen PIN der Voice-Box an Dritte sowie das Abhören der Voice-Box durch Dritte sind untersagt. Die Funktions-Voice-Boxen können von allen Berechtigten abgehört werden.
- (3) Verbindungsdaten werden auf einem Server gespeichert und bei Erreichen der Speicherkapazität überschrieben. Die*Der Nutzer*in kann sie über sein Telefon löschen. Eine Auswertung erfolgt nur im begründeten Ausnahmefall unter Einbeziehung des Personalrats und der*des Datenschutzbeauftragten.
- (4) Eine Verknüpfung personenbezogener Daten von Beschäftigten, die durch die Nutzung der Anlage entstehen, mit anderen Daten findet nicht statt.
- (5) Die Stammdaten werden über das Identitätsmanagement System in die VoIP-TK-Anlage übertragen und nach spätestens 90 Tage nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses gelöscht.




§ 9 Rechte und Pflichten des Personalrates

- (1) Der Personalrat oder ein*e von ihm beauftragte*r Sachverständige*r haben das Recht, die Einhaltung aller Regelungen dieser Dienstvereinbarung zu kontrollieren und auf Verlangen Einsicht in alle Unterlagen, Protokolle und sonstige Aufzeichnungen, die im Zusammenhang mit dem Betrieb der VoIP-TK-Anlage anfallen, zu erhalten.
- (2) Vor der Einführung neuer Funktionalitäten oder der Aktivierung neuer Leistungsmerkmale ist der Personalrat zu beteiligen.
- (3) Eine Dokumentation der VoIP-TK-Anlage über die Beschreibung der Hard- und Software ist dem Personalrat zu überlassen.
- (4) Änderungen zur Verantwortlichkeit sowie zur Zutritts- und Zugriffsberechtigung sind dem Personalrat mitzuteilen (Anlage 2).

§ 10 Schluss- und Übergangsbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt mit Wirkung vom 17.07.2019 an die Stelle der Dienstvereinbarung über die Nutzung der Telekommunikationsanlage vom 07.10.2002.
- (2) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung ganz oder teilweise rechtsunwirksam werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Unwirksame Bestimmungen sind unverzüglich rechtskonform zu gestalten.
- (3) Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Quartals gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Nach Eingang der Kündigung sind unverzüglich Verhandlungen über eine neue Vereinbarung aufzunehmen. Bis zum Inkrafttreten einer neuen Dienstvereinbarung gilt die gekündigte fort.
- (4) Einvernehmliche Änderungen und Erweiterungen bedürfen der Schriftform und sind jederzeit ohne Kündigung möglich.

Erfurt, den 16.07.19

 Prof. Dr. Zerbe Rektor	 Prof. Dr. Landwehr Stellv. Kanzler	 Karola Güth Personalratsvorsitzende
---	--	---

Anlagen

- Anlage 1: Leistungsmerkmale
- Anlage 2: Verantwortlichkeiten und Protokollierung
- Anlage 3: Systembeschreibung

Anlage 1 – Leistungsmerkmale/Berechtigungsgruppen/Einschränkungen

(1) Eingesetzte Sprachendgeräte

Als Sprachendgeräte sind analoge Telefonapparate sowie VoIP-Apparate im Einsatz.

(2) Leistungsmerkmale

Die eingesetzten VoIP-Endgeräte verfügen über folgende Leistungsmerkmale.

1. Wahlwiederholung
Zuletzt gewählte Rufnummern werden im Telefon gespeichert und können über eine Taste ausgewählt und erneut angerufen werden.
2. Codewahl Anrufbeantworter
Der Zugriff auf den Anrufbeantworter erfolgt durch die Eingabe einer PIN.
3. Rufumleitung
Eingehende Rufe können auf eine andere Nebenstelle umgeleitet werden.
4. Makeln
Zwischen zwei Gesprächspartner*innen, mit denen man gleichzeitig verbunden ist, kann das Gespräch gewechselt werden. Die*Der jeweils nicht Beteiligte ist dabei stets abgeschaltet.
5. Einmannumlegung
Rufe werden zu einer anderen Rufnummer weitergeleitet werden.
6. Konferenz
Gleichzeitige Gespräche mit mehreren Teilnehmer*innen sind möglich.
7. Partnergruppe
Ein Anruf an eine Telefonnummer wird an alle Nebenstellen der Gruppe weitergeleitet.
8. Sammelanschluss
Unter einer Rufnummer sind andere Nebenstellen erreichbar. Ein Anruf wird einer freien Nebenstelle zugewiesen.
9. Rufweiterleitung zur Nebenstelle
Rufe können auf eine andere Rufnummer weitergeleitet werden.

Die analogen Endgeräte verfügen lediglich über die Leistungsmerkmale 1.-3..

(3) Berechtigungsgruppen

Folgende Berechtigungen werden unterschieden:

1. Hochschulintern
2. Amtsberechtigt für Inland und deutsche Mobilfunknetze
3. Amtsberechtigt für In- und Ausland und deutsche Mobilfunknetze

Anlage 2 - Verantwortlichkeit und Protokollierung

(1) Verantwortlichkeit

Das Hochschulrechenzentrum ist der Systembetreiber der VoIP TK-Anlage. Ansprechpersonen für alle technischen und organisatorischen Belange der Anlage sind die*der

- Leiter*in des Hochschulrechenzentrums bzw.
- stellvertretende Leiter*in des Hochschulrechenzentrums.

Anforderungen, Störungsmeldungen usw. können per E-Mail (333@fh-erfurt.de) oder telefonisch auf die 0361 6700 333 aufgegeben werden.

(2) Protokollierung

Die Protokollierung von administrativen Eingriffen in die Anlage erfolgt über sogenannte Protokolldateien (Logfiles). Eine Löschung dieser Protokolldateien erfolgt automatisch, wenn die Speicherkapazität der Protokolldatei erschöpft ist. Die ältesten Protokolldaten werden sodann zuerst gelöscht.

(3) Zugang und Standorte

1. Zugang zur Anlage haben:
 - Beschäftigte des HRZ
 - Beauftragte Mitglieder des Personalrats
 - Mitarbeitende des Servicevertragsunternehmens gemeinsam mit dem HRZ.

Bei Bedarf wird über die Zugangsberechtigung weiterer Personen das Einvernehmen zwischen Hochschulleitung und Personalrat hergestellt.

2. Das IDMSync (Konnektor Identitätsmanagement und VoIP-TK-Anlage) Tool befindet sich als dedizierter Server innerhalb der VoIP-TK-Anlage in einem Serverraum des HRZ. Der Zugang zur Verwaltungsoberfläche ist grundsätzlich auf IP-Adressen des HRZ eingeschränkt. Nur für die Verwaltung der VoIP-TK-Anlage zuständige Beschäftigte des HRZ haben über persönliche Benutzerkonten lesenden und schreibenden Zugriff auf die Verwaltungsoberfläche.

Anlage 3 - Systembeschreibung

1. Hardware

Die Hardware des Telekommunikations-System „AVAYA Aura Communication Manager“ besteht aus Servern mit einer VMware-Umgebung. Das System ist redundant aufgebaut und die Komponenten sind auf verschiedene Standorte der Fachhochschule verteilt.

Zum Telekommunikations-System gehören weiterhin Media Gateways inklusive verschiedener Media Module von AVAYA. Mit diesen werden klassische TDM-Schnittstellen (S2M, S0, a/b) zentral oder dezentral zur Verfügung gestellt. Einige Media Module sind in verschiedenen Verteilerräumen in den Gebäuden auf dem Campus und den Außenstellen installiert und bilden vorwiegend a/b-Schnittstellen nach.

Da es sich um ein „Voice over IP“-TK-System handelt, werden die Gesprächsdaten generell über das Datennetz (Ethernet) verschickt. Ausnahmen gibt es nur bei älteren Telekommunikationseinrichtungen (analoge Faxe und Telefone). Hier erfolgt eine Signalumwandlung über Media Module und von dort eine Übertragung über traditionelle Telefonverkabelung.

2. Software

(1) Managementsoftware „Avaya Aura System Manager“

Der Avaya Aura System Manager ist eine Managementsoftware zur Systemverwaltung, in der zentralisierte Verwaltungsfunktionen für die Bereitstellung und die Überwachung des Betriebs optimiert werden. Der System Manager verfügt über eine erweiterbare, browserbasierte Konsole zur Verwaltung aller Benutzer*innen und der einrichtungsweiten Systemkonnektivität. Über diese Konsole kann auf alle System-Manager-Funktionen einschließlich der Verwaltung von Benutzerprofilen (Berechtigungen, Leistungsmerkmale usw.), Rufnummernpläne, Netzwerk-Routing-Richtlinien und Sicherheit zugegriffen werden.

(2) Managementsoftware „IDMSync Tool“

IDMSync Tool ist die Schnittstelle zwischen dem Avaya System Manager und dem zentralen Identitätsmanagement (Codex Meta Directory). Stammdaten der Beschäftigten werden in eine Zwischendatenbank synchronisiert und können über eine Webschnittstelle einer Nebenstelle (Telefonrolle) zugeordnet werden. Aus der Verknüpfung von Stammdaten und Nebenstellenparametern wird eine Nebenstelle in der VoIP-TK-Anlage konfiguriert. Standardaufgaben zum Erstellen, Ändern und Löschen von Nebenstellen können über das IDMSync Tool bearbeitet werden.

(3) Unified Messaging System „C3000“

Das C3000 Unified Messaging System ermöglicht dem Nutzer zentralen Zugang zu sämtlichen Nachrichten (Fax, Sprache) in einer auf der VMware der redundanten Server betriebenen Voice-Box. Das vorhandene E-Mail-System wird um Funktionen wie Fax, Anrufbeantworter und Benachrichtigungsfunktionen erweitert. Alle Informationen können unter einer einheitlichen Oberfläche empfangen, bearbeitet und gesendet werden. Sprachnachrichten können sowohl über das Telefon als auch vom PC abgehört werden.