

**Richtlinie über den Betrieb und die Nutzung
eines auf Voice-over-IP basierenden Telekommunikationssystems
der Universität zu Lübeck
vom 29. August 2017**

Aufgrund des § 22 Absatz 2 Satz 1 des Hochschulgesetzes (HSG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 5. Februar 2016 (GVOBl. Schl.-H. S. 39), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 14. März 2017 (GVOBl. Schl.-H. S. 142), wird nach Beschlussfassung des Präsidiums vom 28. August 2017 die folgende Richtlinie erlassen:

§ 1

Gegenstand und Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Richtlinie ist der Betrieb eines auf Voice-over-Internet Protocol (VoIP) basierenden Telekommunikationssystems (im Folgenden „VoIP-System“ genannt) und deren Komponenten mit zentraler Gesprächsdatenerfassung und -auswertung an der Universität zu Lübeck.

§ 2

Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für den Gesamtbereich der Universität zu Lübeck. Nutzungsberechtigt sind diejenigen Personen, die gemäß § 3 der Benutzungsrahmenordnung zur Nutzung der Kommunikations- und Datenverarbeitungsinfrastruktur zugelassen werden können.

§ 3

Zielsetzung

- (1) Ziel dieser Richtlinie ist es, den Betrieb des VoIP-Systems unter dem Grundsatz des Schutzes personenbezogener Daten und der Garantie auf ungehinderten Gebrauch des gesprochenen Wortes sowie einer effektiven Kostenkontrolle dienstlicher 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 Nutzungsberechtigten verwendet werden. Dies gilt nicht bei einem begründeten Verdacht auf einen Verstoß gegen diese Richtlinie. In diesem Fall kann auf Weisung der Präsidentin oder des Präsidenten bzw. der Kanzlerin oder des Kanzlers eine Auswertung der dienstlichen Verbindungsdaten unter Hinzuziehung der oder des behördlichen Datenschutzbeauftragten erfolgen. Der zuständige Personalrat ist hierüber sofort zu informieren.

§ 4

Beschreibung des VoIP-Systems

Das VoIP-System und die damit verbundenen Kommunikationsdienste werden wie folgt beschrieben:

- a) Die Telefonanlage der Universität zu Lübeck besteht aus einer Software zur Steuerung und Vermittlung von Telefonsystemen, die auf dem Internet Protocol (IP) basieren. Ein derartiges System wird auch als IP-Telefonie-Lösung oder Voice-over-IP-System, kurz VoIP-System bezeichnet. Das VoIP-System übernimmt wesentliche Funktionen einer klassischen Telefonanlage und integriert Video- (Video-Telefonie zwischen Video-Endgeräten), Mobility- (Telefoniefunktionen auf Mobilien Endgeräten), CTI- (Computer Telephony Integration, Steuerung eines Telefons vom PC aus) und Collaboration- (Video, Chat, Präsentation, Office) Anwendungen. Zu den Komponenten des VoIP-Systems gehören im Wesentlichen IP-Telefone, Voice-Gateways, Applikationsserver und Konferenzbrücken. Wichtige Komponenten des Systems werden ausfallsicher (redundant) betrieben.
- b) Die Installation der Software erfolgt auf einer handelsüblichen Serverhardware. Es wird das Session Initiation Protocol (SIP) zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung verwendet. Das eingesetzte SIP-Protokoll verfügt über herstellerspezifische Erweiterungen, um die branchenüblichen Leistungsmerkmale einer Unified Communications Lösung bereitstellen zu können. Hierbei handelt es sich um Verschlüsselung nach Industriestandard, Telefonie-Funktionen wie Halten, Übergabe, Übernahme, Weiterleitung, Konferenz, Chef-Sek, Anrufbeantworter (Voicemail), Telefonie mit Wideband-Codexs, sowie Video und Erweiterungen (z.B. Präsentation). Das VoIP-System und alle zu verwendenden Hardware-, Software- und Video-Endgeräte sind vom Hersteller zertifiziert. Software-Endgeräte (Softphones) sind verfügbar für Desktop und mobile Betriebssysteme.
- c) Analoge Faxgeräte und analogeschnurlose Telefone werden über Digital-/Analogwandler betrieben.
- d) Die Kommunikation ist vollverschlüsselt und abhörsicher. Der Zugriff auf Voicemail (Anrufbeantworter) erfolgt mit PIN, die Daten sind verschlüsselt.
- e) Telefonprovider der Universität zu Lübeck ist der Verein zur Förderung eines Deutschen Forschungsnetzes e.V. (DFN), Alexanderplatz 1, 10178 Berlin Rechnungen des Providers erhält ausschließlich die Leitung des Dezernats VI der Universitätsverwaltung.
- f) Der Universität zu Lübeck wurde von der Bundesnetzagentur der Rufnummernkopf +49 451 3101 zugewiesen.
- g) Die Grobstruktur des internen Rufnummernplans der Universität zu Lübeck wurde vom Präsidium festgelegt. Die Leitungen der Institute, Einrichtungen und Verwaltungsabteilungen vergeben die einzelnen Durchwahlnummern in ihren jeweiligen Abteilungen.
- h) Faxgeräte erhalten grundsätzlich die Endnummer -4.

§ 5

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 und untersagt. Nicht von dem Verbot der privaten Nutzung des VoIP-Systems erfasst sind sogenannte dienstlich veranlasste Telefonate. Solche liegen etwa vor, wenn der Familie oder dem Freundeskreis (o.ä.) kurze Mitteilungen gegeben werden, die einen dienstlichen Bezug haben (Bsp.: „komme später, Sitzung dauert länger“ oder „schaffe es nicht rechtzeitig, bitte hole du die Kinder ab“). Diese werden wie dienstliche Telefonate behandelt.
- (2) Bei Beschäftigten, denen in ihrer Tätigkeit persönliche Geheimnisse anvertraut werden und die deshalb in einem besonderen Vertrauensverhältnis zu den betroffenen Personen stehen, muss eine Kenntnisnahme des Arbeitgebers vom Inhalt der Nachrichten, die einen Rückschluss auf die betroffenen Personen zulassen, ausgeschlossen werden. Somit sind z.B. folgende Personen von den stichprobenartigen Kontrollen ausgenommen: Mitglieder der Personalräte, Schwerbehindertenvertretungen, Gleichstellungsbeauftragte, Datenschutzbeauftragte, Suchtbeauftragte, Medizinischen Dienste, Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM).
- (3) Andere Personen dürfen nur im Dienstinteresse der Universität zu Lübeck oder in Notfällen das VoIP-System benutzen.
- (4) Alle Verbindungen werden zur Erfassung der Gebühren ausschließlich beim Provider (DFN) registriert.
- (5) 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.
- (6) Eine Zustandsanzeige (Auskunft über die Aktivitäten für andere Benutzer des VoIP-Kommunikationssystems) kann von den Beschäftigten selbstständig dauerhaft deaktiviert werden.

§ 6

Datenerfassung

- (1) Im VoIP-System werden die Anschluss- und Verbindungsdaten sämtlicher Verbindungen erfasst. Verbindungsinhalte werden weder abgehört noch aufgezeichnet. Ausgenommen

davon werden Ansagen und Aufsaen auf Voice-Mailboxen (sowie Faxnachrichten auf Faxboxen) bestimmungsgemäß durch das Unified Messaging System aufgezeichnet. Die Löschung der gespeicherten Anschluss- und Verbindungsdaten erfolgt systembedingt spätestens 180 Tage nach Entstehen des Datensatzes.

- (2) Die gespeicherten Anschluss- und Verbindungsdaten werden nur gemäß den Festlegungen dieser Richtlinie für einen Zeitraum von max. 60 Tagen 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 können durchgeführt werden.
- (4) Bei Gesprächen in Angelegenheiten, die nicht der Dienstaufsicht unterliegen, darf von der Zielrufnummer nur die Ortsnetzkenzahl ausgewertet werden.

Dazu zählen Gespräche des/der

- a) Personalrats/Personalräte
 - b) Gleichstellungsbeauftragten
 - c) Schwerbehindertenvertretung
 - d) Datenschutzbeauftragten
 - e) Suchtbeauftragten
 - f) Medizinischen Dienste
 - g) Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM).
- (5) Alle Beschäftigten, die Kenntnis von den Verbindungsdaten erlangen können, sind in geeigneter Weise auf die Einhaltung des Datenschutzes und auf diese Richtlinie hinzuweisen. Die Unterweisung ist in einer Unterschriftenliste mit Datum zu dokumentieren.

§ 7

Systemverwaltung

Die zu administrativen Aufgaben berechtigten Beschäftigten sind in geeigneter Weise auf die Einhaltung dieser Richtlinie und des Fernmeldegeheimnisses hinzuweisen. Die Unterweisung ist in einer Unterschriftenliste mit Datum zu dokumentieren.

§ 8

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Dritter mit entsprechenden Arbeiten beauftragt, sind diese auf die Einhaltung des Datenschutzes entsprechend dem Landesdatenschutzgesetz Schleswig-Holstein zu verpflichten.
- (3) Alle ausgeführten Arbeiten zur Wartung und Fehlerbehebung an den zentralen Einheiten sind automatisiert zu protokollieren.

§ 9

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 zu Lübeck üblichen Sorgfalt und auf Grundlage des bei ihr gegebenen Standes der Technik gemäß § 5 des Landesdatenschutzgesetzes Schleswig-Holstein sicherzustellen, dass Unbefugte keine Möglichkeit haben, die auf den Datenträgern gespeicherten Daten zu lesen, zu verändern und zu kopieren.

§ 10

Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt mit dem Tage nach ihrer Beschlussfassung durch das Präsidium in Kraft.

Lübeck, den 29. August 2017

Prof. Dr. Hendrik Lehnert
Präsident der Universität zu Lübeck