

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Γενικές αρχές

Στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου λειτουργεί ενιαίο σύστημα τηλεφωνίας, με εσωτερική αριθμοδότηση πενταψήφιων αριθμών κλήσης σε πλήρη αντιστοιχία με τα πέντε τελευταία ψηφία του αριθμού καταλόγου ΟΤΕ. Το σύστημα υπηρεσιών τηλεφωνίας αποτελεί τμήμα του ενοποιημένου δικτύου φωνής και δεδομένων το οποίο αναπτύχθηκε και υποστηρίζεται από την Υπηρεσία Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Υ.Π.Ε.) του Πανεπιστημίου Αιγαίου με τη χρηματοδότηση διαφόρων έργων (ΑΙΓΑΙΟ-NET, GUNet).

Υπεύθυνη για τη λειτουργία και υποστήριξη των υπηρεσιών τηλεφωνίας είναι η Υ.Π.Ε. (Υ.Π.Ε.) όπως αυτή κατανεμημένα έχει αναπτυχθεί στις διάφορες Πανεπιστημιακές μονάδες.

Όλες οι τηλεφωνικές παροχές στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου διατίθενται στους χρήστες μέσω του συστήματος συνδεδεμένων τηλεφωνικών κέντρων του κάθε νησιού. Με τη χρήση αυτού του δικτύου δίνεται η δυνατότητα κλήσης εσωτερικού αριθμού χωρίς χρέωση, μέσω των μόνιμων - μισθωμένων τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων του Πανεπιστημίου, για επικοινωνία με όλα τα τμήματα και υπηρεσίες του Πανεπιστημίου Αιγαίου σε όλα τα σημεία παρουσίας του (Λέσβο, Χίο, Σάμο, Ρόδο, Σύρο, Αθήνα).

Η εσωτερική τηλεφωνική σύνδεση παραχωρείται σε κάθε μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας για χρήση όσο ο χρήστης κατέχει την ιδιότητα αυτή και υπάρχει άδεια από την υπηρεσία του Πανεπιστημίου Αιγαίου στην οποία αυτός εντάσσεται. Απώλεια της ιδιότητας του μέλους της ακαδημαϊκής κοινότητας συνεπάγεται αυτόματη διακοπή της σύνδεσης. υπεύθυνη για την ενημέρωση της Υ.Π.Ε. για τη διακοπή είναι η αντίστοιχη υπηρεσία του Πανεπιστημίου που παρείχε την άδεια σύνδεσης και χρήσης.

Υπάρχουν δύο ειδών εσωτερικοί αριθμοί: Οι αριθμοί των υπηρεσιών που είναι σταθεροί ανά θέση και υπηρεσία και οι αριθμοί των χρηστών. Κάθε χρήστης έχει το δικό του προσωπικό αριθμό, αλλά χρησιμοποιεί και τον αριθμό της υπηρεσίας την οποία εκτελεί, για όσο καιρό έχει τα αντίστοιχα καθήκοντα. Κατά τη μετακίνησή του σε άλλη θέση ή υπηρεσία, διατηρεί τον προσωπικό του αριθμό (εφόσον παραμένει στο ίδιο τμήμα), ενώ θα χρησιμοποιεί και τον αριθμό που θα αντιστοιχεί στη νέα θέση του.

Το κόστος της χρήσης των υπηρεσιών τηλεφωνίας επιμερίζεται στα τμήματα (Ακαδημαϊκά ή Διοικητικά) των Πανεπιστημιακών Μονάδων. Το κόστος αυτό υπολογίζεται από ειδικό Πληροφοριακό Σύστημα στο οποίο καταγράφεται το πλήθος των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων. Ο αριθμός κάθε κλήσης φυλάσσεται σε βάση δεδομένων με απόκρυψη των τριών τελευταίων ψηφίων του, ώστε να μην είναι δυνατή η αναγνώριση του ούτε από τον διαχειριστή της βάσης δεδομένων. Μπορεί να αναγνωρισθεί μόνο η περιοχή κλήσης, ώστε να είναι δυνατός ο υπολογισμός του κόστους κλήσης και να υπάρχει στατιστική επεξεργασία για τη βελτιστοποίηση της υπηρεσίας. Εκδίδονται μηνιαίοι λογαριασμοί ανά Πανεπιστημιακή μονάδα (θέση κόστους) και υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στους λογαριασμούς του κάθε χρήστη, μόνο από τον ίδιο, μέσω του δικτύου, με ηλεκτρονικό τρόπο.

Χορήγηση αριθμών γίνεται επίσης σε κοινόχρηστους φυλασσόμενους χώρους που δεν έχουν συγκεκριμένο χρήστη (π.χ. αίθουσες συνεδριάσεων) και έπειτα από συνεννόηση με την αντίστοιχη προϊστάμενη αρχή.

2. Δικαίωμα / Αίτηση απόκτησης τηλεφωνικής παροχής - συσκευής.

Δικαίωμα απόκτησης τηλεφωνικής παροχής για τη χρήση των υπηρεσιών φωνής έχουν:

- Τα μέλη ΔΕΠ
- Τα μέλη ΕΤΕΠ και ΕΕΔΙΠ
- Οι διδάσκοντες με σύμβαση του ΠΔ407/80
- Θεσμοθετημένα εργαστήρια
- Το διοικητικό προσωπικό
- Οι φοιτητικοί σύλλογοι
- Όσοι εργάζονται σε οργανωμένα ερευνητικά έργα με την ιδιότητα του ερευνητή και με σύμβαση με την Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου (εφόσον έχει συγκεκριμένη θέση εργασίας)
- Αίθουσες συνεδριάσεων

Δεύτερη τηλεφωνική παροχή (πχ για FAX, modem) χορηγείται μόνο ύστερα από αιτιολογημένη αίτηση του ενδιαφερομένου, σύμφωνη γνώμη της υπηρεσίας του, πρόταση της Υ.Π.Ε. σχετικά με τη δυνατότητα υλοποίησης τεχνικά της αίτησης, και απόφαση έγκρισης από το Πρυτανικό Συμβούλιο του Πανεπιστημίου.

Για την απόκτηση της τηλεφωνικής παροχής υποβάλλεται αίτηση προς την Υ.Π.Ε. της Πανεπιστημιακής Μονάδας στην οποία ανήκει διοικητικά ο αιτών. Η αίτηση διατίθεται ηλεκτρονικά από την Υ.Π.Ε. www.aegean.gr/xxxx. Την αίτηση μπορεί να υποβάλει ο ίδιος ο χρήστης ή η διοικητική υπηρεσία στην οποία ανήκει (στη δεύτερη περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει υπογραφή του χρήστη στην αίτηση). Στην αίτηση αναγράφονται τα στοιχεία του αιτούντος και δηλώνεται ο τρόπος παρουσίασης του ονόματος του χρήστη στον τηλεφωνικό κατάλογο του Πανεπιστημίου. Υπογράφεται από τον χρήστη συμφωνία κανόνων καλής χρήσης της τηλεφωνικής σύνδεσης. Η αίτηση πρέπει απαραίτητα να φέρει την έγκριση και υπογραφή του διοικητικά υπεύθυνου της μονάδας με την οποία έχει διοικητική σχέση ο αιτών (πχ πρόεδρος τμήματος, προϊστάμενος υπηρεσίας κ.τ.λ.) και η οποία επωμίζεται το κόστος της χρήσης της παροχής. Τέλος εγκρίνεται και υπογράφεται και από τον προϊστάμενο της Υ.Π.Ε. της μονάδας ή άλλον σχετικά εξουσιοδοτημένο.

Η αίτηση μπορεί να υποβληθεί και ηλεκτρονικά, αν ο χρήστης διαθέτει ηλεκτρονικό κλειδί υπογραφής από την υπηρεσία ψηφιακών πιστοποιητικών του Πανεπιστημίου. Στην περίπτωση αυτή παρέχεται με ηλεκτρονικό τρόπο και η αντίστοιχη συναίνεση του Διοικητικά Υπεύθυνου.

Η αίτηση φυλάσσεται ηλεκτρονικά στο πληροφοριακό σύστημα και σε έντυπη μορφή, πρωτότυπη και υπογεγραμμένη.

Σε περίπτωση μετακίνησης χρήστη σε διαφορετική μονάδα ή τμήμα, ο χρήστης πρέπει να υποβάλει αίτηση ώστε να πάρει νέα έγκριση και αριθμό ο οποίος αντιστοιχεί στη νέα του θέση. Έχει το δικαίωμα να διατηρήσει τον παλιό προσωπικό αριθμό για χρονικό διάστημα έως έξι μηνών. Σ' αυτήν την περίοδο κλήσεις προς τον προηγούμενο αριθμό θα προωθούνται αυτόματα στον νέο.

Συσκευές ειδικών δυνατοτήτων (προηγμένες ψηφιακές συσκευές τηλεφωνικού κέντρου) μπορούν να διατεθούν μόνο σε χρήστες που βρίσκονται ή γειτνιάζουν με κτίρια στα οποία στεγάζονται τηλεφωνικά κέντρα (υπάρχει δηλαδή η τεχνική δυνατότητα) και εφόσον η αντίστοιχη υπηρεσία καλύψει το απαιτούμενο κόστος. Εξαιρέση γίνεται σε ειδικές περιπτώσεις, όπου κρίνεται απαραίτητη η τοποθέτηση των συγκεκριμένων συσκευών με απόφαση του Πρυτανικού Συμβουλίου και όταν αυτό είναι τεχνικά δυνατό.

3. Διαδικασία σύνδεσης τηλεφωνικής γραμμής

Η αίτηση εξυπηρετείται το αργότερο εντός δύο εργάσιμων ημερών από τη στιγμή της παραλαβής της, αν δεν υπάρχει πρόβλημα έγκρισης από τη διοικητική υπηρεσία που εγκρίνει την τηλεφωνική παροχή. Σε περίπτωση αδυναμίας υλοποίησης της παροχής για τεχνικούς λόγους, κοινοποιείται στον χρήστη και στη διοικητική υπηρεσία του έκθεση των τεχνικών δυσκολιών με πλήρη αιτιολόγηση και χρονοδιάγραμμα αντιμετώπισης του προβλήματος.

Για να δοθεί γραμμή τηλεφώνου (νέα ή με μεταφορά) θα πρέπει το κτίριο στο οποίο θα εγκατασταθεί το τηλέφωνο να πληροί τις προϋποθέσεις που έχει ορίσει η Υ.Π.Ε. σε συνεργασία με την Τεχνική Υπηρεσία για παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (www.aegean.gr/xxx). Συγκεκριμένα, θα πρέπει να έχουν γίνει έργα δομημένης καλωδίωσης και επιπλέον να έχει προβλεφθεί πρίζα τοποθέτησης του συγκεκριμένου τηλεφώνου στον χώρο αυτό. Σε περίπτωση που δεν έχει προβλεφθεί θέση εργασίας στον συγκεκριμένο χώρο, η Υ.Π.Ε. είναι υπεύθυνη για συνεννόηση με την Τεχνική Υπηρεσία και καθοδήγηση του ηλεκτρολόγου του Πανεπιστημίου για τη μεταφορά υποδομής στον χώρο αυτό, όταν αυτό είναι τεχνικά δυνατό.

Με την ολοκλήρωση της τηλεφωνικής παροχής, ο χρήστης παραλαμβάνει την τηλεφωνική συσκευή (η προμήθειά της έχει γίνει από την Υ.Π.Ε. με χρέωση της αντίστοιχης υπηρεσίας στην οποία ανήκει ο χρήστης), εκπαιδεύεται στη χρήση των βασικών υπηρεσιών που παρέχει η συσκευή του και παραλαμβάνει φυλλάδιο με οδηγίες χρήσης της συσκευής και της υπηρεσίας γενικότερα. Επίσης του υποδεικνύεται η ηλεκτρονική σελίδα με όλες τις οδηγίες για τις σχετικές υπηρεσίες.

4. Έκδοση Μηνιαίου λογαριασμού

Κάθε μήνα εκδίδεται ένας συνοπτικός λογαριασμός ανά διοικητική μονάδα (θέση κόστους) για το σύνολο των χρηστών της. Ο λογαριασμός συνοδεύεται από τυποποιημένη συνοδευτική επιστολή, υπογράφεται από τον προϊστάμενο της Υπηρεσίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών της μονάδας, αποστέλλεται στον (ή στους) προϊσταμένους της διοικητικής μονάδας και κοινοποιείται στο γραφείο του Αντιπρύτανη Οικονομικού Προγραμματισμού & Ανάπτυξης.

Ατομικοί ή/και αναλυτικοί λογαριασμοί δεν εκδίδονται έντυπα, παρά μόνο κατόπιν εντολής της Επιτροπής Δεοντολογίας (βλ. παράγραφο “Κανόνες Δεοντολογίας”). Ο κάθε χρήστης μπορεί να παρακολουθεί το λογαριασμό του αριθμού που του έχει παραχωρηθεί με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω της διεύθυνσης www.aegean.gr/tc.

5. Κατάλογοι τηλεφώνων

Κατάλογοι όλων των εσωτερικών και εξωτερικών τηλεφώνων του Πανεπιστημίου Αιγαίου υπάρχουν σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή.

Υπεύθυνη για την ενημέρωση των καταλόγων με στοιχεία που προκύπτουν από τις αντίστοιχες αιτήσεις χρηστών είναι η Υ.Π.Ε..

Ο ηλεκτρονικός κατάλογος βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.aegean.gr/directory και ενημερώνεται με κάθε νέα αλλαγή. Από εκεί μπορεί ο κάθε χρήστης να εκτυπώσει όποιο μέρος του καταλόγου επιθυμεί.

Οι έντυποι κατάλογοι θα μοιράζονται κατά διαστήματα με συνεργασία της Υπηρεσίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών και της Διοικητικής Υπηρεσίας σε όλη την Πανεπιστημιακή Κοινότητα, όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο.

6. Αλλαγές στοιχείων-μεταφορές

Αλλαγή αριθμού δεν μπορεί να γίνει παρά μόνο όταν τεχνικοί λόγοι την επιβάλλουν.

Μεταφορά σύνδεσης γίνεται μόνο έπειτα από συνεννόηση με την ομάδα διαχείρισης δικτύου και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που αναφέρθηκαν στην περίπτωση νέας σύνδεσης, τις οποίες έχει ορίσει η Υ.Π.Ε. σε συνεργασία με την Τεχνική υπηρεσία για παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να έχουν γίνει έργα δομημένης καλωδίωσης και επιπλέον να έχει προβλεφθεί πρίζα για τοποθέτηση του συγκεκριμένου τηλεφώνου στον χώρο αυτό. Σε περίπτωση που δεν έχει προβλεφθεί θέση εργασίας στον συγκεκριμένο χώρο, η Υ.Π.Ε. είναι υπεύθυνη για συνεννόηση με την Τεχνική Υπηρεσία και καθοδήγηση του ηλεκτρολόγου του Πανεπιστημίου για την απαραίτητη εγκατάσταση για μεταφορά υποδομής στο χώρο αυτό, όταν είναι τεχνικά δυνατό. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω προϋποθέσεις δεν πληρούνται, η Υ.Π.Ε. δεν μπορεί να εγγυηθεί τη σωστή παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών.

Αλλαγή ανακοινώσιμου ονόματος ή φραγής σε συγκεκριμένο αριθμό γίνεται κατόπιν συνεννόησης του ενδιαφερόμενου με τη Διοικητική Μονάδα στην οποία ανήκει και την Υ.Π.Ε..

7. Βλάβες

Η Υ.Π.Ε. είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για διάγνωση και επισκευή βλαβών σε τηλεφωνικές συνδέσεις και διάγνωση βλαβών σε συσκευές.

Ο ΟΤΕ θα καλείται για επιδιόρθωση βλάβης μόνο από την Υ.Π.Ε., όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Κατά την εμφάνιση πιθανής βλάβης ο χρήστης ενημερώνει την Υ.Π.Ε., απευθυνόμενος στο γραφείο αντιμετώπισης προβλημάτων (helpdesk). Ακολούθως ενεργοποιείται η διαδικασία επίλυσης του προβλήματος, όπως αυτή περιγράφεται στον κανονισμό που διέπει την υπηρεσία εξυπηρέτησης χρηστών (helpdesk) <http://www.aegean/xxxxx>.

Σε περίπτωση καταστροφής της τηλεφωνικής συσκευής με δική του υπαιτιότητα, ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να την αντικαταστήσει.

8. Υποστήριξη-Συντήρηση

Η Υ.Π.Ε. έχει αναλάβει τη συντήρηση των τηλεφωνικών κέντρων, και παρέχει υποστήριξη για τις λειτουργίες του τηλεφωνικού κέντρου.

9. Προληπτική συντήρηση

Μια φορά το χρόνο πραγματοποιείται προληπτική συντήρηση των τηλεφωνικών συσκευών των χρηστών. Ελέγχονται τα καλώδια σύνδεσης (ακουστικό, πρίζα) και τα δικαιώματα χρήσης. Ζητούνται από το χρήστη σχόλια και παρατηρήσεις σχετικά με την υπηρεσία. Ενημερώνεται ανάλογα το σύστημα του helpdesk.

Κάθε προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας των τηλεφωνικών υπηρεσιών ανακοινώνεται τουλάχιστον 24 ώρες νωρίτερα.

10. Σύνδεση Νέων Κτιρίων

Πριν ξεκινήσει η λειτουργία νέου κτιρίου, είναι απαραίτητο να εξασφαλίζεται η διασύνδεση του κτιρίου με το σύστημα υπηρεσιών φωνής και οι κατάλληλες εγκαταστάσεις δομημένης καλωδίωσης μέσα στο κτίριο. Χωρίς την παραλαβή των εγκαταστάσεων αυτών δεν είναι εγγυημένη οποιαδήποτε υπηρεσία φωνής στο κτίριο αυτό.

Απαιτείται ο καλός προγραμματισμός ένταξης νέων κτιρίων στο σύστημα υπηρεσιών φωνής, ώστε να εξασφαλίζονται οι απαιτούμενοι πόροι για την προμήθεια και εγκατάσταση της απαραίτητης υποδομής για την εξυπηρέτηση των χρηστών του κτιρίου. Η ομάδα διαχείρισης έχει την ευθύνη διαμόρφωσης των προδιαγραφών και απαιτήσεων του απαραίτητου εξοπλισμού και εργασιών.

11. Παροχές γραμμών εκτός τηλεφωνικού κέντρου

Γραμμές εκτός τηλεφωνικού κέντρου (γραμμές PSTN, ISDN από ΟΤΕ κλπ), διατίθενται μόνο σε ειδικές περιπτώσεις όπου δεν είναι τεχνικά δυνατό να δοθεί εσωτερικό τηλέφωνο σε χώρο του Πανεπιστημίου, ή αυτό είναι οικονομικά ασύμφορο, ή ύστερα από συνεννόηση με την Τεχνική Υπηρεσία σε σημεία όπου απαιτείται για λόγους ασφάλειας. Οι αιτήσεις προς τον παροχέα γίνονται μόνο από την Υ.Π.Ε. έπειτα από συνεννόηση με τη Διοικητική Υπηρεσία και έγκριση του Πρυτανικού Συμβουλίου..

12. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και η ιδιωτικότητα του χρήστη της τηλεφωνικής Υπηρεσίας του Πανεπιστημίου Αιγαίου προστατεύονται σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας ([Ν. 2472/1997](#)) για την προστασία του ατόμου και την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως έχει συμπληρωθεί με τις αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, τα Π.Δ. [207/1998](#) και [79/2000](#) και το άρθρο 8 του [Ν. 2819/2000](#) όπως και το [Νόμο 2774/1999](#) και του ευρωπαϊκού δικαίου (οδηγίες 95/46/EK και 97/66/EK).

Η Υ.Π.Ε. λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα για την ασφαλή λειτουργία του τηλεφωνικού δικτύου και συγκεκριμένα διασφαλίζει, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αποφάσεις της Συγκλήτου:

- Το απόρρητο της διακινούμενης πληροφορίας.
- Την αποθηκευμένη πληροφορία (voice-mail).
- Το απόρρητο λεπτομερών ατομικών στοιχείων (αναλυτικοί λογαριασμοί χρέωσης), εκτός από τα ατομικά στοιχεία που αναγράφονται στον τηλεφωνικό κατάλογο που συντάσσει και ενημερώνει η Υ.Π.Ε.

Η χρήση των υπηρεσιών του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του Πανεπιστημίου Αιγαίου προϋποθέτει την αποδοχή εκ μέρους του χρήστη του παρόντος κανονισμού.

13. Επιτροπή Δεοντολογίας

Για την εξασφάλιση της λειτουργίας των υπηρεσιών φωνής, σύμφωνα με τους κανόνες της δεοντολογίας, καθώς επίσης και για την εξασφάλιση του απόρρητου των συνομιλιών και την προστασία προσωπικών δεδομένων των χρηστών, ορίζεται επιτροπή δεοντολογίας. Η επιτροπή ορίζεται από τη Σύγκλητο και αναφέρεται κατευθείαν σε αυτήν. Αποτελείται από τρία μέλη, ένα μέλος από την Υ.Π.Ε., ένα μέλος ΔΕΠ και έναν εκπρόσωπο των Διοικητικών Υπηρεσιών. Έχει αποκλειστική αρμοδιότητα τον έλεγχο και την τήρηση των κανόνων δεοντολογίας στις υπηρεσίες φωνής και έχει δικαίωμα να ζητήσει οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με τη διαχείριση των υπηρεσιών φωνής με σκοπό να ελέγξει την τήρηση των κανόνων αυτών.

14. Κώδικας Δεοντολογίας

Οι υπηρεσίες φωνής διατίθενται στους χρήστες προκειμένου να επιτελέσουν απρόσκοπτα τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που απορρέουν από τους ρόλους τους στο Πανεπιστήμιο. Ο χρήστης οφείλει αφενός μεν να συμμορφώνεται με τους κανόνες και τις διατάξεις του Ελληνικού, Ευρωπαϊκού και Διεθνούς Δικαίου και τη σχετική νομοθεσία που διέπει τις τηλεπικοινωνίες, αφετέρου δε να απέχει από κάθε παράνομη και καταχρηστική χρήση της σύνδεσης, του περιεχομένου και των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου. Επίσης, οφείλει να συμπεριφέρεται κόσμια, ευγενικά και διακριτικά κατά τη χρήση των υπηρεσιών. Η αποκατάσταση οποιασδήποτε ζημιάς προκληθεί στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο, η οποία οφείλεται σε κακή ή αθέμιτη χρήση των σχετικών υπηρεσιών από το χρήστη / επισκέπτη αποτελεί αποκλειστική του ευθύνη.

Η χρήση του εξοπλισμού και των υπηρεσιών γίνεται πάντα μέσα στο πλαίσιο που ορίζεται από τις τεχνικές προδιαγραφές των συστημάτων.