

9.3 Infrastrukturelle Videokonferenzen

...Infrastruktur für Konferenzen...

Servicebeschreibung

Der Service stellt raumbasierte Videokonferenzen nach Standard h.323 in hochwertig ausgestatteten Räumen auf dem Campus Westend und dem Campus Riedberg bereit. Hierbei bieten wir beispielsweise Doppeldisplays und Konferenz-Sprechanlagen an.

Die verwendete Technik ist voll kompatibel zu den eingesetzten Software-Lösungen Vidyo und Zoom. Zudem sind unsere Systeme (Software- & Hardwarelösung) miteinander verknüpft und können somit in Kombination verwendet werden.

Für den Einsatz in Seminaren und Vorlesungen stehen ebenfalls speziell ausgerüstete Seminarräume und Hörsäle zur Verfügung. Das Videokonferenz-System bietet zudem die Aufzeichnung von Schulungsfilmen, Bekanntmachungen und Vorlesungen, sowie die Bereitstellung im Intra- oder Internet, live oder on demand.

Dieser Service beinhaltet:

- Videokonferenzlösungen an den Standorten Westend und Riedberg
- Betrieb der Videosysteme in allen Hörsälen und Seminarräumen
- Verbindung der Soft- und Hardwarelösung

www.rz.uni-frankfurt.de/videokonferenzloesungen

Service team	Artikelnummer	Zielgruppen
Team Medientechnik	09-03-00	<ul style="list-style-type: none"> • Universitätsangehörige (interne und externe Mitarbeitende, Studierende) • Externe • Studierende von kooperierenden Hochschulen
Buchen des Service	Serviceregelungen	Kündigungsbedingungen
Per E-Mail, per Telefon	<ul style="list-style-type: none"> • Frühzeitige Buchung für den Einsatz in Seminaren und Vorlesungen • Catering bzw. offene Speisen und Getränke sind in den dedizierten Videokonferenzräumen nicht gestattet 	Nicht zutreffend, da der Dienst für jede Videokonferenz(-reihe) neu beauftragt werden muss
Bereitstellungszeit	Leistungsübergabepunkt	Monitoring/Reporting
<ul style="list-style-type: none"> • Bediente Servicezeit: Mo. - Fr.: 08:00 - 16:00 Uhr • Bediente Hotlinezeit Vorlesungszeit: Mo. - Fr.: 08:00 - 18:00 Uhr • Bediente Hotlinezeit Semesterferien: Mo. - Fr.: 08:00 - 16:00 Uhr • Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> • Videosystem im Hörsaal oder Seminarraum 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Serviceteam überwacht den Service auf Qualität, Leistung oder Effizienz des Dienstes
Servicelevel	Servicelevelwerte	Kostenmodell
Verfügbarkeit	98%/Monat in der bedienten Servicezeit	Grundversorgung
Dienstleister zum Service	Drittdienstleisterverträge/-beziehungen	
HRZ Medientechnik videokonferenz@uni-frankfurt.de Tel.: (069) 798 -36111	Kein Drittdienstleister involviert	

Zuständigkeitsmatrix

Aufgaben	Nutzer*in	HRZ
Bereitstellen und Betrieb der Videokonferenz-Hardware in den Hörsälen und Seminarräumen		X
Anforderung für geplante Konferenz übermitteln	X	

Ticketerfassung und -bearbeitung im Rahmen des 1st und 2nd Level Support in deutscher und englischer Sprache		X
Annahme von Buchungen		X
Bereitstellen von zusätzlichem Equipment für Videokonferenzen		X
Kundenbetreuung per E-Mail (Ticketsystem) sowie technische und inhaltliche Beratung		X
Vorbereiten von Videokonferenzen		X
Mitteilung von Fehlern bzw. Problemen an den Support	X	
Konfiguration der Videokonferenz-Server-Infrastruktur (Backend) mit Buchungssystem und Gateways		X
Wartung und Instandsetzung sowie Troubleshooting		X
Monitoring der Hardware-Lösung		X