



## Call Center Informationssystem (CCIS)

# Technische und Administrative Richtlinien für die FernmeldediensteanbieterInnen

V 1.1: 30. November 2004

**gültig ab: 30. November 2004**

Inhalt

Änderungskontrolle.....	3
1 Zielsetzung.....	4
2 Referenzen.....	4
3 Abkürzungen.....	4
4 Definitionen.....	5
5 Abgrenzung CCIS.....	5
6 Anfragetypen im CCIS.....	6
6.1 Allgemeine Bestimmungen.....	6
6.2 Zusatzbestimmungen Anfragetyp Name/Adresse.....	7
6.2.1 Zulässige Anfragekriterien.....	7
6.2.2 Mehrfache Schreibweisen.....	8
6.2.3 Mehrdeutige Suchergebnisse.....	8
7 Ablauf einer Anfrage.....	8
7.1 Anfrage im CCIS.....	8
7.2 Beantwortung der Anfrage durch die FDA.....	9
7.3 Abholen der Antworten im CCIS.....	9
8 Reaktionszeiten.....	9
8.1 Dringlichkeitsstufen.....	9
8.2 Antwortzeiten.....	9
8.3 Betriebszeiten.....	10
8.4 Kontrolle und Massnahmen.....	10
9 Technische Aspekte.....	10
9.1 Leistungsmerkmale des CCIS.....	10
9.2 Technische Voraussetzungen.....	11
10 Organisatorische Massnahmen.....	11
10.1 Registrierung.....	11
10.1.1 Zugangsberechtigung.....	11
10.1.2 Erteilung der Zugangsberechtigung.....	11
10.2 Berechtigungen.....	12
11 Sicherheit.....	13
11.1 Datenschutz.....	13
11.2 Datenübertragung.....	13
12 Verrechnung.....	13
13 Übergangsbestimmungen.....	13

## Änderungskontrolle

<b>Version</b>	<b>Datum</b>	<b>Status</b>	<b>Bemerkungen</b>
0.1	24.12.2002	Entwurf	
1.0	28.02.2003	Final	Offizielle Version
1.1	30.11.2004	Final	Anpassungen Abfragen nach E-Mail- und IP-Adressen

## 1 Zielsetzung

Das vorliegende Dokument regelt die technischen sowie administrativen und organisatorischen Belange für die Fernmeldediensteanbieterinnen (FDA) im Zusammenhang mit der Nutzung des Call Center Informationssystems (CCIS).

Die hier aufgeführten Bestimmungen basieren auf

- den gesetzlichen Vorgaben über die Überwachung des Fernmeldeverkehrs [1], [2];
- den technischen Vorschriften für die FDA für die Überwachung von leitungs- und paketvermitteltem Fernmeldeverkehr [3], [4];
- den regulatorischen Aspekten des Call Center Informationssystems [5] sowie
- den organisatorischen und administrativen Vorschriften für die FDA für die Überwachung des Fernmeldeverkehrs [6].

und beinhalten

- verbindliche Vorgaben für die Abwicklung von CCIS-Anfragen,
- technische Voraussetzungen für die Nutzung des CCIS-Systems
- organisatorische Regelungen zur Nutzung des CCIS-Systems.

## 2 Referenzen

[1]	SR 780.1	Bundesgesetz betreffend die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (BÜPF) vom 06. Oktober 2000
[2]	SR 780.11	Verordnung über die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (VÜPF) vom 1. Januar 2002
[3]	[TR CS]	Lawful interception of telecommunication traffic; Circuit switched services; Technical requirements for the delivery of the results of interception
[4]	[TR PS]	Lawful interception of telecommunication traffic; Packet switched services; Technical requirements for the delivery of intercepted electronic mail
[5]	[CCIS]	Call Center Informationssystem (CCIS); Regulatorische Aspekte
[6]	[OAR]	Lawful interception of telecommunication traffic; Organisational und administrative requirements

## 3 Abkürzungen

CCIS	Call Center Information System
DBA	Dienst für Besondere Aufgaben
FDA	Fernmeldediensteanbieterinnen
FN	Festnetz
HTTP	Hypertext Transmission Protocol
HTTPS	Secure HTTP
IP	Internet Protocol
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider

MN	Mobilnetz
MSISDN	Mobile Subscriber ISDN number
MSN	Multiple Subscriber Number
PLZ	Postleitzahl
SIM	Subscriber Identification Module
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SN	Subscriber Number
SSL	Secure Socket Layer
UB	Untersuchungsbehörde

## 4 Definitionen

<i>Call Center Informationssystem</i>	Informationssystem für die Erteilung von Auskünften über Fernmeldeanschlüsse
<i>Fernmeldedienstanbieterin</i>	Natürliche oder juristische Person, welche Informationen für Dritte fernmeldetechnisch selber überträgt oder übertragen lässt und diesem Dritten gegenüber im Rahmen eines privatrechtlichen Vertragsverhältnisses die Verantwortung für die Erbringung der versprochenen Dienstleistung übernimmt (gemäss SR 784.10)
<i>Untersuchungsbehörde</i>	Anordnende Behörde oder Behörde, die mit der Auswertung der Überwachungsergebnisse beauftragt ist, oder Behörde die Auskünfte über Fernmeldeanschlüsse verlangen kann (gemäss [1] Art. 14, Abs. 2 und [2] Art. 4c) BÜPF

## 5 Abgrenzung CCIS

Beim CCIS handelt es sich um ein System zur Abfrage von Informationen von Fernmeldedienstabonnenten. Das System leitet die Abfragen berechtigter Stellen an die entsprechenden FDA weiter. Deren Auskünfte erfolgen entweder automatisch über eine direkte Programmier-Schnittstelle oder manuell über eine browserbasierte Benutzeroberfläche.

Im CCIS werden Anfragen für einfache Teilnehmersauskünfte vermittelt, welche sich auf die Identifikation von Anschlüssen oder das Auffinden von Adressierungselementen einer bestimmten Person beschränken. Anfragen welche nicht weiter unten in Kapitel 6 aufgeführt sind, werden nicht im Rahmen des CCIS vermittelt. Die organisatorischen und administrativen Regelungen für solche Anfragen sind in [6] festgehalten.

Die in diesem Dokument definierten Anforderungen gelten für *sämtliche* FDA für die Auskunftserteilung der in Kapitel 6 aufgeführten Anfragetypen. Sie gelten auch für FDA, welche noch nicht ans CCIS-System angeschlossen sind und die Auskünfte über alternative Kanäle (Fax) vermitteln. Dies gilt insbesondere für die inhaltlichen (Kapitel 6) und betrieblichen (Kapitel 8) Anforderungen.

## 6 Anfragetypen im CCIS

### 6.1 Allgemeine Bestimmungen

Es werden fünf Anfragetypen unterschieden:

Typ	Bekannte Information	Zu liefernde Informationen (in Klammern: Mögliche Werte)	Geltungsbereich (Fest-/Mobilnetz/ ISP)
1	Rufnummer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Name und Adresse des Teilnehmers</li> <li>• Beruf des Teilnehmers</li> <li>• Anschlusstyp (Festnetz / Mobil Pre-Paid / Mobil Post-Paid)</li> <li>• Nummerntyp (Hauptrufnummer / Nebenrufnummer)</li> <li>• Hauptrufnummer<sup>1</sup></li> <li>• Fakultativ: Weitere Nummern (Haupt- / Nebennummer)</li> <li>• Mehrfachzugang (ja / nein)</li> <li>• Anschluss-Status (aktiv<sup>2</sup> / inaktiv / kein Kunde vorhanden)</li> <li>• Fakultativ: Anschluss-Status Datum (aktiv / inaktiv seit...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FN / MN</li> <li>• FN / MN</li> <li>• FN / MN</li> <li>• FN / MN</li> <li>• FN</li> <li>• MN</li> <li>• FN</li> <li>• FN / MN</li> <li>• FN / MN</li> </ul>
2	Name / Adresse <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rufnummer (MSISDN Hauptnummer / SN / MSN)</li> <li>• Beruf des Teilnehmers</li> <li>• Name und Adresse des Teilnehmers</li> <li>• Anschlusstyp (Festnetz / Mobil Pre-paid / Mobil Post-Paid)</li> <li>• Nummerntyp (Hauptrufnummer / Nebenrufnummer)</li> <li>• Fakultativ<sup>4</sup>: Weitere Nummern (Nebennummer)</li> <li>• Mehrfachzugang (ja / nein)</li> <li>• Anschluss-Status (aktiv<sup>2</sup> / inaktiv / kein Kunde vorhanden)</li> <li>• Fakultativ: Anschluss-Status Datum (aktiv / inaktiv seit...)</li> <li>• E-Mail-Adresse des Teilnehmers</li> <li>• Statische IP-Adresse des Teilnehmers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FN / MN</li> <li>• FN / MN / ISP</li> <li>• FN / MN / ISP</li> <li>• FN / MN</li> <li>• FN</li> <li>• MN</li> <li>• FN</li> <li>• FN / MN</li> <li>• FN / MN</li> <li>• ISP</li> <li>• ISP</li> </ul>
3	SIM- Nummer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MSISDN (Hauptrufnummer)</li> <li>• Name und Adresse des Teilnehmers</li> <li>• Beruf des Teilnehmers</li> <li>• Anschlusstyp (Mobil Pre-Paid / Mobil Post-Paid)</li> <li>• Nummerntyp (Hauptrufnummer / Nebenrufnummer)</li> <li>• Fakultativ<sup>4</sup>: Weitere Nummern (Nebennummer)</li> <li>• Anschluss-Status (aktiv<sup>2</sup> / inaktiv / kein Kunde vorhanden)</li> <li>• Fakultativ: Anschluss-Status Datum (aktiv / inaktiv seit...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MN</li> <li>• MN</li> <li>• MN</li> <li>• MN</li> <li>• MN</li> <li>• MN</li> <li>• MN</li> <li>• MN</li> <li>• MN</li> </ul>

<sup>1</sup> Falls mit Nebenrufnummer angefragt wurde (in Ausnahmefällen nicht eruierbar)

<sup>2</sup> Inkl. gesperrte Anschlüsse

<sup>3</sup> Die Informationen zu *allen* gefundenen Rufnummern/Anschlüssen/Adressen (sowohl Fest- wie Mobilnetz und ISP) der gesuchten Person müssen geliefert werden (Mobilnetz nur Hauptnummer)

<sup>4</sup> Unter der Voraussetzung, dass eine Überwachung immer über die Hauptnummer erfolgt und dabei alle Nebennummern überwacht werden, kann auf die Nebennummern verzichtet werden

4	E-Mail-Adresse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Name und Adresse des Teilnehmers</li> <li>Beruf des Teilnehmers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISP</li> <li>ISP</li> </ul>
5	IP-Adresse <sup>5</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Name und Adresse des Teilnehmers</li> <li>Beruf des Teilnehmers</li> <li>Anschlusstyp<sup>6</sup></li> <li>Datum der Inbetriebsetzung des Anschlusses</li> <li>Weitere statische IP-Adressen, welche dem Teilnehmer zugewiesen sind<sup>7</sup></li> <li>Adressierungselement des Anschlusses<sup>8</sup></li> <li>Login-Name des Teilnehmers<sup>9</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISP</li> <li>ISP</li> <li>ISP</li> <li>ISP</li> <li>ISP</li> <li>ISP</li> <li>ISP</li> </ul>

**Tabelle 1: Auskunftstypen**

Ausser den Informationen in Tabelle 1 dürfen aus Datenschutzgründen keine weiteren Informationen zum Inhaber des gesuchten Anschlusses weitergegeben werden.

Bei den Anfragen lassen sich noch Kommentare in einem Freitextfeld ergänzend hinzufügen. Bei den Auskünften können bei Bedarf noch Mitteilungen erfasst werden. Diese sind jedoch nur für Rückfragen oder für Informationen über das Vorgehen beim Erteilen einer Auskunft gedacht.

Die FDA sind verpflichtet, die Informationen gemäss Tabelle 1 laufend nachzuführen. Massgebend bei der Auskunftserteilung ist der aktuelle Stand der Daten. Im Normalfall werden die Daten täglich (in der Regel nachts) aktualisiert. Ausnahmsweise kann eine Verarbeitung auch ausfallen (z.B. bei Systemproblemen). Bei Anfragetyp 5 wird jeweils per spezifisches Stichdatum und Zeit abgefragt.

Bei gekündigten Anschlüssen, müssen die Auskünfte aus Tabelle 1 bis zu sechs Monaten nach der Kündigung geliefert werden können, gemäss [1], Art. 15, Abs. 3. Diesbezügliche Informationen werden per spezifisches Stichdatum abgefragt.

## 6.2 Zusatzbestimmungen Anfragetyp Name/Adresse

### 6.2.1 Zulässige Anfragekriterien

Für den Auskunftstyp 2 sind folgende Minimal-Kombinationen von Anfragekriterien zulässig:

Kriterium	Zulässige Kombinationen					
	1	2	3	4	5	6
Nachname	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vorname	✓	✓				✓
Strasse			✓			
Hausnummer						

<sup>5</sup> Es sind Anfragen sowohl nach statischen als auch nach dynamischen IP-Adressen möglich. Anfragen nach dynamischen IP-Adressen sind nur möglich, wenn die der Anfrage zugrunde liegende Straftat übers Internet begangen wurde. Die entsprechende Information wird vom DBA (CCIS) geliefert

<sup>6</sup> Anschlusstyp gemäss [4], Kapitel 8, 2. Tabelle (1. Spalte)

<sup>7</sup> Sofern es sich bei der Anfrage um eine statische IP-Adresse handelt

<sup>8</sup> Adressierungselement gemäss [4], Kapitel 8, 2. Tabelle (2. Spalte)

<sup>9</sup> Login-Name für den vom Teilnehmer verwendeten Dienst

PLZ		✓	✓		✓	
Ort	✓			✓		
Geburtsdatum				✓	✓	✓
Nur Super-User				x	x	x

**Tabelle 2: Zulässige Kombinationen für Anfragetyp 2**

Es sollten möglichst viele weitere Angaben den FDA mitgegeben werden, damit die gesuchte Person möglichst eindeutig bestimmt werden kann. Ergänzende Angaben können in Freitextfeldern hinzugefügt werden.

### 6.2.2 Mehrfache Schreibweisen

Sollte ein Name oder eine Adresse mit verschiedenen Schreibweisen angegeben werden können, ist die FDA verpflichtet, mit der in den Suchkriterien angegebenen Schreibweise gemäss ihrer Erfahrung und den durch das jeweilige bei der FDA implementierte System vorgegebenen Suchmöglichkeiten die erwünschten Informationen zu eruieren. Allenfalls können über das Instrument der Mitteilungen Präzisierungen eingefordert werden. Bei dennoch erfolgloser Suche wird die UB über die erfolgten Suchvarianten informiert. Bei Bedarf werden Anfragen mit weiteren Schreibweisen gestellt, wobei diese kostenpflichtig sind.

### 6.2.3 Mehrdeutige Suchergebnisse

Werden bei einer Anfrage nach Name/Adresse mehrere Anschlüsse der gleichen Person gefunden, ist die Anzahl der ohne Rückfrage zu liefernden Antworten durch eine entsprechende vom Anfragsteller angegebenen Anzahl limitiert. In der Regel werden die Hauptnummern mit erster Priorität geliefert<sup>10</sup>. Die Anzahl allenfalls in dieser Auskunft nicht mitgelieferter Nummern wird ebenfalls übermittelt. Anschliessend erfolgende Rückmeldungen des Anfragstellers zur Eruierung der restlichen Auskünfte müssen durch die FDA eindeutig der ursprünglichen Anfrage zugeordnet werden können.

Treffen die von der UB gelieferten Anfragekriterien auf Anschlüsse mehrerer Personen zu, so liefert die FDA die Informationen zu allen zutreffenden Anschlüssen. Die Triage erfolgt durch die Untersuchungsbehörden.

## 7 Ablauf einer Anfrage

Die Auskunftserteilung läuft in der Regel in drei Phasen ab:

1. Anfrage im CCIS
2. Beantwortung der Anfrage durch die FDA
3. Abholen der Antworten im CCIS

### 7.1 Anfrage im CCIS

Eine Anfrage im CCIS enthält aus Sicht der FDA die folgenden Angaben:

- a) Anfragetyp
- b) Anfragekriterien
- c) Stichdatum und Zeit (bei Anfragetyp 5 immer angegeben, bei den restlichen Anfragetypen nur in Ausnahmefällen)
- d) Priorität der Anfrage („hoch“, „normal“ oder „tief“)
- e) Anzahl zu liefernder Antworten ohne vorherige Rückfrage (obligatorisch, Standardeinstellung: 5)

<sup>10</sup> Bei Mobilnetzen werden *nur* Hauptnummern geliefert



## 7.2 Beantwortung der Anfrage durch die FDA

CCIS leitet die Anfrage an die FDA weiter. Deren Auskünfte erfolgen entweder automatisch über eine direkte Programmier-Schnittstelle oder manuell über eine browserbasierte Benutzeroberfläche.

Es ist jeder FDA selber überlassen, ob und wann eine automatisierte Schnittstelle betrieben wird. Es ist auch in ihrem Ermessen zu bestimmen, welche Anfragetypen allenfalls automatisiert beantwortet werden sollen. Sämtliche nicht automatisiert beantworteten Anfragen werden vom CCIS automatisch zur manuellen Bearbeitung durch die FDA weitergeleitet.

Werden mehrere Antworten auf die Anfrage gefunden, werden diese nur bis zu der in der Anfrage festgelegten Anzahl direkt geliefert. Die Anzahl nicht gelieferter Antworten wird ebenfalls übermittelt. Der anfragende Untersuchungsbeamte kann in einer Rückmeldung die restlichen Antworten anfordern.

## 7.3 Abholen der Antworten im CCIS

Der Untersuchungsbeamte wird über die erfolgte Beantwortung seiner Anfrage informiert und kann anschliessend die Ergebnisse im CCIS einsehen.

# 8 Reaktionszeiten

## 8.1 Dringlichkeitsstufen

Es werden drei Prioritätsabstufungen für die Beantwortung der Anfragen unterschieden: „Hoch“, „normal“ und „tief“. Spezialfälle (wie z.B. Gefährdung von Leib und Leben) können via Dienst beschleunigt abgewickelt werden.

Der Anteil Anfragen mit Priorität „hoch“ darf nicht mehr als 3% der Gesamtzahl von Auskunftsbegehren einer UB ausmachen. Dieser Prozentsatz wird periodisch überprüft (siehe Kapitel 8.4).

## 8.2 Antwortzeiten

Die Beantwortungszeit einer Anfrage durch die FDA hängt von ihrer Priorität (durch die UB vorgegeben) und ihrer Komplexität ab; es wird unterschieden zwischen:

- *Einfache Anfragen*: Anfragetyp 1 und 3, sofern nur aktuelle Informationen verlangt werden (Stichdatum heute)
- *Aufwändige Anfragen*: Alle übrigen (Anfragen von Typ 2, 4 und 5 oder solche über einen Zeitpunkt oder eine Periode in der Vergangenheit)

Es gelten folgende Richtzeiten für die Beantwortung einer Anfrage, gemessen vom Eingang bei der FDA bis zur Abgabe der Antwort im CCIS:

Priorität	Zu erwartende Antwortzeit <sup>11</sup>	
	Einfache Anfragen	Aufwändige Anfragen
Hoch	30 min.	60 min.
Normal	4 h	1 Arbeitstag
Tief	1 Arbeitstag	2 Arbeitstage

**Tabelle 3: Richtlinien für die Beantwortung einer Anfrage**

<sup>11</sup> jeweils innerhalb der Betriebszeiten bei manuell erteilten Auskünften gemäss Kapitel 8.3

Unter „Beantwortungszeit“ wird die unter normalen Umständen zu erwartende Antwortzeit verstanden. Insbesondere Verzögerungen wegen Netzproblemen können nicht durch die FDA verantwortet werden.

### 8.3 Betriebszeiten

Das technische System CCIS steht 7 mal 24 Stunden zur Verfügung, so dass es jederzeit möglich ist, Anfragen und Auskünfte zu verfassen. Ausnahmen bilden Wartungsfenster sowie Systemausfälle. In solchen Fällen werden nur dringliche Fälle verarbeitet, und zwar per Fax.

Die Betriebszeiten für manuell erteilte Auskünfte sind wie folgt festgelegt: Montag bis Freitag, 8:00 – 17:00 Uhr.

Die folgenden Zeitperioden gelten als ausserhalb der Bürozeiten:

- Montag bis Freitag 17:00 – 8:00
- Wochenende (Samstag und Sonntag)
- Nationale Feiertage

Ausserhalb der Bürozeiten werden von den FDA nur automatisch verarbeitete Anfragen beantwortet.

Spezialfälle, bei welchen Leib und Leben gefährdet sind, müssen zu jeder Tages- und Nachtzeit im Rahmen des Pikettdienstes abgewickelt werden können.

### 8.4 Kontrolle und Massnahmen

Die Einhaltung der Antwortzeiten wird periodisch vom Dienst ÜPF geprüft (mindestens monatlich); falls die der Tabelle 3 zu Grunde liegenden Richtzeiten für die FDA trotz Verwarnung nicht eingehalten werden, veranlasst der Dienst ÜPF weitergehende Massnahmen. Zum Zweck der Selbstkontrolle werden für jede FDA die Antwortzeiten der eigenen Auskünfte über das CCIS ausgewiesen. Das CCIS bietet eine entsprechende Funktion.

Die Einhaltung des Anteils Anfragen mit hoher Priorität wird vom DBA periodisch geprüft (mindestens monatlich); für UB, welche die Vorgabe gemäss Abschnitt 8.1 trotz Verwarnung überschreiten, kann der Dienst ÜPF bewirken, dass Anfragen nur noch mit den Prioritäten normal und tief erfasst werden können. In dringenden Fällen, kann auf spezifisches Ersuchen hin der DBA veranlassen, dass diese Einschränkung für eine Anfrage aufgehoben wird. Jede FDA kann sich über eine Statistikfunktion im CCIS den eigenen prozentualen Anteil der Anfragen mit hoher Priorität ausweisen lassen.

Bei einer Häufung von Anfragen mit hoher Priorität, die eine zeitgerechte Auskunftserteilung durch die FDA verunmöglicht, bleibt dem DBA das Recht vorbehalten, die Reihenfolge der Bearbeitung der Anfragen zu beeinflussen. Entsprechende Änderungen der Priorität werden in der Antwortzeitkontrolle berücksichtigt. Treten solche Spitzen mit grösserer Regelmässigkeit auf, werden organisatorische Massnahmen mit längerfristigen Wirkungen ergriffen werden müssen.

## 9 Technische Aspekte

### 9.1 Leistungsmerkmale des CCIS

Das CCIS besteht aus einem Serversystem für die Abwicklung der Anfragen und ermöglicht die Eingabe von Anfragen und Vorhalten der Auskünfte über einen Web-Browser. Die Übertragung der Daten erfolgt über das Internet verschlüsselt mittels SSL 128 Bit.

Das CCIS weist folgende Leistungsmerkmale auf:

- Einfache und einheitlich bedienbare Benutzeroberfläche in deutscher, französischer und italienischer Sprache
- Verwaltung der Anfragen und Anzeige des Bearbeitungsstatus
- Notifikation bei Eingang einer Anfrage mittels E-Mail
- Verwaltung von Leitdaten durch Super-User der FDA
- Auswertung von Abrechnungsinformationen
- Statistiken über den Anteil Anfragen hoher Priorität und Antwortzeiten
- Anfrage- und Auskunftsstatistiken
- Protokollierung der Anfragen über 1 Jahr

## 9.2 Technische Voraussetzungen

Für die Nutzung des CCIS gelten die folgenden Voraussetzungen<sup>12</sup>:

- PC (Arbeitsplatzstation) mit Internetzugang
- Web-Browser mit 128 Bit SSL-Unterstützung (Internet Explorer ab Version 5.0)
- Internetverbindung
  - zum CCIS-Server (https)
  - für Notifikations-E-Mail

Die Beschaffung, Installation und Konfiguration der CCIS-Arbeitsplatzstationen gemäss diesen Voraussetzungen liegen ausdrücklich im Verantwortungsbereich der FDA.

## 10 Organisatorische Massnahmen

### 10.1 Registrierung

#### 10.1.1 Zugangsberechtigung

Nutzungsberechtigte für das CCIS müssen sich vorgängig beim Dienst ÜPF registrieren lassen. Die Zugangsberechtigung wird den Benutzern persönlich erteilt und darf nicht an Drittpersonen weitergegeben werden.

Der Zugang zum CCIS ist mit einer Benutzerkennung und einem Passwort geschützt. Die Passwörter sind geheim zu halten und regelmässig durch den Benutzer zu ändern. Vom Dienst ÜPF vergebene Initialpasswörter sind umgehend, d.h. bei der ersten Anmeldung am jeweiligen System, zu ändern.

Der Dienst ÜPF kann Zugangsberechtigungen sperren, wenn ein registrierter Benutzer sich beim CCIS während 6 Monaten nicht mehr angemeldet hat. Die Aufhebung der Sperre muss beim Dienst ÜPF beantragt werden und ist nur innerhalb 6 Monaten seit Auslösen der Sperre möglich. Nach Ablauf der Frist für die Aufhebung einer Sperre wird die Zugangsberechtigung aus dem System entfernt. Eine erneute Zugangsberechtigung für diesen Benutzer erfordert dann eine erneute ordentliche Registrierung gemäss Kap. 10.1.2.

#### 10.1.2 Erteilung der Zugangsberechtigung

Die Registrierung von Benutzern des CCIS läuft in 3 Schritten ab:

- i. Die FDA reicht einen Antrag beim Dienst ÜPF ein

---

<sup>12</sup> Gilt für manuelle Auskunftserteilung

- ii. Der Dienst ÜPF unterzieht den Antrag einer Prüfung und übermittelt die für den Zugang zum System notwendigen Benutzernamen und Initialpasswort dem Antragsteller
- iii. Der Antragsteller überprüft den Zugang zum System und ändert das Initialpasswort

Der Antrag zur Benutzung von CCIS enthält die folgenden Angaben:

- a) Name der FDA
- b) Name, Adresse, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail-Adresse des Antragstellers
- c) Funktion des Antragstellers
- d) Unterschrift des Antragstellers und seiner vorgesetzten Stelle

Die Registrierung durch den Dienst ÜPF erfolgt in der Regel innerhalb 5 Arbeitstagen. Passwort und Benutzername werden voneinander getrennt dem neuen Benutzer zugestellt.

Die FDA ist verpflichtet, dem Dienst ÜPF mitzuteilen, wenn Personendaten sich verändert haben und wenn registrierte Personen nicht mehr mit CCIS arbeiten.

## 10.2 Berechtigungen

Das CCIS unterscheidet drei Benutzerkategorien:

- Normalbenutzer
- Super-User
- Administratoren

mit unterschiedlichen Berechtigungen gemäss untenstehender Tabelle.

<i>Benutzerkategorie</i>	<i>Rechte</i>
Normalbenutzer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stammdaten anzeigen</li> <li>• Benutzerlisten erzeugen</li> <li>• Verrechnungsgrundlagen generieren</li> <li>• Statistiken erzeugen</li> <li>• Anfragen bearbeiten</li> <li>• Auskünfte und Mitteilungen erfassen</li> </ul>
Super-User	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzerlisten erzeugen</li> <li>• Verrechnungsgrundlagen generieren</li> <li>• Statistiken erzeugen</li> <li>• Anfragen bearbeiten</li> <li>• Auskünfte und Mitteilungen erfassen</li> <li>• Stamm- und Leitdaten verwalten</li> </ul>
Administration <sup>13</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stammdaten anzeigen</li> <li>• Benutzerlisten erzeugen</li> <li>• Verrechnungsgrundlagen generieren</li> <li>• Statistiken erzeugen</li> </ul>

**Tabelle 4: Benutzerberechtigungen FDA im CCIS**

<sup>13</sup> Generell keine Einsicht in datenschutzpflichtige Informationen

Die FDA meldet dem Dienst ÜPF mindestens einen „Super-User“, der dem DBA als Ansprechpartner für die Nutzung des CCIS dient und die übrigen CCIS-Benutzer dieser FDA bei Anwendungsproblemen unterstützt.

## **11 Sicherheit**

### **11.1 Datenschutz**

Zum Schutz der Daten und Programme im CCIS ist eine Zugriffsregelung nach Daten und Funktionen definiert, siehe Kapitel 10.2. Zugang zum System finden demnach nur autorisierte, mit User-Identifikation und gültigem Passwort ausgestattete Benutzer.

Protokollierte Daten dürfen aus Datenschutzgründen lediglich 14 Tage zurück eingesehen werden. In Spezialfällen lassen sich ältere Daten via Dienst ÜPF einsehen.

### **11.2 Datenübertragung**

Sämtliche Datenübertragungen werden verschlüsselt mit SSL 128 Bit vorgenommen.

## **12 Verrechnung**

Die Verrechnung der Auskünfte richtet sich nach der Zahl der Auskünfte. Pro Anfrage wird mindestens 1 Auskunft verrechnet, auch wenn zu der Anfrage kein Suchergebnis gefunden werden kann.

Die FDA stellen an den Dienst ÜPF periodisch, in der Regel monatlich, Rechnung für die aufgelaufenen Auskünfte. Die Bezahlung der Rechnung erfolgt durch den Dienst ÜPF.

CCIS stellt sowohl den FDA wie dem Dienst ÜPF eine Funktion für die Aufbereitung der Verrechnungsgrundlagen zur Verfügung.

## **13 Übergangsbestimmungen**

Die vorliegenden Richtlinien (Version 1.1) treten per 30. November 2004 in Kraft.

Änderungen in den CCIS Technischen und Administrativen Richtlinien für die Fernmeldedienstleister bleiben vorbehalten. Der Dienst ÜPF kündigt Änderungen im Voraus an.

Bern, 23. November 2012 (Datum der Veröffentlichung nach Entklassifizierung)

Dienst Überwachung Post- und Fernmeldeverkehr  
Der Leiter

René Koch