



Burlövs kommun



STAFFANSTORPS
KOMMUN

Handbok för IT- och telefonianvändningen i Kävlinge, Staffanstorps och Burlövs kommun

Innehåll

Inledning	2
Allmänt om användningen av IT-miljön	2
Användning av telefon, mobiltelefon och telefax	5
Användning av dator med tillbehör	6
Datakommunikation	7
Användning av e-post	8



Inledning

Detta dokument innehåller vägledning och rutiner för hur du använder kommunernas samlade IT-resurser. IT-resurser innefattar bl.a. datorer, telefoner och andra liknande verktyg.

Utöver dessa regler och riktlinjer gäller att beakta våra kommuners värdegrundsarbete som ska genomsyra allt vi gör i vårt arbete i kommunerna. Vidare finns riktlinjer för post/e-posthanteringen och service som alla bör känna till inom respektive kommun.

Det är viktigt att dessa rutiner följs för att vi bäst, säkrast och med bästa omsorg om skattemedlen skall kunna bedriva vår dagliga verksamhet. Det du måste veta är:

- vilka styrdokument som finns
- vilket ansvar du har
- vad du skall göra vid incidenter
- hur du får använda Internet och e-post
- var du kan få råd och hjälp

Aktuella dokument finner du på respektive kommuns Intranät, **Inka, Insidan eller Staffnet samt på ITteamet.se.**

Styrdokument

Alla anställda skall ta del av, känna till och följa innehållet i de sk styrdokument som finns angående IT i kommunen. Nu förekommer inte alla dokument i samtliga kommuner och Staffanstorps har samlat merparten i en Koncernpolicy som täcker in de flesta områden:

- IT-policy (Ej Staffanstorps)
- IT-strategi
- E-strategi (Kommer att tas fram)
- Informationssäkerhetspolicy (Ej Staffanstorps)
- Handbok i IT- och telefonianvändningen (föreliggande dokument)
- Rutiner för post- och telefonihantering samt riktlinjer för service och bemötande (Ej Staffanstorps)
- Riktlinjer för Sociala medier (Ej Kävlinge och Staffanstorps)

Allmänt om användningen av IT-miljön

Användarkonto

När din anställning är klar och dina uppgifter lagts in i kommunens personalregister så skapas automatiskt ett användarkonto till dig. Det används för inloggning på kommunens datorer, nätverk och e-post samt flera av de större verksamhetsystemen.

Kontouppgifterna lämnas till dig av din närmaste chef.

Beställning och installation av datorer

Inköp av datorer, kringutrustning och tillbehör sköts av IT-teamet eller i samråd med denna. Det finns ett utbud av datormodeller och tillbehör som är definierat utifrån verksamhetsbehov



å ena sidan och krav på säkerhet och kostnadseffektivitet å den andra. Beställning till IT-teamet görs av respektive chef. För närvarande genom att lägga ett ärende i IT-supporten på Itteamet.se

Behörighet

För att du ska kunna använda kommunernas IT-resurser behöver du få tillräcklig och relevant behörighet på nätverk, servrar, etc. Din chef sköter ansökan om behörighet i samband med att du påbörjar eller förändrar din tjänst inom respektive kommun.

Lösenord

Första gången du ska logga in har du fått ett engångslösenord. Detta måste bytas till ett lösenord som är strängt personligt och aldrig får lämnas ut till någon annan.

Lösenordet skall bestå av minst 8 tecken och bör vara en kombination av stora och små bokstäver samt siffror eller specialtecken och skall bytas var 90:e dag. Misstänker du att någon känner till ditt lösenord skall du byta lösenord omedelbart.

Om du glömmet ditt lösenord och försöker logga in systemet med felaktigt lösenord kommer du att efter tre försök bli utestängd från systemet. Det finns flera olika alternativ att få nytt lösenord, se även ITteamet.se:

För **personal** gäller följande:

Alternativ 1

Be en kollega att beställa ett nytt lösenord på <http://telefonwebben/sms> .

OBS kräver att du registrerat ditt mobilnummer på <http://telefonwebben/Insamling> .

Lösenordet skickas då till det mobilnumret som du tidigare registrerat i telefonwebben/insamling.

[Manual: Telefoninsamling och SMS-lösenord](#) (pdf, 336.6 kB)

Alternativ 2

Be någon chef sätta nytt lösenord till dig.

Alla chefer kan surfa till <http://kontohantering> och sätta nytt lösenord till dig.

Alternativ 3

Ring supporten, så kan de hjälpa dig.

För **elever** gäller följande:

Be läraren eller skolassistent om nytt lösenord.

De kan surfa till <http://kontohantering> och sätta nytt lösenord till dig.

Lagring

All nödvändig arbetsrelaterad information skall sparas på gemensam serverplats, Se nedan, för att få automatisk säkerhetskopiering varje dygn. Inte arbetsrelaterad information, bilder, filmer etc ska inte lagras på kommunens servrar. Kom ihåg att information som sparas på datorns egen hårddisk inte säkerhetskopieras. Sedan finns specialfall, t ex jobbar i två kommuner, där instruktioner finns på Itteamet.se.



Personal	Personal skola	Elev
P, Personlig	P, Personlig	P, Personlig
U, ADM Gemensam	U, ADM Gemensam	
S, ADM Programvara	S, ADM Programvara	
	T, EDU Gemensam	T, EDU Gemensam
	Y, EDU Program	Y, EDU Program

Ansvar

De tekniska verktyg som du som anställd har tillgång till – datorer, telefoner, mm - är lånade redskap för ditt dagliga arbete och är finansierade med skattemedel. Användningen av dessa verktyg ska ske ansvarsfullt och ska inte medföra ökad risk för dataintrång, tekniska skador eller annan skada för kommunen.

Användning av verktygen för privat bruk är tillåtet så länge det inte stör ordinarie arbetsuppgifter/verksamhet och endast medför försumbara kostnader för kommunen.

I ditt arbete representerar du kommunen du arbetar i. Användningen av e-post, Internet och telefon får inte uppfattas som olämplig ur etisk och moralisk synvinkel. Förutom rent olaglig användning, tex hets mot folkgrupp och utlämnande av sekretessbelagda uppgifter, är det även otillåtet att titta, lyssna eller sprida material av pornografisk karaktär.

Varje användare ansvarar för att gällande regler och riktlinjer följs. Varje anställd är dessutom skyldig att rapportera till närmaste chef om de upptäcker någon form av intrång, överträdelse eller tillbud. Närmaste chef ansvarar för att relevanta åtgärder vidtas.

IT-support

IT-support kan hjälpa dig vid problem med maskin- och programvaror på din arbetsdator eller om du har problem med telefonin. Anmälan av tekniska fel till IT-teamet ska du i första hand göra via webbformuläret på support.itteamet.se och där logga in med dina uppgifter. Du kan också vid brådskande ärenden nå IT-supporten på, enklast via kortnummer:

95 99, Burlöv

97 97, Kävlinge

12 00, Staffanstorps

Råd och hjälp

IT-teamet kan alltid tillfrågas om du behöver råd och stöd i olika frågor som rör IT.

I andra fall kan du inom din förvaltning vända dig till din närmsta chef, administrativ chef eller systemadministratör för respektive program.

Stöld eller skada

Kommunens IT-resurser, tex datorer och mobiltelefoner, är stöldbegärlig egendom och ska förvaras och hanteras i enlighet med detta. Om du drabbas av stöld skall du alltid omgående rapportera detta till närmaste chef samt tillse att stölden polisanmäls.

Tillsyn och granskning

Tillsyn av att datorer och nättrafik inte används på ett för kommunen skadligt eller olämpligt sätt sker kontinuerligt, genom att IT-enheten följer användning av och uppkoppling mot



kommunens nätverk. Stickprov genomförs även regelbundet för delar av verksamheten. Den löpande tillsynen innebär dock inte någon granskning av enskilda användare.

Om det föreligger misstanke om brott eller grova överträdelser av gällande regelverk kan granskning ske av en enskild anställds e-post, dator, telefon mm. Beslut om sådan granskning tas av nämndsansvarig chef i samråd med personalchef och Informationssäkerhetschef. Beslutet dokumenteras och innehåller orsak till åtgärden samt resultatet av granskningen. Den anställdes fackliga organisation meddelas även omgående.

När du slutar din anställning

Du ansvarar för att

- rådgöra med din chef om vilket av ditt arbetsmaterial som skall sparas
- privat material rensas och tas bort
- hårddiskarna på varje enhet ska förstöras om inte den övertas av annan anställd

Då vi har haft olika regler inom våra kommuner så gäller vid utköp av datorutrustning så kontaktas respektive IT-beställare.

Användning av telefon, mobiltelefon och telefax

Regler för användning av telefon

- Den/de telefoner du använder ska kopplas till röstbrevlåda så att ett meddelande automatiskt spelas upp när du inte kan ta samtal, samt att hänvisning vid frånvaro sker automatiskt. På INKA, INSIDAN eller STAFFNET kan du söka information om hur du gör.
- Iakttag telefondisciplin – stäng av mobiltelefon på möten
- En personlig hälsningsfras ska talas in på både stationära och mobila telefoner
- Om du har mobiltelefon där e-post synkroniseras från kommunens interna e-postsystem, ställ in telefonen så att den låses efter tex 5 minuter för att förhindra att obehöriga kan läsa din e-post.
- Om du på din telefon kan använda internet och/eller e-post gäller samma regler som för motsvarande användning på en dator.

Privata samtal

Om du handhar en personlig mobiltelefon som du kvitterat ut från kommunen så kan den användas för privata samtal - om du beställt sk "delad faktura". Med delad faktura får du privata samtal och SMS på en separat faktura genom att slå prefixet 70 framför det ordinarie numret.

Beställning av delad faktura görs via support.itteamet.se.

Utlandssamtal, (Gäller enbart Kävlinge just nu)

Alla mobiltelefoner är normalt spärrade så att de inte kan användas för att ringa samtal eller skicka SMS/MMS i utlandet. Om du ska på tjänsteresa utomlands och behöver använda din arbetstelefon så kan den "låsas upp" för utlandssamtal efter godkännande av din närmaste chef.

Telefax



Telefaxen ska vara placerad så att obehöriga inte kan komma åt meddelanden. För att en säker och korrekt telefaxöverföring ska ske, använd kortnummer i första hand.

Användning av datorer med tillbehör

Centralt hanterade program

På alla kommunens datorer finns den sk Programkatalogen som nås via en ikon på skrivbordet. Programmen i Programkatalogen hanteras centralt (av IT-teamet) och du kan därifrån enkelt installera dem om du behöver dem. Detta omfattar

- Licensierade program som kommunen, din förvaltning, din verksamhet eller din enhet köpt in utifrån de behov som finns
- Icke-licensierade program som hanteras centralt pga att behovet av dem är stort i stora delar av organisationen

IT-teamet ansvarar för att licens finns för de gemensamma kontorsprogrammen medan systemägare och närmaste chef ansvarar för övriga program.

Egen installation av programvara

Utöver detta har du som anställd behörighet att själv installera programvara på den/de datorer du disponerar, på eget ansvar och utifrån vad som behövs i ditt arbete. Grundregeln är att egna programinstallationer inte får störa datorns funktion som arbetsredskap. Om det inträffar kommer datorn att ominstalleras av IT-teamet.

Det är inte tillåtet att använda kommunens programlicenser på privata datorer, om så inte överenskommit.

Webbläsare

De interna webbtjänster som finns i respektive kommun har varierande stöd för olika webbläsare. Internet Explorer stöds i dagsläget av dem alla och är därför installerad som standard i en viss version på kommunens datorer.

Om du på egen hand uppgraderar Internet Explorer till en senare version, eller använder en annan webbläsare, kan du alltså inte räkna med att de interna webbtjänsterna fungerar. Av samma anledning är det inte tillåtet att installera sk Hot-bars (externa program som ger utökade funktioner, tex Google toolbar) i Internet Explorer.

För annan användning än de interna webbtjänsterna kan andra webbläsare (tex Firefox eller Google Chrome) användas och dessa kan du installera på egen hand om du har behov av det.

Inköp/uppgradering av programvara

Du får inte själv uppgradera eller göra tilläggsinstallationer till något av de program som kommunen tillhandahåller – inklusive webbläsaren Internet Explorer. Uppgraderingar och tilläggsinstallationer kan påverka dels din egen åtkomst till olika system och dels datorns funktion i allmänhet.



Om du ser behov av nya eller uppgraderade program som innebär en kostnad, kontakta i första hand IT-resurs på din enhet eller din närmaste chef. Mer generella behov utreds av IT-samordnare, IT-pedagog eller motsv funktion inom din förvaltningsdel. Utifrån hur många som behöver programmet och kostnad tas beslut om programmet ska köpas in / uppgraderas.

I denna process involveras även IT-teamet som bedömer konsekvenserna av att programmet läggs till i IT-miljön liksom IT-beställarna i respektive kommun. Som regel är det även IT-teamet som handhar installation av dessa program.

Skärmläckare

Skärmläckare aktiveras automatiskt på alla datorer efter 10 min och är lösenordsskyddad. När du lämnar din dator kan du själv aktivera skärmläckaren genom att trycka Ctrl + Alt + Delete.

Vid behov t ex vid användning av dator i klassrum för presentation, filmvisning etc kan skärmläckaren tillfälligt avaktiveras (denna inställning ligger kvar till nästa gång datorn startas). **TIPS:** Windows-tangenten (Flagga) + X, så öppnas en meny för hantering av skärmm.

Virus

Om du misstänker att din dator drabbats av virus skall du snarast kontakta IT-supporten och inte fortsätta använda datorn. Det vanligaste sättet som virus sprids på är genom besök på skadliga webbsidor. Även falska applikationer och länkar på sociala medier är vanliga smittspridare.

Nedladdning av material från Internet

Utan särskilt medgivande, som du begär av säkerhetsgruppen, är det inte tillåtet att ladda ner eller sprida upphovsrättsskyddat material såsom: program, musik, bilder, filmer, etc.

Nedladdning av sådant som inte är upphovsrättsskyddat, får endast ske om det är direkt kopplat till arbetet. Vid sådan nedladdning ska det enbart ske i begränsad mängd, därför ska nedladdning av t.ex. film enbart ske i yttersta nödfall.

Datakommunikation

Kommunens interna nätverk

Det interna nätverket i kommunen når du antingen trådlöst eller via nätuttagsanslutning. Det trådlösa nätverket har bra räckvidd vilket gör att det fasta nätet sällan behöver användas.

Via kommunens interna nätverk når du interna servrar, skrivare och webbtjänster samt Internet. Detta nät är skyddat av brandväggar vilket gör att funktioner på externa webbsiter ibland inte går att använda. Behov av att ”öppna” i brandväggen för externa webbtjänster behöver bedömas i samverkan med IT-teamet, från fall till fall.

Kommunens öppna trådlösa nätverk (Gäller ej Burlöv ännu)

Det finns även ett helt öppet trådlöst nätverk i vissa av kommunens lokaler, bland annat på kommunhusen, biblioteken och grundskolorna. På detta nätverk kan privata datorer samt mobiltelefoner kopplas upp. Funktionaliteten i detta nätverk är dock begränsad.



Det öppna nätet ger enbart åtkomst till Internet, inte till några av kommunens interna servrar eller tjänster. Om du av misstag råkar koppla upp din dator på det öppna nätet kommer du alltså inte åt de interna resurserna.

Distansarbete

För att koppla sig mot kommunens nät utifrån måste du använda en av kommunens bärbara datorer (det går alltså inte att använda din privata dator för annat än WEB-mail). Tjänsten som används i Windows 7 heter DA Direct Access. Se instruktioner på Itteamet.se.

Vem som får koppla upp sig varierar mellan kommunerna.

Kävlinge kommun:

Det måste gå via din chef som ger tillstånd att arbeta hemifrån. Chefen måste göra en beställning och ange ditt datornamn. Än så länge ej för Sociala system.

Staffanstorps kommun:

Alla Administrativa bärbara datorer har per automatik tillstånd att arbeta hemifrån.

Burlövs kommun:

Alla som har bärbara datorer har automatiskt tillgång att arbeta hemifrån. Än så länge ej för Sociala system.

På jobbet

När IT-teamet har gett dig behörighet måste du ansluta din dator med kabel på din arbetsplats, logga in och vänta några minuter, sedan starta om datorn och logga in igen. Upprepa detta 3-4 gånger så ska din dator ha fått rätt konfiguration och du kan arbeta på distans mot kommunernas nätverk.

Klicka på startknappen och därefter på dator. Kontrollera att du har P:\, S:\ och U:\ under nätverksplatser.

I hemmet

Du måste ha tillgång till ett nätverk med Internetåtkomst, t ex ditt hemmanätverk. Logga in på din arbetsdator så kommer du att med automatik att få P:\, S:\ och U:\. Får du inte dessa nätverksplatser så är det ditt hemmanätverk du måste kontrollera. Prova om det går att surfa. Går inte detta så är det någon inställning i ditt trådlösa nätverk du måste justera.

Tänk på att så fort din dator har Internetåtkomst så blir du uppkopplad mot kommunens nät. Glöm inte att logga ut när du är klar. Manual finns på itteamet.se under Manualer.

Användning av e-post

Åtkomst till e-post på och utanför jobbet

Via Internet kan du nå din epost på den sk webmailen, med adress: epost.kavlinge.se, epost.burlov.se och epost.staffanstorp.se. Har du bärbar med DA kan du använda Windows klienten för Outlook. Det går även bra att använda mobiler och surfplattor efter konfigurationsmanual på itteamet.se.

Riktlinjer för e-posthantering

Varje anställd ska vara införstådd med de riktlinjer för hantering av post och e-post som gäller i våra kommuner. Riktlinjerna hittar du på INKA, Insidan samt Staffnet.



Skydd mot virus och intrång

- Om du har mobiltelefon eller surfplatta där din e-post synkroniseras, ställ in lösenskyddat lås efter tex 5 minuter för att förhindra att obehöriga kan läsa din e-post.
- På grund av virusrisk, var observant på e-post från okända adressater samt e-post med lockande rubriker. Du skall inte öppna bifogade filer i okänd e-post.

Myndighetsbrevlådor, funktionsbrevlådor och diarieföring

All e-post som är att betrakta som allmän handling skall du diarieföra/registrera eller skicka till myndighetsbrevlådan, ex vis burlovs.kommun@burlov.se, kommunen@kavlinge.se, kommunen@staffanstorp.se etc. Det är registrator på respektive förvaltning som ansvarar för myndighetsbrevlådorna. E-post som kommit in på dessa kontrolleras dagligen och öppnas för diarieföring.

Det finns även sk funktionsbrevlådor för avdelningar och enheter. För dem gäller samma regler som för myndighetsbrevlådor och det är assistenterna på respektive avdelning/enhet som ansvarar för dem. Om du är osäker på vad som är allmän handling (vad som ska diarieföras) kan du vända dig till registrator eller administrativ chef på din förvaltning.

Burlöv

Kävlinge

Staffanstorp