

Telefonpolicy för Linköpings universitet

Universitetets huvuduppgifter är undervisning, forskning och samverkan med det omgivande samhället. En väl fungerande telefoni är väsentlig för universitetets tillgänglighet och service och är en mycket viktig kanal för kontakter både inom universitetet och utanför. De upplevelser som man som kontaktsökande får är av stor betydelse för hur universitetet uppfattas av omvärlden. Det är därför av stor vikt att institutioner och andra enheter upprätthåller en servicenivå som uppfyller såväl interna som externa krav på tillgänglighet.

Användandet av t.ex. smarta telefoner ger medarbetare inom LiU möjlighet att utföra sitt arbete på andra platser än den fasta arbetsplatsen.

Teleservice

Ansvarar för LiU:s telefonitjänster och hanterar bl.a. avtal, kontakt med leverantör, administration och service.

Institution eller annan enhet

Varje institution/enhet ansvarar för telefonitjänster inom den egna verksamheten. I detta ansvar ingår att fastställa en servicenivå som svarar mot den egna verksamhetens behov och krav från övriga universitetet, inklusive studenter, samt det omgivande samhället.

Institutionen/enheten ansvarar för att:

- Beställa/säga upp telefonitjänster åt medarbetare via teleservice
- Tillhandahålla telefoner åt medarbetare
- Informera telefonservice/växeln om förändringar inom enheten
- Kommuniera telefonpolicy inom enheten

Regler för telefonanvändning

- Telefonitjänster är avsedda för användning i tjänsten men får även användas för privata ändamål inom Sverige så länge det inte inkräktar på arbetets utförande eller strider mot gällande skatteregler (se avsnittet Förmånsbeskattning nedan) eller LiU:s arbetsmiljöpolicy.
- Betaltjänster via SMS får inte användas för privat bruk.
- Samtliga abonnemang är spärrade för betalsamtal.
- Resor i tjänsten som betalas med SMS ska specificeras på reseräkning.
- På grund av kostnadsbildningen bör framför allt datatjänster men även mobiltelefoni användas sparsamt utomlands. På operatörernas hemsidor kan man jämföra priser mellan alternativa mobiltelefonoperatörer i varje land. Telefoner som inte har tillägg för samtal till utlandet är spärrade för utlandssamtal.

- Arbetstelefon får ej vidarekopplas till privat telefon under längre perioder.
- Arbetstelefoner måste visa nummer när man ringer ut, undantag kan medges av universitetsledningen eller universitetets säkerhetschef.

Punkterna nedan i policyn gäller sk. Smarta telefoner som ägs av LiU, används i tjänsten, eller används för att komma åt LiU:s IT-resurser, till exempel fillager, molntjänster eller e-post. Då dessa i praktiken är datorer utsätts de för liknande sårbarheter gällande säkerhet.

- Telefonen skall vara utrustad med säkert skärmlås. Eventuell PIN-kod, lösenord eller mönster skall vara svårgissat.
- Programvara får endast installeras från betrodda källor (Apple Store, Google Play, Microsoft Store eller motsvarande). Programvara som varit tillgänglig i under en månad bör undvikas.
- Telefonen skall hållas uppdaterad med senaste programvaran från tillverkaren. När tillverkaren slutar leverera uppdateringar bör telefonen bytas ut inom ett halvår.

Förmånsbeskattning av elektronisk utrustning eller abonnemang mot fast avgift

Linköpings universitet (LiU) har med anledning av Skatteverkets ställningstagande kring Förmånsbeskattning av elektronisk utrustning eller abonnemang mot fast avgift (Dnr 131 555207-13/111) gjort följande bedömning för LiU:s medarbetare:

Privat användning i LiU:s lokaler

I LiU:s lokaler får du använda elektronisk utrustning med abonnemang privat, eftersom det inte är en skattepliktig förmån.

Privat användning får inte leda till extra kostnader för LiU

Abonnemang som är väsentliga för arbetsuppgiften och inte genererar några kostnader för arbetsgivaren omfattas av skattefriheten.

Abonnemang som inte är väsentligt för arbetsuppgiften eller genererar kostnader för arbetsgivaren omfattas inte av skattefriheten och eventuell privatanvändning skall förmånsbeskattas.

Observera att även ett godkännande av användande av LiU:s elektroniska utrustning eller abonnemang för privata ändamål, inte ska medföra extra kostnader för LiU. Därför skall i möjligaste mån privata tjänster som faktureras utöver de tjänster som ingår i abonnemanget undvikas, till exempel betaltjänster och roaming.

Privat användning utanför LiU:s lokaler

Din prefekt eller motsvarande bedömer om du har behov av elektronisk utrustning med abonnemang utanför LiU:s lokaler eller inte. Ansvar för bedömningen kan delegeras från prefekt eller motsvarande vid behov. Bedömningen ska göras för varje enskild medarbetare och dennes arbetsuppgifter. Om du har tillgång till mer än en elektronisk utrustning med abonnemang, så ska bedömning göras för var och en av de enskilda utrustningarna (mobiltelefon, läsplatta, router). Även typen av tjänst i ett abonnemang som tillhandahålls ska bedömas.

Utrustningen är av väsentlig betydelse för arbete utanför LiU lokaler

Om det är av väsentlig betydelse för dina arbetsuppgifter, att du har tillgång till elektronisk utrustning med abonnemang utanför LiU:s lokaler, ska prefekt (motsv) eller den prefekt (motsv) delegerat beslutanderätten till, besluta om du får använda utrustningen för privat bruk utanför LiU:s lokaler. Detta beslut ska dokumenteras^[1] och ansvarig beslutsfattare ska även informera dig om beslutet och vad det innebär. Följande kriterier är vägledande för beslutet:

- medarbetaren reser ofta i tjänsten
- medarbetaren har arbetsuppgifter som kräver att hon eller han arbetar frekvent utanför kontoret, t.ex. fältarbete
- medarbetaren har arbetsuppgifter som ställer krav på hög tillgänglighet
- medarbetaren har jourtjänst
- medarbetaren har personalansvar

LiU:s nu gällande abonnemang för mobiltelefoni (inklusive sms) och mobil datatrafik med mobiltelefon/router gör det svårt att särskilja privat användning från nyttan i anställningen och LiU bedömer i sitt ställningstagande att den förmån som uppkommer är av begränsat värde. Om den elektroniska utrustningen med abonnemang dessutom är av väsentlig betydelse för att du ska kunna utföra dina arbetsuppgifter utanför LiU:s lokaler, är privat användning utanför LiU:s lokaler inte skattepliktig enligt ställningstagandet, och därför tillåten för LiU:s anställda.

Utrustningen är inte av väsentlig betydelse för arbetet utanför LiU:s lokaler

Du får endast använda elektronisk utrustning med abonnemang tillhandahållen från LiU utanför LiU:s lokaler om det är i tjänsten.

^[1] Förslag till dokument finns på webbsidan för IT-blanketter:
<http://liu.se/insidan/blanketter/it>

Medarbetaren

Varje enskild medarbetare har ett personligt ansvar att ge den som söker kontakt ett korrekt bemötande. Det innebär

- Samtal bör besvaras skyndsamt
- Attityden är positiv och serviceinriktad
- Tidpunkt för återkomst ges vid frånvaro och denna ska hållas
- Den som så begärt blir kontaktad snarast
- Eventuell röstbrevlåda avlyssnas fortlöpande

Förhinder att besvara inkommande telefonsamtal hanteras genom något av följande alternativ:

- Telefonen stängs av och hänvisas via hänvisningsfunktion
- Telefonen vidarekopplas till kollega
- Telefonen vidarekopplas till röstbrevlåda

Telefontider ska anpassas så att verksamheten blir så tillgänglig som möjligt för den som söker kontakt och göras kända via t.ex. webben.

När telefontid publicerats får telefoner inte stängas av eller lämnas obesvarade.

Telefoner

Varje institution och annan enhet ansvarar för att tillhandahålla telefon till medarbetare som ska ha telefon. Som vägledning vid skapande av egen policy kan respektive institution och annan enhet använda nedanstående punkter:

- För medarbetare som tillbringar majoriteten av sin tid på sin fasta arbetsplats och inte behöver bli nådd utanför denna arbetsplats rekommenderas en bordstelefon eller en enkel mobiltelefon
- För medarbetare som tillbringar mycket tid utanför sin fasta arbetsplats men inte behöver tillgång till t.ex. e-post i telefonen rekommenderas en enkel mobiltelefon
- För medarbetare som behöver bli nådda och kunna arbeta (ha tillgång till e-post, kalender e.dyl.) oavsett var medarbetaren befinner sig rekommenderas en så kallad smartphone

Teleservice underhåller kontinuerligt en förteckning, i LiU:s inköpssystem, av rekommenderade telefoner i kategorierna; bordstelefon, enkel mobiltelefon eller enkel och avancerad smartphone. Denna rekommendation bygger bland annat på erfarenheter av underhålls- och servicekostnader samt användbarhet. Det innebär att dessa telefoner kommer att fungera i den telefonlösning LiU använder. Om andra telefoner köps kan dessa fungera men Teleservice kan inte utfärda sådana garantier.

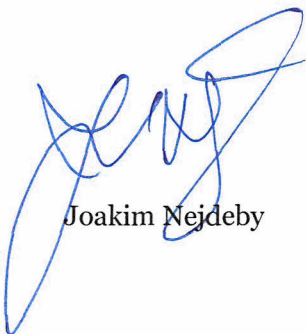
Samtliga telefoner som använder ett abonnemang från LiU ska ägas av LiU och vara anslutna till LiU:s MDM (Mobile device management) verktyg.
Hantering av trasiga eller uttjänta enheter hanteras enligt LiU:s återbrukspolicy.

Kontaktpersoner

Varje institution/enhet ska ha en kontaktperson som ansvarar för telefonifrågor. Kontaktpersonen ska hålla sig informerad om institutionens/enhetens behov med avseende på telefoni, och förmedla dessa till Teleservice.

Därutöver kan varje medarbetare hitta information på:
<http://liu.se/insidan/telefonvaxeln/teleservice>

Detta beslut ersätter det tidigare beslutet Dnr LiU-2009-01442 och publiceras i Linköpings universitets regelsamling. I detta ärende har IT-direktören Joakim Nejdeby beslutat efter föredragning av enhetschef Johan Gilbertsson.



Joakim Nejdeby



Johan Gilbertsson

Kopia till:

Universitetsledningen
Fakulteterna
Institutionerna
Universitetsförvaltningen
De lokala fackliga organisationerna