

# Vinnureglur Ferðamálastofu um netnotkun, meðferð tölvupósts og annarra gagna

Reglur þessar fjalla um það hvernig starfsmenn Ferðamálastofu skulu umgangast tölvu- og hugbúnað Ferðamálastofu, starfstengdan tölvupóst, veraldarvefinn, snjalltæki, meðferð skjala, skjalavistun o.fl.

Það er hlutverk hvers starfsmanns að tryggja að tölvubúnaður og tæki séu notuð á eðlilegan hátt í þágu Ferðamálastofu þannig að öryggis og trúnaðar sé gætt og að viðkvæmar upplýsingar komist ekki í hendur óviðkomandi.

## Meðferð notandanafns og aðgangsorða

Upplýsingakerfi Ferðamálastofu eru varin með notandanafni og aðgangsorði. Starfsmaður er ábyrgur fyrir notkun notandanafns og aðgangsorðs og ber honum að sjá til þess að aðgangsorð komist ekki í hendur óviðkomandi. Leiki grunur um að svo sé ber að skipta um það án tafar og láta næsta yfirmann vita.

Ekki skal vinna með gögn á öðrum tölvum en þeim sem Ferðamálastofa útvegar nema í undantekningartilfellum þegar aðstæður krefjast. Tölvur og önnur tæki sem Ferðamálastofa útvegar eru ekki til afnota fyrir aðra en starfsmenn. Glatist tölvur eða önnur tæki er mikilvægt að láta næsta yfirmann vita strax.

## Netnotkun

Starfsmönnum Ferðamálastofu er heimilt að nýta tölvubúnað stofnunarinnar til einkanota bæði til að vafra um Netið og taka við og senda tölvupóst komi það ekki niður á starfi viðkomandi notanda og sé að öðru leyti í samræmi við þessar reglur.

Eftirfarandi netnotkun er starfsmönnum óheimil:

1. Að nota tölvubúnað stofnunarinnar til að nálgast ósiðlegt efni á Netinu, s.s. klám, og/eða skoða eða vista slíkt efni í tölvukerfi Ferðamálastofu eða á öðrum miðli. Ef starfsmaður fær sendan tölvupóst eða ratar fyrir mistök inn á vefsíðu sem inniheldur slíkt efni skal hann tafarlaust tilkynna slíkt næsta yfirmanni og eftir atvikum eyða viðkomandi efni eða loka netvafra sínum.
2. Að opna tölvupóst eða viðhengi með tölvupósti nema þeir séu þess fullvissir að slíkt sé óhætt.
3. Að notfæra sér þekkingu sína og aðstöðu til að tengjast tölvukerfum undir notendaheiti eða leyniorði annarra starfsmanna, fara framhjá aðgangsstýringu eða opna og lesa tölvupóst eða skoða aðrar upplýsingar sem þeim eru óviðkomandi.

Ferðamálastofu er óheimilt að skoða upplýsingar um netnotkun, tengingar og gagnamagn starfsmanns nema fyrir liggi rökstuddur grunur um að hann hafi brotið gegn gildandi lögum og

reglum eða fyrirmælum ferðamálastjóra. Sé tilefni skoðunar grunur um refsiverðan verknað skal óska atbeina lögreglu.

## Meðferð tölvupósts

### *Almenn meðferð tölvupósts*

Allur tölvupóstur sem starfsmenn senda út eða taka á móti í nafni Ferðamálastofu, annar en persónulegur tölvupóstur, er eign stofnunarinnar.

Starfsmenn skulu vanda frágang, stafsetningu og málfar þegar um er að ræða starfstengdan tölvupóst. Gæta skal almennrar kurteisi í tölvupósti og hafa í huga að sá sem fær tölvupóstinn getur sent hann áfram.

Starfsmenn skulu einnig hafa í huga að rafræn samskipti eru ekki með öllu örugg og oft hentar tölvupóstur ekki fyrir viðkvæm gögn eða trúnaðarupplýsingar, einkum vegna hættu á að óviðkomandi geti komist yfir og lesið tölvupóstinn einhvers staðar á leið hans eða hann glattist.

Tölvupósta, sem sendir eru frá Ferðamálastofu skal undirrita með auðkenni stofnunarinnar.

Vegna þeirrar hættu að tölvupóstur berist í rangar hendur skal allur útsendur tölvupóstur Ferðamálastofu hafa að geyma vísun í fyrirvara um tölvupóst (e. email disclaimer).

Starfsmenn skulu skrá og varðveita tölvupósta og fylgiskjöl þeirra, skv. reglum 331/2020 um meðferð, varðveislu og eyðingu á tölvupóstum.

Sé starfsmaður fjarverandi um tíma skal hann gera ráðstafanir til að erindi til Ferðamálastofu sem berast í tölvupósti liggi ekki óafgreidd, t.d. með því að tilgreina í sjálfvirkum svarpósti við hvern beri að hafa samband. Beri fjarveru að með óvæntum hætti t.d. vegna skyndilegra veikinda, hvílir ábyrgðin á næsta yfirmanni.

### *Einkatölvupóstur*

Óheimilt er að skoða einkatölvupóst starfsmanna. Til viðmiðunar um það hvort um slíkan póst sé að ræða skal m.a. litið til þess hvort hann sé:

1. Auðkenndur sem einkamál í efnislínu (e. subject), eða að öðru leyti þannig að augljóst sé að einungis sé um einkamálefni er að ræða.
2. Vistaður í sérstakri möppu (e. folder) á vinnusvæði starfsmanns í tölvupóstkerfinu sem er auðkennd þannig eða ef af öðru má ráða að um einkamál sé að ræða.

Þrátt fyrir ofangreint er heimilt að skoða einkatölvupóst starfsmanna ef *bryna* nauðsyn ber til, s.s. vegna tölvuveiru eða sambærilegs tæknilegs atviks. Slíka skoðun má aðeins framkvæma að fyrirmælum ferðamálastjóra eða annars sem hann tilnefni í sinn stað. Ávallt skal þó fyrst leita eftir samþykki starfsmanns ef þess er kostur. Enda þótt starfsmaður neiti að veita slíkt samþykki skal veita honum færi á að vera viðstaddur skoðunina. Geti starfsmaður ekki verið viðstaddur skoðunina sjálfur skal veita honum færi á að tilnefna annan mann í sinn stað. Ef ekki reynist unnt að gera starfsmanni viðvart um skoðunina fyrirfram skal honum gerð grein fyrir henni strax og hægt er. Starfsmaður á rétt á vitneskju um hver eða hverjir hafa skoðað einkatölvupóst hans.

### **Starfstengdur tölvupóstur**

Starfstengdan tölvupóstur má skoða ef:

1. Nauðsyn ber til vegna lögmætra hagsmuna Ferðamálastofu, s.s. til að finna gögn þegar starfsmaður er forfallaður, hefur látið af störfum eða grunur hefur vaknað um misnotkun eða brot í starfi.
2. Nauðsyn ber til vegna tilfallandi atvika, s.s. ef endurbætur, viðhald á tölvukerfum eða eftirlit með þeim leiða óhjákvæmilega til þess að tölvupóstur opnast eða þarf að opna.

Skoðun á tölvupósti, skv. ofangreindu, má aðeins framkvæma að fyrirmælum ferðamálastjóra eða annars sem hann tilnefnir í sinn stað, en ávallt skal kappkostað að leita eftir samþykki viðkomandi starfsmanns og veita honum kost á að vera viðstaddur skoðunina. Geti starfsmaður ekki verið viðstaddur skoðunina sjálfur skal veita honum færi á að tilnefna annan mann í sinn stað. Þetta á þó ekki við ef brýnir hagsmunir mæla gegn því að beðið sé eftir starfsmanni, s.s. í því tilviki þegar um er að ræða alvarlega bilun í tölvukerfinu, og ekki verði talið að einkalífshagsmunir starfsmanns vegi þyngra. Ríki um það vafi hvort svo sé má ekki skoða tölvupóstinn nema starfsmanni hafi fyrst verið veittur kostur á að vera viðstaddur skoðunina. Starfsmaður á rétt á vitneskju um hver eða hverjir hafa skoðað tölvupóst hans.

### **Um meðferð tölvupósts við starfslok o.fl.**

Við starfslok skal starfsmanni gefinn kostur á að fara yfir, afrita eða eyða einkatölvupósti. Geri hann það ekki verður slíku pósti eytt í síðasta lagi 30 dögum eftir að starfsmaður hefur látið af störfum. Eftir að starfsmaður hefur haft tækifæri til að fara yfir, afrita eða eyða einkatölvupósti hefur Ferðamálastofa rétt til að skoða starfstengdan tölvupóst ef ástæða er til.

Við starfslok er óheimilt að framsenda tölvupóst úr netfangi viðkomandi starfsmanns á netfang yfirmanns eða annarra starfsmanna. Ekki er heimilt að taka umrætt netfang í notkun fyrr en að liðnum 6 mánuðum frá starfslokum.

Þegar starfsmaður lætur af störfum skal netfangi hans lokað án tafar. Samtímis skal stilla tölvupóstkerfi þannig að allur tölvupóstur á það netfang verði framvegis endursendur ásamt ábendingu um að starfsmaðurinn hafi látið af störfum og á hvaða netfang stofnunarinnar eigi að senda erindið.

### **Varðveisla upplýsinga um tölvupóst- og netnotkun**

Allur tölvupóstur sem er móttækinn eða sendur með tölvupóstkerfi Ferðamálastofu vistast sjálfkrafa. Upplýsingar um uppflettingar starfsmanna á Netinu varðveitast bæði á netþjóni stofnunarinnar og í vafra í tölvu hvers starfsmanns.

### **Um meðferð skjala og skjalavistun**

Um skjalamál Ferðamálastofu gilda lög um opinber skjalasöfn nr. [77/2014](#), reglur um skráningu mála og málgagna nr. [85/2018](#), reglur um meðferð, varðveislu og eyðingu á tölvupóstum nr. [331/2020](#) og skjalastefna stofnunarinnar, sem starfsmenn skulu kynna sér.

Öll starfstengd skjalaskyld skjöl, gögn og tölvupóstur skal vista eftir því sem við á skv. reglum nr. 85/2018 og 331/2020, í mála- og skjalakerfi stofnunarinnar. Að öðru leyti skulu starfstengd gögn,

sem ekki eru skjalaskyld, vistuð í skýinu. Óheimilt er að vista starfstengd skjöl/gögn í öðrum kerfum s.s. á S-drifinu, á harða disknum, dropboxi, o.s.frv.

Öryggisreglur um meðferð tölvugagna og aðgangs að kerfum eru miðlægar reglur settar af Umbru (þjónustumiðstöð Stjórnarráðsins í upplýsingatæknimálum) og eftir þeim skal fara.

Verkefnastjóri skjalavistunar veitir ráðgjöf til starfsmanna varðandi skjalavistun og sker úr um álitamál.

Starfsmönnum ber að gæta að umfangi þeirra gagna sem þeir vista, t.d. með því að forðast margvistun skjala.

Gögn, sem ekki teljast til einkagagna starfsmanna, eru eign Ferðamálastofu.

Almennt er óheimilt að fara með viðkvæm gögn út af starfsstöð og skal nota rafrænar lausnir við slíkt.

Við starfslok skal starfsmaður sjá til þess að öll mál og gögn því tengdu sem hann hafði til umráða á starfstíma sínum hafi verið skráð, varðveitt eða þeim eytt í samræmi við gildandi reglur um skráningu mála nr. [85/2018](#).

Við starfslok er notanda óheimilt að eyða gögnum úr tölvukerfum, öðrum en einkagögnum, nema í samráði við næsta yfirmann.

## Snjalltæki

Starfsmönnum ber að hafa læsingu á farsíma hafi þeir uppsettan tölvupóst stofnunarinnar eða önnur gögn er varða starfsemi hennar.

Starfsmaður er ábyrgur fyrir aðgangsorði snjalltækis og ber honum að sjá til þess að aðgangsorð komist ekki í hendur óviðkomandi. Leiki grunur um að svo sé ber að skipta um það án tafar.

## Vinnureglur um trúnað og vinnufrið:

Þegar unnið er í opnu vinnurými eða innan um aðra, hvort sem er á vinnustöð eða við aðrar aðstæður, er ávallt hætt á truflun á vinnufriði og að viðkvæmar upplýsingar berist til annarra. Þetta á við um samtöl í vinnurými, símtöl, fundi og einnig rafræna fundi. Eindregið er mælt með að starfsfólk tileinki sér eftirfarandi vinnureglur:

- Lengri símtöl og einnig símtöl, er varða viðkvæmar upplýsingar skal leitast við að taka í næðisrymum.
- Rafræna fundi, þar sem að starfsfólk tekur virkan þátt í fundinum, skal leitast við að taka í næðisrymum.
- Í símtölum og á rafrænum fundum skal leitast eftir því að fremsta megni, að nota heyrnartól með stefnuvirkum hljóðnema eða sambærilega lausn. Þetta er til þess að utanaðkomandi tal berist ekki inn á samtalið / fundinn og einnig til þess að raddir úr opnum hátalara berist ekki öðrum eða á milli rýma. Ef slíkt er ekki mögulegt, skal stilla á hóflegan hljóðstyrk.
- Yfirgefi starfsmaður tölvu skal hann setja á hana læsingu.

- Það er á ábyrgð starfsmanna að enginn utanaðkomandi sjái skjá tölvunnar eða hafi aðgang að gögnum sem unnið er með, sem eiga ekki erindi til annarra, ef unnið er á stöðum þar sem ótengdir aðilar eru.

## Kynning og birting vinnureglna

Reglur þessar skulu ávallt vera aðgengilegar starfsmönnum á vef Ferðamálastofu.

Kynna skal nýjum starfsmanni reglur þessar við upphaf starfs.

## Eftirlit

Eftirlit með því að reglum þessum sé fylgt er í höndum ferðamálastjóra eða þess sem hann felur slíkt eftirlit sérstaklega og skal vera í samræmi við gildandi lög og reglur hverju sinni. Ef eftirlitið er falið öðrum en ferðamálastjóra skal það tilkynnt starfsmönnum stofnunarinnar.

Tryggja skal að upplýsingar um tölvupóst og eftir atvikum netnotkun séu varðveittar með tryggum hætti þannig að einungis starfsmenn hýsingarfyrirtækis og viðkomandi starfsmaður hafi aðgang að þeim.

Upplýsingar sem aflað er vegna eftirlits með reglum þessum má eingöngu nota í þágu eftirlitsins. Þær má ekki afhenda öðrum, vinna frekar eða geyma nema með samþykki starfsmanns. Þó er heimilt að afhenda lögreglu efni með upplýsingum um meintan refsiverðan verknað en þá skal gæta þess að eyða öðrum eintökum nema sérstakir lögvarðir hagsmunir standi til annars. Þá er heimilt að nota gögn til að afmarka, setja fram eða verja réttarkröfu vegna dómsmáls og annarra laganauðsynja, t.d. í tengslum við brottvikningu úr starfi.

Sá sem sætt hefur eftirliti á rétt á að skoða gögn þau sem aflað er um hann í tengslum við eftirlitið. Þegar beiðni um slíkt berst ferðamálastjóra skal hann svo fljótt sem verða má, og eigi síðar en innan eins mánaðar, verða við beiðninni.

## Afleiðingar brota

Brot gegn reglum þessum geta, samkvæmt lögum nr. 70/1996 um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins, eins og önnur brot í starfi, varðað áminningum eða, ef um endurtekin eða alvarleg brot er að ræða, brottvikningu úr starfi.

## Lög og reglur

Lög um opinber skjalasöfn nr. 77/2014

Lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018

Reglur um um skráningu mála og málgagna afhendingarskyldra aðila nr. 85/2018

Reglur um Þjóðskjalasafn Íslands um meðferð, varðveislu og eyðingu á tölvupóstum afhendingarskyldra aðila nr. 331/2020

## Gildistaka o.fl.

Reglur þessar, sem unnar voru af hópi starfsmanna, voru kynntar á starfsmannafundi 12. maí 2022.

Reglur þessar skulu endurskoðaðar eftir því sem þörf krefur, þó ekki sjaldnar en árlega.