



Dokumenttyp	Övergripande dokument	Version
Rutin	Riktlinjer för informationssäkerhet	1.1
Dokumentägare	Kontaktperson	Dnr
Valter Lindström, koncernsäkerhetschef	Catharina Bergman, objektspecialist	RS 129-2015
Beslutad av	Giltig från	Ersätter
Hans Holmberg, objektägare	2015-11-04 Reviderad 2015-12-15	Rutin vid användning av MS Lync, version 1.0

RUTIN VID ANVÄNDNING AV SKYPE FOR BUSINESS

TIDIGARE MS LYNC
DET ÄR SAMMA TJÄNST MED NYTT NAMN

1 Giltighet

Denna rutin är utformad med stöd av Västra Götalandsregionens (VGR) Säkerhetspolicy och Riktlinjer för informationssäkerhet och gäller därmed för alla VGR:s förvaltningar och ägda bolag.

2 Syfte

Rutinen är framtagen som ett stöd för att använda tekniken på ett sätt som uppfyller VGR:s krav på informationssäkerhet.

3 Allmänt

Skype for Business¹ är en kommunikationstjänst, som kan användas för flera olika ändamål och med en stor variation i hur teknik/inställningar och funktionalitet tillämpas. Det är därför inte möjligt att skriva en rutin som omfattar alla användningsområden utan denna anvisning måste ses generell. Användaren måste göra en bedömning och tillämpa tekniken, så att grundläggande regler för bland annat allmän handling, arkivering och sekretess tillämpas.

4 Behörighet och logg

För att använda Skype for Business krävs personligt och unikt användarkonto (VGR ID) till VGR:s IT-arbetsplats och ett epostkonto. När användaren loggar in på en dator med sitt användarkonto och lösenord sker även inloggning till Skype for Business.

Det sker en övergripande central loggning av nyttjandet av Skype for Business. Denna kan användas för att kontrollera och ta ut statistik på grupp- eller individnivå, vid misstanke om otillbörligt användande. Det finns även en logg, med syfte att underlätta felsökning, som användaren själv kan styra under fliken inställningar. Denna logg sparas lokalt i datorn.

5 Ansvar

5.1 Personligt ansvar

Varje användare är ansvarig för sitt användarkonto och hur detta används. Det är användarens ansvar att lösenordet är skyddat och hålls hemligt för omgivningen. Det är användarens ansvar att logga ut, alternativt låsa datorn, så att ingen obehörig kan använda tjänsten i någon annans namn.

5.2 Chefsansvar

Verksamhetschefen är ansvarig för att hanteringsrutiner är kända och efterlevs när Skype for Business inkluderas i verksamhetsprocessen. Utifrån det användningsområde som tjänsten ska fylla, är det linjechefens ansvar att hanteringsrutiner efterlevs och att personalen har tillgång till lämplig utrustning och lokaler.

Vid anställdas missbruk av Skype for Business har ansvarig linjechef skyldighet att stävja detta enligt arbetsrättsliga regler och interna rutiner.

¹ I samband med att MS Office 2013 uppgraderas till Service Pack 1, SP1, kommer Lync att uppgraderas till Skype for Business på samtliga datorer som har Lync installerat. Detta sker från 15 december 2015 och framåt. Samma regelverk gäller oavsett om du använder Lync eller Skype for Business. Det är samma tjänst för oss som användare, men den har ändrat namn.

5.3 Privat användning av Skype for Business

Privat användning av Skype for Business får endast ske i sådan omfattning att det inte inkräktar på arbetet eller medför kostnader för VGR. VGR IT tillhandhåller ingen support eller stöd för privat användning.

Tänk på att VGR ingår i avsändaradressen. Var därför noggrann med hur du uttrycker dig för att inte ge intryck av att du representerar VGR vid privat användning.

5.4 Hantering vid missbruk av Skype for Business

VGR är offentlig myndighet och verksamheten är reglerad i lagar och förordningar. Missbruk av Skype for Business kan vara att användaren har använt sitt konto i Skype for Business på ett sätt som strider mot lag eller VGR:s riktlinjer. Missbruk kan resultera i att användarens konto i Skype for Business stängs. Om det finns misstanke om brott är VGR:s förhållningssätt att polisanmäla.

5.5 Hot

Kontakta ansvarig chef om meddelande innehåller hot eller liknande. Ta inte bort konversationen. Avsändaren kan eventuellt spåras.

6 Distansmöte

6.1 Kommunikation med externa parter

Kommunikation med externa parter kallas i Skype for Business för federering. Varje organisation väljer om federeringen är öppen eller stängd. De som har stängd federering måste begära tillstånd mot den organisationen man vill kunna använda Skype for Business mot. Har man öppen federering kan man ringa och bli uppringd utan hinder.

Västra Götalandsregionen har beslutat att möjlighet till kommunikation med externa parter är öppen.

6.2 Boka möte och skicka kallelse

Eftersom bokningar går över till mejl och kalender, får inte sekretessbelagda uppgifter anges i ämnesrad eller i uppgifter kring mötet.

6.3 Möte/konferens

Kommunikationstjänsten möjliggör möten på distans där ett virtuellt mötesrum skapas. Grundprincipen är att betrakta det digitala mötet som det förlängda mötesrummet och att tillämpa samma förhållningssätt som vid ett fysiskt möte.

Ordförande

Ordförande har ett särskilt ansvar att se till att mötet hålls på ett ordnat sätt och i enlighet med dessa anvisningar. Om inget annat anges i kallelsen, är det den som kallat till mötet som agerar ordförande vid mötet.

Ordförande ansvarar för att det bara är behöriga deltagare vid mötet.

Deltagare och identifiering

För att mötet ska bli givande för alla deltagare är det väsentligt, att varje deltagare befinner sig i en ostörd miljö och att inte andra än de som är kallade/presenterade närvarar vid mötet.

Skype for Business bör i första hand användas vid anslutning till möten, istället för telefon. Det ger säkrare identifiering och säkrare uppkoppling genom kryptering.

Vare sig det rör sig om ett fysiskt eller digitalt möte, finns ett behov att veta att det är rätt person man kommunicerar med. Beroende på vad mötet behandlar, är det mer eller mindre viktigt att säkerställa identiteten på de som deltar. Ofta är det tillräckligt med sammanhang och personlig kännedom, för att vara trygg med att det är rätt person som deltar. I andra sammanhang är det helt nödvändigt att säkerställa identiteten och om inte det är möjligt, måste utbytet av information begränsas eller mötet avslutas.

De metoder och stöd för identifiering som kan användas vid Skype for Business är;

- att rätt person är inloggad på pc:n
- att rätt personer har fått kallelse och har tillgång till rätt länk till Skype for Business
- att deltagarna i möjligast mån adresseras via katalogtjänst
- personlig kännedom av röst – röstigenkänning
- personlig kännedom av utseende – videokamera med rörlig bild
- en känd deltagare kan identifiera annan deltagare

En kombination av ovanstående ger ordförande möjlighet att ta ansvar för att rätt deltagare anslutits.

6.4 Presentera bildskärm – dela dokument, program eller skrivbord

Användare som presenterar information/material ansvarar för att endast visa information som deltagarna är behöriga att se, eftersom samtliga deltagare kan göra en skärmdump av det som presenteras på mötet. Välj i första hand att bara dela ut aktuellt dokument eller program istället för att dela skrivbord. Om skrivbordet visas ska program och dokument som inte är relevanta under mötet stängas ner. Ingår externa deltagare i mötet och informationen kan sparas ner av dem är det att betrakta som ett utlämnande av handling.

Tänk på att om du delar skrivbordet kan mötesdeltagarna se lika mycket som om de står bredvid dig och tittar på din datorskärm. Om du t.ex. får en aviseringruta varje gång du får ett mejl kan alltså mötesdeltagarna se ämne och de första orden i mailet.

6.5 Överlåta kontroll (fjärrstyrning av annan dator)

I Skype for Business finns möjlighet att överlåta kontroll, vilket innebär att datorn kan fjärrstyras av en annan deltagare. Det är endast möjligt att överlåta kontroll av program eller skrivbord till deltagare internt inom VGR.

Även om kontrollen överlåts till annan deltagare, är den inloggade användaren ansvarig och bör därför övervaka det som sker.

6.6 Inspelning

För de användare som har presentationsmöjligheter finns även inspelningsfunktion. Utgångsläget är att inspelning inte ska göras. Finns behov av att spela in och lagra mötet eller presenterat material, ska detta klart framgå.

Ordförande ansvarar för att tydliggöra för samtliga deltagare om inspelning görs, samt syftet med denna och vem/vilka som spelar in. När inspelning startar/pågår visas en avisering i Skype for Business i form av en liten röd lampa. Inspelningen lagras lokalt där ingen backup tas. Det är användarens ansvar att flytta inspelningen till lämplig lagringsyta. Inspelningar som görs är att betrakta som allmän handling och ska hanteras enligt gällande dokumenthanteringsplan.

6.7 Bifoga filer

Användaren ansvarar för att endast skicka filer som mottagaren eller mottagarna är behöriga att ta del av. Bifogade filer lagras lokalt där ingen backup tas. Det är användarens ansvar att flytta filerna till lämplig lagringsyta. I de flesta fall är det mer lämpligt att hänvisa till en fil lagrad på exempelvis gemensam filserver genom att bifoga en länk till filen.

6.8 Konversationer (chatt)

Konversationer är en funktion för snabbmeddelande eller s.k. chatt. Meddelandena är en enklare form av mejl och följer samma grundprinciper. Funktionen är endast avsedd för information av tillfällig art som inte ska arkiveras. Det är användarens ansvar att radera konversationshistoriken alternativt arkivera och diarieföra konversationer, om det faller inom ramen för allmän handling som ska diarieföras. Konversationshistoriken nås via brevlådan i Outlook, under fliken konversationshistorik eller i Skype for Business under Konversationer.

7 Samtal i Skype for Business

Samtal i Skype for Business är funktionellt samma sak som telefoni. Överföringen inom Skype for Business är krypterad och ger därför ett bättre skydd än vanlig telefoni. Användaren bör vara medveten om att även samtalen i Skype for Business går att spela in, se punkt 6.6.

8 Funktionalitet och personliga inställningar i Skype for Business

8.1 Status

När du är inloggad till Skype for Business aktiveras en närvaroinformation som är kopplad till kalenderns status och om datorn används.

8.2 Hantering av plats

”Ange din plats” är en manuell funktion som kan vara användbar för kollegor för att komma i kontakt med varandra.

8.3 Bilder på kontakter

Bilder i Skype for Business och MS Outlook ska följa det regelverk – Riktlinje för profilbild <http://intra.vgregion.se/upload/IS%20IT/IT-system/Epost/Riktlinjer/Riktlinje%20f%C3%B6r%20profilbild.pdf>

9 Patientuppgifter och annan sekretessbelagd information

Patientuppgifter och andra sekretessbelagda uppgifter får inte hanteras i chatten.

Det är generellt inte tillåtet att använda funktionerna dela skrivbord eller dela program för att tillgängliggöra och visa patientuppgifter eller andra sekretessbelagda uppgifter. Undantag kan göras om det finns ett specifikt verksamhetsbehov av att nyttja Skype for Business med sekretessbelagda uppgifter. Detta förutsätter att verksamhetschef har godkänt och att det finns upprättade hanteringsrutiner.

För etablerade samarbetsforum ska särskilda hanteringsrutiner tas fram och beslutas. För t.ex. samordnad vård- och omsorgsplanering finns särskilda hanteringsrutiner, som tillgodoser säkerhetsaspekten och är del i överenskommelsen mellan VGR och Västkom.