

# PROTOCOL ICT

Deze tekst omschrijft het gebruik van internet, e-mail, telefoon alsmede computerapparatuur in de algemene zin voor GVB Amsterdam.

## 1 Inleiding

De volgende punten zijn overwogen bij het vaststellen van dit protocol en individuele overeenkomst.

- 1.1 Gebruik van internet, e-mail, telefoon alsmede computerapparatuur is voor velen binnen GVB nodig om het werk goed te doen. Maar onjuist hiermee omgaan kost tijd en capaciteit van mensen en apparatuur en brengt diverse risico's met zich mee.
- 1.2 Internet kent verschillende verschijningsvormen. Dit zijn o.a. e-mail (via internet en via intranet), World Wide Web (surfen), File Transfer (bestandsuitwisseling), Usenet (nieuwsgroepen), en chat (babbelbox). Aan het gebruik van internet zijn per verschijningsvorm risico's verbonden die nopen tot het stellen van gedrags- en gebruiksregels. Bij risico's valt te denken aan beschadiging van het netwerk door virussen, uitlekken van bedrijfsgeheimen en het in diskrediet brengen van de goede naam van GVB.
- 1.3 Ter vermijding van dergelijke risico's kan GVB voorschriften geven voor het verrichten van de arbeid en maatregelen nemen ter bevordering van de goede orde in de onderneming. De hierna weergegeven regels vallen onder deze bepaling.
- 1.4 Tegen de achtergrond van de risico's van het gebruik van internet, e-mail, telefoon alsmede computerapparatuur, wordt van de gebruiker professioneel en integer handelen verwacht.
- 1.5 Het gebruik van internet, e-mail, telefoon en computerapparatuur wordt vastgelegd. Deze registratie geschiedt om de continuïteit van de technische infrastructuur te waarborgen, verstoring van bedrijfsprocessen en andere (financiële) schade tegen te gaan en om toezicht te houden op de naleving van de gedrags- en gebruiksregels door de gebruiker.
- 1.6 Inhoudelijke controle van het internet, e-mail, telefoon en computerapparatuur kan plaats vinden indien er sprake is van een redelijke verdenking of vermoeden van handelen in strijd met de gedrags- en gebruiksregels door de gebruiker. Niet naleving van deze regels zal leiden tot disciplinaire maatregelen.
- 1.7 Dit protocol omtrent internet, e-mail, telefoon en computerapparatuur betreft:
  - de regels die de werknemer dient na te leven bij het gebruik van de door GVB voor zakelijk gebruik ter beschikking gestelde internet, e-mail, telefoon en computer-apparatuur;
  - de omstandigheden waaronder GVB besluit tot het registreren, verzamelen en monitoren van tot personen herleidbare data omtrent internet, e-mail, telefoon- en computerapparatuurgebruik.

## 2 Werkingssfeer

Dit protocol geldt voor een ieder die voor GVB werkzaam is. Hieronder worden begrepen medewerkers in dienst van GVB, alsmede personen die door GVB worden ingehuurd om werkzaamheden voor GVB te verrichten.

## 3. Algemeen

- 3.1 GVB behoudt zich het recht voor om de toegang tot bepaalde sites en telefoonnummers te beperken. Met name sites en telefoonnummers met een pornografische, racistische, discriminerende, op entertainment, geweld of op commercie gerichte inhoud kunnen worden geweerd.
- 3.2 GVB kan het recht tot gebruik van internet, vaste en mobiele telefoon toestaan en ook weer intrekken. Zonder dat recht is gebruik van internet, vaste en mobiele telefoon niet toegestaan.
- 3.3 De bestaande instructies, zoals de regels die momenteel gelden voor het ondertekenen van schriftelijke correspondenties, correct taalgebruik, het vertegenwoordigen van GVB en voor het verzenden van post zijn ook van toepassing op e-mail en dergelijke.
- 3.4 Met betrekking tot intern e-mail gebruik geldt de regel dat de adressering "alle gebruikers" uitsluitend met toestemming van de bevoegd leidinggevende wordt gebruikt.
- 3.5 In opdracht van de leidinggevende kan, na toestemming van diens leidinggevende, een PC account van een medewerker beschikbaar worden gesteld aan de leidinggevende.

#### **4. Uitgangspunten**

- 4.1 De controle op persoonsgegevens over e-mail en internetgebruik is een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).
- 4.2 De controle op e-mail en internetgebruik binnen GVB zal conform deze regeling worden uitgevoerd. Indien er zich situaties voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur Middelen, met inachtneming van het BW, en na overleg met de ondernemingsraad.
- 4.3 Gestreefd wordt naar een goede balans tussen verantwoord e-mail en internetgebruik en bescherming van de privacy van werknemers op de werkplek.
- 4.4 Persoonsgegevens over e-mail en internetgebruik worden niet langer bewaard dan noodzakelijk, met een maximum termijn van een jaar.

#### **5. Doel**

- 5.1 Deze gedragscode bevat regels ten aanzien van verantwoord gebruik van e-mail, vaste en mobiele telefoon, computerapparatuur en internet en over de wijze waarop controle op persoonsgegevens over dit gebruik plaatsvindt.
- 5.2 De controle op persoonsgegevens over het gebruik van e-mail, vaste en mobiele telefoon, computerapparatuur en internet vindt plaats met als doel:
  - begeleiding / individuele beoordeling
  - voorkomen van negatieve publiciteit
  - tegengaan van seksuele intimidatie
  - controle op bedrijfsgeheimen
  - systeem en netwerkbeveiliging
  - kosten en capaciteitsbeheersing
  - tegengaan van discriminatie en andere ongewenste omgangsvormen

#### **6. Gebruik**

- 6.1 E-mail, vaste en mobiele telefoon (inclusief sms-berichten), computerapparatuur en internet worden aan de medewerker voor zakelijk gebruik beschikbaar gesteld. Gebruik is derhalve verbonden aan taken die voortvloeien uit de functie.

- 6.2 Beperkt persoonlijk gebruik van e-mail, vaste telefoon en computerapparatuur is evenwel toegestaan, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en dit geen verboden gebruik in de zin van dit protocol oplevert.
- 6.3 Beperkt persoonlijk gebruik van mobiele telefoons is slechts bij uitzondering toegestaan, indien een rechtstreeks verband bestaat met het werk.
- 6.4 Beperkt persoonlijk gebruik van internet is toegestaan, mits dit in eigen tijd gebeurt, niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en dit geen verboden gebruik in de zin van dit protocol oplevert.
- 6.5 Gezien de veiligheidsaspecten rond elektronische communicatie gelden de volgende uitgangspunten voor het gebruik van telefoon en computerapparatuur in de algemene zin:
- Inlognaam en wachtwoord zijn persoonsgebonden en dienen niet aan anderen te worden doorgegeven. Voor werkzaamheden die onder een bepaald wachtwoord worden uitgevoerd draagt de betreffende medewerker de verantwoordelijkheid.
  - Medewerkers mogen niet zonder toestemming van hun leidinggevende IT-componenten (hard- en software) aan of in hun telefoon en PC installeren.
  - Personen die door GVB worden ingehuurd om werkzaamheden voor GVB te verrichten, worden uitsluitend in staat gesteld om op het GVB netwerk te werken na toestemming van de hiertoe bevoegde GVB medewerker.
  - Medewerkers zorgen ervoor dat alvorens de werkplek voor een langere periode wordt verlaten systemen worden vergrendeld (Ctrl Alt Del).
  - Modems die direct aan telefoon en PC zijn gekoppeld, worden uitsluitend aangezet voor het leggen van verbinding met een externe computer. Na afsluiten van de verbinding wordt het modem altijd uitgezet. Modems die direct aan telefoon en PC zijn gekoppeld worden uitsluitend gedurende kantooruren gebruikt.
  - Het downloaden van software of bestanden anders dan voor zakelijke doeleinden is uitsluitend toegestaan na toestemming van de bevoegd leidinggevende.
  - Vertrouwelijke gegevens en bedrijfsgevoelige informatie mag uitsluitend met toestemming van de leidinggevende naar buiten de organisatie worden gestuurd. Het berichtenverkeer dient dan onder (code) wachtwoord te worden verzonden.  
(na invoering bestand: onder extra, opties, opslaan, wachtwoord ingeven, ok)
  - Het is niet toegestaan inkomende privé-berichten te genereren door deel te nemen aan niet zakelijke nieuwsgroepen, niet zakelijke abonnementen op e-zines, nieuwsbrieven en dergelijke.
  - Interne en externe inbreuken op beveiliging dienen aan de leidinggevende gemeld te worden.
- 6.6 Het is niet toegestaan om op internet:
- sites te bezoeken die pornografische, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten; noch is het toegestaan dergelijk materiaal te downloaden.
  - zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet openbare bronnen op het internet. informatie waartoe men via internet toegang heeft verkregen opzettelijk en zonder toestemming te veranderen of te vernietigen.
  - Indien u ongevraagd informatie van deze aard krijgt aangeboden, dient u dat aan uw leidinggevende te melden.
- 6.7 Het is niet toegestaan om door middel van e-mail, vaste en mobiele telefoon:
- berichten anoniem of onder een fictieve naam te versturen.
  - dreigende, beledigende, aanstootgevende, seksueel getinte, racistische, discriminerende berichten of ketting mailberichten te verzenden of door te sturen.
  - iemand elektronisch lastig te vallen.
  - Indien u ongevraagd informatie van deze aard aangeboden krijgt, dient u dit aan uw leidinggevende te melden.
- 6.8 Het is ook anderszins niet toegestaan op internet, e-mail, vaste en mobiele telefoon en computerapparatuur in strijd met de wet of onethisch te handelen.

## **7. Controle**

- 7.1 Controle van persoonsgegevens over e-mail en internetgebruik vindt slechts plaats in het kader van de in artikel 5 genoemde doelen.
- 7.2 Om de veiligheid van en ruimte op het netwerk te waarborgen en toe te zien op een zorgvuldig gebruik overeenkomstig dit protocol kan, indien sprake is van een redelijke verdenking of vermoeden van ongeoorloofd handelen, controle worden uitgevoerd. Alsdan kan overgegaan worden tot het openen van e-mail, het bijhouden van individueel internet-, e-mail, telefoon- en PC-gebruik. Zonder redelijke verdenking of vermoeden vindt geen controle op de inhoud van e-mail plaats.
- 7.3 Indien na onderzoek wordt geconstateerd dat sprake is van verboden gebruik, wordt dit met de betrokken medewerker besproken en worden disciplinaire maatregelen getroffen. De uitvoering en de omvang van de controle en de disciplinaire maatregelen zullen in overeenstemming zijn met het onrechtmatig handelen van de werknemer.
- 7.4 Ten behoeve van de beschikbaarheid van de infrastructuur en diensten worden met een zekere regelmaat de niet voor zakelijk gebruik bestemde bestanden van het netwerk verwijderd.
- 7.5 De directie geeft in voorkomende gevallen afdeling informatica opdracht tot uitvoering. De afdeling informatica rapporteert aan de directie. De betreffende medewerker en diens leidinggevende ontvangen hiervan mededeling.
- 7.6 De medewerkers die uit hoofde van hun functie of bij het uitvoeren van controles inzage krijgen in gebruik van de bedoelde faciliteiten of de inhoud van gegevens, hebben een geheimhoudingsplicht.
- 7.7 E-mail berichten in het kader van hun werkzaamheden van leden van de medezeggenschapsorganen, van bedrijfsartsen, vertrouwenspersonen en een ieder die zich op grond van zijn functie op enige vertrouwelijkheid moet kunnen beroepen, worden niet gecontroleerd. Na toestemming van betrokkenen mag controle op de veiligheid van berichtenverkeer plaatsvinden.

## **8. Rechten van de werknemer**

De werknemer heeft het recht:

- de over hem of haar geregistreerde data in te zien.
- van de over hem of haar geregistreerde data een kopie te ontvangen om feitelijke onjuiste gegevens uit geregistreerde data te (laten) verbeteren of aan te vullen.
- om de over hem of haar geregistreerde data, die niet (langer) ter zake doen of in strijd zijn met een wettelijk voorschrift, te verwijderen en te vernietigen.

## **9. Gebruikersovereenkomst**

De in de bijlage opgenomen gebruikersovereenkomst, welke onderdeel uitmaakt van dit protocol, zal aan eenieder die voor GVB werkzaam is ter ondertekening worden aangeboden. De ondertekende gebruikersovereenkomst wordt in het personeelsdossier opgeborgen.

# Gebruikersovereenkomst behorende bij het ICT Protocol

GVB stelt aan ondergetekende voor zakelijke doeleinden internet<sup>1</sup>, e-mail,<sup>2</sup> vaste telefoon,<sup>3</sup> mobiele telefoon<sup>4</sup> en computerapparatuur<sup>5</sup> ter beschikking ten behoeve van de uitoefening van diens functie.

Internet, e-mail, telefoon alsmede computerapparatuur die door GVB ter beschikking zijn gesteld, zijn in het bezit van en in licentie bij GVB; GVB treedt zelf op als interne provider.

Ondergetekende zal op een zakelijke, redelijke en zorgvuldige wijze werkzaamheden in het kader van de functie bij GVB uitvoeren. Voor de uitvoering van werkzaamheden bedient ondergetekende zich van internet, e-mail, telefoon en computerapparatuur, met inachtneming van wet en regelgeving (strafrechtelijke bepalingen, privacy bescherming etc.), en op een professionele en ethische wijze, passend binnen de onderneming van GVB.

Ondergetekende draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het juiste gebruik van internet, e-mail, telefoon en computerapparatuur. Het gebruik kan onderwerp van onderzoek zijn in een civiel- en/of strafrechtelijke procedure. Ondergetekende is ermee bekend dat testsituaties met betrekking tot registratie van en controle op het gebruik van internet, e-mail, telefoon en computerapparatuur door GVB kunnen plaatsvinden.

Ondergetekende is ervan op de hoogte dat het verwijderen van berichten en gebruikershistorie niet betekent dat deze informatie ook in het geheel uit het geheugen van PC en voicemail zijn verwijderd; het netwerk waarop ondergetekende dan wel ontvanger zijn aangesloten, kent back-up/geheugensystemen.

Te allen tijden zal bij het gebruik van internet, e-mail, telefoon en computerapparatuur zorgvuldigheid betracht worden opdat de integriteit en goede naam van GVB gewaarborgd blijven.

Ondergetekende is zich ervan bewust dat ontwikkelingen op het gebied van internet, e-mail, telefoon en computerapparatuur GVB ertoe kunnen bewegen veranderingen in bestaande gebruikersmogelijkheden door te voeren.

Ondergetekende is bekend dat bij vermissing door schuld of nalatigheid verplichting tot schade-vergoeding kan worden opgelegd. Bij diefstal zal ondergetekende direct aangifte doen bij de politie.

<sup>1 2 3 4 5</sup> doorhalen wat niet van toepassing is

Ondergetekende ..... in dienst van GVB / ..... te werk gesteld in afdeling ....., verklaart kennis te hebben genomen van de inhoud van dit protocol en zal overeenkomstig handelen.

Getekend: Amsterdam dd. ...-...-.... gebruiker.....

Leidinggevende naam:..... handtekening.....

De ondertekende gebruikersovereenkomst wordt in het personeelsdossier opgeborgen.