

# Telefonipolicy

**Dokumentägare:** AcadeMedia IT

**Skapad:** 2019-12-09

**Reviderad:** 2019-12-17

Telefonipolicyn ska tjäna som vägledning för medarbetarna och klargöra vilka möjligheter och krav som gäller inom detta område. Den omfattar inköp och användning av telefoner och telefonitjänster för anställda.

AcadeMedias IT-avdelning ansvarar för att telefonipolicyn hålls uppdaterad och är känd bland medarbetarna.

## Allmänt

Anställda inom Academedias har ett ansvar hur vår verksamhet fungerar. I vårt dagliga arbete och bemötande skapas vårt varumärke. Vi vill kännetecknas av god telefonservice gentemot våra kunder, kollegor och andra samverkanspartners.

Kostnaderna för telefonanvändning kan variera mycket beroende på hur du väljer att ringa. Att ringa kostnadseffektivt inom hela organisationen sparar mycket pengar.

1. Använd alltid hänvisningsfunktion eller telesvar när du själv inte kan ta emot samtal. Tala in ett eget hälsningsmeddelande i din telesvar, till exempel "Du har kommit till ki Anna Andersson, Pyslingen Förskola. Jag kan inte ta ditt samtal just nu, men tala in ett meddelande efter signalen, så kontaktar jag dig så snart jag kan."
2. Använd alltid hänvisning vid längre frånvaro t ex föräldradighet. Informera växel/svars-service om frånvaro. Kontaktuppgifter till svars-service finns på medarbetarwebben.
3. Mobiltelefonen får inte användas för köp av betaltjänster, där abonnemanget belastas med kostnader såsom resor med kollektivtrafiken, Blocket annonser eller dylikt.
4. Att ha mobiltelefon i tjänsten innebär ett personligt ansvar. Telefonen ska hanteras och förvaras på ett sådant sätt att skada, missbruk eller stöld förebyggs. I annat fall kan du bli tvungen att ersätta kostnader som uppstått.

## Val av telefon

AcadeMedias medarbetare som har behov av en personlig telefon eller en telefon för till exempel ett arbetslag eller en kontorslokal får i första hand mobiltelefon, i andra hand IP-telefon och i tredje hand, efter samråd med AcadeMedia IT, en fast telefon.

Val av telefonmodell ska göras utifrån behov. AcadeMedia tillhandahåller enklare telefoner för personal som huvudsakligen behöver vara nåbara per telefon under arbetstid. Det finns även mer avancerade modeller för medarbetare som ofta är på resande fot, har behov av hög prestanda och behöver vara nåbara även under kvällar och helger. Tillfälligt anställd personal ska i första hand få en lånetelefon om en sådan finns tillgänglig.



# AcadeMedia

En telefon som betalas av AcadeMedia ska köpas via AcadeMedia IT:s serviceportal där man kan se vilka olika modeller som går att välja mellan. Telefon och utrustning bekostas av respektive kostnadsställe och inköpen ska godkännas av attesterande chef som ansvarar för version 191209 kostnadsuppföljning för sina medarbetare i samband med attest av telefonifakturor och beställningar.

Utlägg för inköpta telefoner utanför ordinarie beställningsrutin och avtalsleverantör medges ej.

Mobiltelefoner beräknas ha en livslängd på tre (3) år och därför bör telefonen förses med lämpligt skydd/skal.

Om telefonen går sönder inom 24 månader bör den lämnas in för reparation hos avtalspartner enligt fastställda rutiner. Om felet inte omfattas av garantin ska kostnadsförslag begäras. Är det billigare att reparera än att köpa en ny telefon ska detta alternativ väljas. Kostnaden för reparationen belastar det kostnadsställe telefonen tillhör. I andra hand byts den ut mot en tidigare återlämnad telefon (om sådan finns tillgänglig), i sista hand köper man in en ny. En fungerande mobiltelefon (även med sprucken skärm) ska alltid lämnas tillbaka för återbruk eller återvinning enligt fastställd rutin, se medarbetarwebben.

## Privata mobiltelefoner (“Bring your own device”)

Det är tillåtet att använda sin privata telefon i arbetet men detta sker på egen risk och AcadeMedia står inte för abonnemang, trafik, reparationskostnader eller förlust av telefon. Om en privat telefon skadas av ett barn eller en deltagare när den används i verksamheten så står AcadeMedia ej för eventuella kostnader. Academedias IT kan när som helst besluta om vilka företagstjänster och funktioner som är tillgängliga för privata telefoner. Privata telefoner supporteras inte av Academedias IT, se avsnitt säkerhet och sekretess.

## Abonnemang

Alla telefonabonnemang som betalas av AcadeMedia ska ligga i växellösningen TouchPoint och får då både ett mobilnummer och ett fastnätsnummer. Som standard ingår 1GB data. Behövs mer data kan detta väljas för personal som behöver använda datatrafik även utanför ordinarie arbetstid eller ofta är på resande fot.

Även andra typer av abonnemang, exempelvis för larm och IP-telefoni, beställs i samråd med AcadeMedia IT.

## Privat användning och betaltjänster

Telefon är avsedd att användas i tjänsten men får i rimlig omfattning även användas privat. Privat användning av telefonitjänster från företaget är en beskattningsbar förmån och telefonitjänster ska användas i så liten omfattning att detta förmånsvärde inte uppstår. Privat användning utanför EU/EES är bara tillåten på tjänsteresa eller efter beslut innan avresa från närmaste chef, i övriga fall ska medarbetaren själv betala för samtal och datatrafik. Utanför EU/EES bör så kallad “roaming” slås av då telefonen annars automatiskt konsumerar datatrafik vilket kan bli mycket dyrt.

Kostnader för privat användning av telefonitjänster som inte är försumbara eller på förhand överenskomna med chef kan komma att debiteras den anställde.

## Säkerhet och sekretess



# AcadeMedia

Våra mobiler innehåller ofta känslig information som mejlkonversationer och lösenord som sparats i webbläsaren. Det är därför inte tillåtet att låna ut abonnemang eller utrustning till personer utanför AcadeMedia. Okända länkar som inkommit via till exempel SMS, MMS och e-post skall inte öppnas.

Alla mobiltelefoner ska skyddas mot användning av obehöriga med hjälp av pin-kod. Pin-koden är personlig och ska inte lämnas ut till någon annan. Mobiltelefon ska förses med automatiskt telefonlås/skärlås som aktiveras efter max tre minuter. Medarbetaren är personligt ansvarig för att känslig information inte når obehöriga.

Telefon som förloras ska utan dröjsmål anmälas till polisen och spärras. Förlusten skall även meddelas Academedias IT. För att kunna spärra telefonen vid eventuell förlust krävs telefonens IMEI-kod. Denna kod kan fås av Academedias IT för de telefoner som inhandlats via Academedias avtalsleverantör. Ägare av privata telefoner ansvarar själva för att ha IMEI-koden sparad och tillgänglig.

## Nyanställning eller förändring av tjänst

Vid nyanställning ska attestberättigad chef eller behörig beställare, om möjligt, två veckor före anställningens start beställa telefon, SIM-kort och växelanknytning. Om du som chef har tidigare återlämnad utrustning bör denna återanvändas istället för att beställa ny, vilket ska meddelas AcadeMedia IT som då uppdaterar våra register med aktuell information.

Om du byter tjänst till ett annat bolag inom koncernen eller får nytt arbete inom samma bolag men på en annan ort skall du eller din närmaste chef göra en ändringsbeställning till AcadeMedia IT. Du byter därmed fast telefonnummer medan mobilnumret normalt behålls.

AcadeMedia äger all utrustning och telefonnummer och förfogar över dessa även vid anställningens upphörande och vid längre tids frånvaro. Om inte annat avtalats ska all utrustning återlämnas till arbetsgivaren i följande fall:

- När anställningen upphör
- Föräldraledighet (beslutas av närmaste chef)
- Lång sjukfrånvaro eller tjänstledighet (beslutas av närmaste chef)

När någon slutar sin anställning ska man senast på den sista anställningsdagen lämna in all utrustning såsom mobiltelefon med SIM-kort och tillbehör. Om telefonen och tillbehör är i gott skick ska dessa återanvändas av nästa medarbetare.

Om medarbetaren som slutar vill överta mobilnummer denne tidigare fört över till AcadeMedia ska detta godkännas av närmaste chef och mottagaren ska själv bekosta överlåtelseavgiften som uppkommer. Beställning på överlåtelse läggs via AcadeMedia IT:s serviceportal. Vid avslutad anställning finns även möjligheten att överta sin telefon om den är över två år gammal om närmaste chef godkänner detta.

## Vår svarsservice - en väg in till AcadeMedia

AcadeMedia använder sig av en extern svarsservice som kan hjälpa till med att söka personal, koppla samtal med mera. För att möjliggöra denna service är det viktigt att alla finns inlagda med sina kontaktuppgifter i vår katalog.

När en verksamhet upphör, startar eller när en anställd börjar, slutar eller flyttar, alternativt får nya arbetsuppgifter, ansvarar närmaste chef för att göra en anmälan om avslut eller förändring till växel. För att lägga in eller uppdatera uppgifter lägger du ett ärende till AcadeMedia IT.



## Organisatoriskt ansvar för telefoni

AcadeMedia IT är ansvarigt för telefoni. I detta ingår dels hantering av löpande beställningar, felanmälningar och support, dels ansvar för utbud, telefonpolicy och utveckling av telefonitjänsten.

Verksamhetsledning med stöd av IT-chef, ansvarar över kostnadskontroll och uppföljning av missbruk med mera inom den egna verksamheten. Respektive chef ansvarar för uppföljning och efterlevnad av denna policy hos sina medarbetare.

## Avvikelser mot policy

Mindre avvikelser som exempelvis köp av extrasurf, utökning av surfpaket och liknande beslutas och godkänns av närmaste chef.

Behov som inte hanteras inom ramen för policyn beslutas av verksamhetens IT-chef i samråd med AcadeMedia IT. Avvikelser som strider mot denna policy ska godkännas av koncernledningen.

