

Lån & spar

din personlige bank

Forretningsgang for brug af IT i

Lån & spar
din personlige bank



Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	1
2.	Anvendelses-område	1
3.	Overtrædelse af reglerne	1
4.	Hvor finder jeg hjælp	1
4.1.	Hjælp via driftsnyheder, brugervejledninger, mv.	1
4.1.1.	Forventninger til brugerne	1
4.1.2.	Specifikt vedr. pengeautomater	2
4.2.	Hjælp fra den IT-ansvarlige	2
4.3.	Hjælp fra STR.....	2
5.	T-user og password.....	2
5.1.	Autorisation	2
6.	Brug af Internettet	2
7.	Brug af e-mail	3
8.	Kundedata, koncepter og lignende	3
9.	Bogføring på egne konti i Kerne-systemet	4
10.	Private filer	4
11.	Chat og instant messaging.....	4
12.	Låsning af PC.....	4
13.	Modificering af IT-udstyr	4
14.	Rapportering af fejl og hændelser	4
15.	Indkøb af IT-udstyr	4
16.	Bærbar PC, mobiltelefon, ADSL og mobilt bredbånd	4
17.	Installation af ekstra programmer	5
18.	Tilslutning af privat IT-udstyr på netværk	5
19.	Copyright beskyttet materiale	5
20.	Indgåelse af bindende aftaler og modtagelse af ordrer	5
21.	Registrering af handlinger (Logning)	5
22.	Afvikling af spil.....	5



1. Indledning

Med denne forretningsgang vil bankens System- og Teknologirådgivning (en del af IT-området) i daglig tale "STR" give dig en samlet oversigt over de IT-mæssige regler du skal efterleve som ansat i Lån & Spar Bank.

Det er dit ansvar at kende og forstå disse regler. Se kapitel 3.

Helt overordnet gælder det, at når du benytter bankens IT-udstyr, skal du altid anvende din sunde fornuft og undgå at skade banken.

2. Anvendelses-område

Reglerne i denne forretningsgang gælder for følgende:

- IT-udstyr i banken
- IT-udstyr som banken har stillet til rådighed for dig, eksempelvis mobiltelefoner, iPads eller hjemmearbejdspladser

Vigtigt: Reglerne gælder ikke for IT-udstyr stillet til rådighed som led i en hjemmepc- eller bruttolønsordning.

3. Overtrædelse af reglerne

Overtrædelse af enhver af ovennævnte regler kan få ansættelsesretlige konsekvenser.

4. Hvor finder jeg hjælp

Du kan helt overordnet finde hjælp tre steder:

- Hjælp via driftsnyheder, brugervejledninger, mv.
- Hjælp fra den IT-ansvarlige i din afdeling
- Hjælp fra bankens System- og Teknologirådgivning (STR)

4.1. Hjælp via driftsnyheder, brugervejledninger, mv.

Vi bestræber os hele tiden på at lægge så mange vejledninger og løsninger tilgængelige som muligt. Nedenfor er listet steder, hvor du kan finde oplysninger og svar på mange af dine spørgsmål.

- Ved tekniske spørgsmål til computere og programmer, kan du finde løsninger i Videncenter Teknologi på vores intranet (vælg Videnscentre -> Teknologi)
- Ved spørgsmål vedr. Kernesystemet, FKS og andre SDC programmer, kan du finde oplysninger på webadressen SDCX (Skriv kun SDCX - ikke www eller .dk) under "Brugervejledninger"
- Til dagligt orienterer SDC om afvigelser i driften i "PI Daglig Drift", og vi supplerer med oplysninger her i "Nyhedsbasen".
- "SDC Informerer" er SDC's blad til pengeinstitutterne. Det udkommer hver 14. dag og offentliggøres i "Nyhedsbasen" med STR's kommentarer.

4.1.1. Forventninger til brugerne

På SDCX findes der brugervejledninger til de systemer der stilles til rådighed af SDC.

- Du bør læse de brugervejledninger der vedrører de systemer du bruger til i dit arbejde
- Det forventes endvidere, at du har kontrolleret "PI Daglig drift" samt "Nyhedsbasen", inden STR kontaktes

4.1.2. Specifikt vedr. pengeautomater

Brugervejledningen "Pengeautomater" er opgraderet fra brugervejledning til forretningsgang for pengeautomater. Det betyder at alle afdelinger med pengeautomater skal følge de retningslinier og råd som er skrevet i brugervejledningen - bl.a. at pengeautomater skal afstemmes dagligt.

4.2. Hjælp fra den IT-ansvarlige

Bankens IT-setup er så komplekst, at det er nødvendigt med medarbejdere i hver enhed (Rådgivningscenter såvel som stabsafdelinger), som har et indgående kendskab til bankens IT-installationer.

Den IT-ansvarlige, skal være faglig sparringspartner, inspirator og frontløber overfor kollegerne i brugen og udnyttelsen af bankens IT-systemer og -udstyr. Den IT-ansvarlige vil oftest være medarbejdere med en bankmæssig uddannelse, men med særlig flair og interesse for IT-området.

Den IT-ansvarlige er udpeget af nærmeste chef.

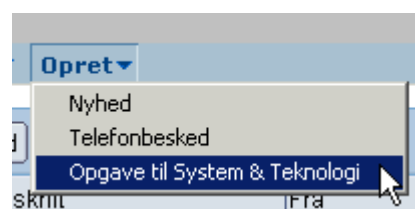
4.3. Hjælp fra STR

Bankens System- og Teknologirådgivning (STR) har ansvaret for bankens drift af IT-systemer. Vi har også kontakten til bankens datacentral SDC.

Oplever du fejl eller mangler du vejledning, vil vi meget gerne høre fra dig. Hvis vi ikke kan løse problemet for dig, kan vi give problemet videre til SDC. Vi har således kontakten til SDC og vender tilbage med et svar til dig. I enkelte tilfælde sker kommunikationen direkte mellem dig og SDC.

Du kan kontakte os på tre måder:

- Opret en opgave til os via LSB portalen. Se eksempel her til højre ->
- Send en mail til telefonvagt@lsb.dk
- Ring til os 2095 (3378 2095, hvis du ringer udefra)



5. T-user og password

Alle medarbejdere er oprettet i bankens overordnede sikkerhedssystem og har fået tilknyttet et brugernavn kaldet en T-user.

T-user er personlig og det er kun dig der må kende det password der er tilknyttet. Du må aldrig udlevere dit T-user og password til andre. Heller ikke til STR.

Du har fået tilsendt, eller vil få udleveret, et oprettelsesbrev for T-user der bl.a. beskriver regler for password, passwords opbygning, åbning og genåbning af password.

5.1. Autorisation

I forbindelse med oprettelse af T-user får du tilknyttet forskellige adgange (autorisationer) ud fra dine arbejdsmæssige behov. Autorisationer bestilles af din nærmeste chef via Personalebasen.

6. Brug af Internettet

Alle medarbejder har fuld internetadgang. Når du er på internettet på bankens IT-udstyr, skal du altid anvende din sunde fornuft og undgå at skade banken.

Der er ingen generel overvågning af, hvad du foretager dig på internettet, men der er fastlagt nogle regler. Du må således ikke anvende bankens IT-udstyr til:

- Download af ulovligt materiale, eksempelvis børnepornografisk materiale
- Download af anden uønsket materiale, eksempelvis pornografi og yderligtgående politisk materiale
- Deltage i nyheds- og diskussionsgrupper omkring ulovligt eller på anden måde uønsket materiale
- Besøge sociale medier som Facebook, Google+, Myspace, Twitter og lignende. Disse sider udgør en sikkerhedsrisiko da de ofte bliver brugt i forsøg på at lokke brugerne til at trykke på usikre links eller installere usikre applikationer*
- Høre radio, se TV samt hente eller afspille musik, videoklip, film og lignende på computeren. Vi betaler for det forbrug vi har på nettet. Det betyder at du øger bankens omkostning og risikerer at belaste nettet så bankrelaterede opgaver forsinkes*

*: Mobiltelefoner og tablet PC'er (f.eks. iPads) er pt. ikke omfattet af denne regel.

7. Brug af e-mail

Alle brugere får ved oprettelsen tilknyttet en e-mail. Vedr. brug af e-mail gælder følgende regler:

1. Mailboksen skal minimum checkes én gang dagligt, eller oftere hvis der er behov for det.
2. Afhængig af forespørgslens karakter bør ekspeditionstiden være maksimalt 1 dag. Hvis svartiden er længere, skal du skrive dette i din bekræftelse på modtagelsen. Modtagelse/Bekræftelse til afsender skal sendes inden for 1 arbejdsdag.
3. Ved besvarelse af e-mails skal du tilstræbe, at formen svarer til bankens generelle standard for skriftlig korrespondance, dvs. du må ikke slække på påpasseligheden med hensyn til stavning o.l.
4. Dit svar må ikke indeholde personfølsomme oplysninger, specielt cpr.nr. og kontonumre.
5. På alle e-mails fremkommer en standard bundtekst automatisk. Denne bundtekst må kun slettes, når man sender interne mails.
6. Ved ferie, orlov eller andet planlagt fravær skal du aktivere "træffes ikke agenten". Endvidere skal du aftale med din leder, hvordan din mailboks tømmes. Det er således dit ansvar at sørge for, at din email bliver læst af andre, når du ikke er på arbejde.
7. Ved sygdom eller andet ikke planlagt fravær, kan banken aktivere "træffes ikke agenten" på medarbejderens vegne. Dette skal bestilles af nærmeste leder eller derover.
8. Ledelsen kan til enhver tid vælge at give adgang til e-mails modtaget på bankens udstyr til en af banken valgt medarbejder. Dette gælder også selvom e-mailen er mærket fortroligt, men ikke såfremt den er mærket "privat".
9. Når du fratræder din stilling, nedlægger banken den e-mail adresse, du har fået tildelt. Indholdet af din mailbox betragtes som bankens ejendom og bevares derfor så længe banken måtte ønske dette. Materiale mærket "privat" tilgås ikke.
10. Af sikkerhedsmæssige årsager må du ikke tilgå din private email (såsom Gmail, Yahoo mail og lignende) på bankens udstyr.*
11. Vedrørende markedsføring via e-mail, se "Lån og Spar Portalen" -> "Håndbøger" -> "Juridisk info" -> "Markedsføringsloven - emails"
12. Du må ikke anvende bankens e-mail system til at videresende nogen som helst form for kædebrev, kædemail eller lignende.

*: Mobiltelefoner og tablet PC'er (f.eks. iPads) er pt. ikke omfattet af denne regel.

8. Kundedata, koncepter og lignende

Det er ikke tilladt at medtage, gemme eller videresende bankens kundelister, kundedata, koncepter eller lignende til nogen form for lagringsmedie (herunder email) for at arbejde med materialet uden for bankens it-systemer. Denne type af elektronisk materiale om kunder og banken mv. betragtes som bankens ejendom og skal forblive på bankens IT-udstyr.

9. Bogføring på egne konti i Kerne-systemet

Det ikke tilladt at bogføre på egne konti. Alle transaktioner der vedrører egne konti, og konti hvor der er familiemæssige relationer, skal foretages via netbank.

10. Private filer

Du må ikke benytte bankens IT-udstyr til backup eller anden lagring af private filer - f.eks. ferie billeder og film

11. Chat og instant messaging

Af sikkerhedsmæssige årsager er chat og instant messaging ikke tilladt på bankens IT-udstyr. Disse programmer er jævnlige udsat for hackerangreb, m.v.

12. Låsning af PC

For at undgå uautoriseret adgang, må en PC ikke forlades uden at den låses. Det er brugerens ansvar at sikre dette.

Du skal således enten "låse" Pc'en med CTRL+ALT+DELETE eller logge af, således at andre medarbejdere ikke kan benytte Pc'en.

Hvis du ikke logger af vil Pc'en låse efter at have stået ubenyttet i 15 minutter. Låsningen kan kun ophæves af dig, der har foretaget login.

13. Modificering af IT-udstyr

Bankens IT-udstyr må ikke modificeres med mindre det konkret er aftalt med STR. Eksempler herpå er:

- Tilføje eller fjerne hardware komponenter
- Alle former for kompromittering af sikkerheden på udstyret
- Ændre i BIOS-opsætningen

Kontakt STR hvis du har tvivlsspørgsmål.

14. Rapportering af fejl og hændelser

Alle fejl og hændelser i systemerne rapporteres til STR. Eksempler herpå er:

- Data er ikke modtaget (Eks.: Opfølgningshændelser mangler)
- Fejl i systemer (Eks.: Fejl i Kernesystemet/kundebasen)
- Unormale hændelser (Eks.: Alt der virker anderledes end det plejer)

15. Indkøb af IT-udstyr

Alt hardware og software der skal anvendes som led i udførelse af arbejde for banken indkøbes af STR. Dette gælder også småinventar såsom telefon, mobiltelefon, mus, tastatur, headset og lignende.

16. Bærbar PC, mobiltelefon, ADSL og mobilt bredbånd

Bevilling af bærbare, mobiltelefoner, ADSL og mobilt bredbånd foregår via HR og STR sørger for indkøb efterfølgende.

Ved fratrædelse afleveres alt IT-udstyr og aftaler om f.eks. ADSL nedlægges med mindre andet aftales med HR.

Mobilnumre flyttes ikke ind og ud af banken.

17. Installation af ekstra programmer

Kun medarbejdere med særlig tilladelse må installere programmer på bankens IT-udstyr. Har du et særligt behov eller ønske, skal du tage fat i STR.

Hvis du har denne tilladelse, har du også ansvaret for at eventuelle licensbetingelser er overholdt. Du skal desuden sikre, at programmer ikke indeholder virus. Kontakt STR hvis du har tvivlsspørgsmål.

18. Tilslutning af privat IT-udstyr på netværk

Det er ikke tilladt at tilslutte privat IT-udstyr på bankens netværk (Pc'er, bærbare, netbooks, mv.). IT-udstyr købt via bruttolønsordning må således heller ikke tilsluttes.

19. Copyright beskyttet materiale

Der må ikke gemmes nogen form for copyright beskyttet materiale på bankens IT-udstyr. Heller ikke kopier af materiale du har anskaffet dig på lovlig vis. Copyright beskyttet materiale omfatter bl.a. musik, film og billeder

20. Indgåelse af bindende aftaler og modtagelse af ordrer

Nedenfor er listet reglerne for bindende aftaler og modtagelse af ordrer

- Banken indgår ikke bindende aftaler via e-mail, da indgåelse af aftaler på bankens vegne forudsætter to underskrifter. Undtaget herfra er dog aftaler underskrevet med digital signatur.
- Banken udfører dog ordrer, der modtages pr. e-mail, eksempelvis køb og salg af værdipapirer og SWIFT-overførsler.

21. Registrering af handlinger (Logning)

Af hensyn til sikkerheden har banken mulighed for at foretage registrering af handlinger på bankens IT-systemer.

- Banken har adgang til at foretage registrering af en hvilken som helst anvendelse af bankens udstyr.
- Direktionen træffer afgørelse om registrering.
- Ved registrering af en enkelt medarbejders anvendelse af bankens udstyr, skal fællestillidsmanden orienteres umiddelbart herom og oplyses årsagen.

Note: Ved afgørelsen om at iværksætte registrering lægges der vægt på, at bankens interesser er berettigede samt at hensynet til medarbejderne ikke overstiger bankens. Berettigede interesser er eksempelvis:

- Drifts- og sikkerhedsmæssige hensyn
- Genetablering af dokumentation
- Kontrol af medarbejders brug af Internettet og e-mail

Den generelle registrering, som udføres i STR hver dag, er ikke omfattet heraf.

22. Afvikling af spil

Bankens IT-udstyr må under ingen omstændigheder anvendes til at afvikle spil af nogen form.