AFG
Building the Difference

Uputstvo o
- korićenju i nadzoru saobraćaja interneta i e-pošte i telefonskim razgovorima; kao i
- insepekcija korisničkog naloga zaposlenog

04. Decembar 2014

AFG
Building the Difference

Sadr aj

AFG
Building the Difference

Preambula

Ovo uputstvo određuje da li i kako zaposleni kompanije koncerna AFG Arbonia-Forster-Holding AG (u nastavku „AFG“) smeju da koriste internet i telefonske usluge. Osim toga, ovo uputstvo takođe ima za cilj da zaštiti zaposlene i AFG prilikom nadzora ovih usluga i prilikom inspekcije korisničkog naloga. Moraju poštovati lokalni propisi koji predviđaju strože odredbe ili oni koji se koriste za primenu ovog uputstva.

1. Korišćenje internet usluga i telefonskih usluga

Ukoliko su zaposlenom na raspolaganje internet usluge (internet / e-pošta) i telefonske usluge, onda su one namenjene u poslovne svrhe i treba da služe za bolje i / ili racionalnije, odn. profesionalnije obavljanje poslova.

Direktor poslovne jedinice[1] donosi odluku da li se korišćenje odnosi isključivo na poslovne svrhe.
Ne smeju se posećivati internet stranice sa kriminalnim, pornografskim ili rasističkim sadržajem. Takođe je zabranjeno učešće u odgovarajućim aktivnostima (npr. razmenom ideja putem ćaskanja, e-pošte itd.). Mogu se koristiti automatski filteri koji blokiraju sadržaje određenih kategorija. Pri tome se radi o stranicama sa sledećim sadržajem: pornografija, kriminalne aktivnosti, ekstremistički sadržaj, ćaskanje, narkotici.

Iz bezbednosnih razloga, sva e-pošta i pristupi Internetu, uključujući preuzimanja, automatski se vrši provera na viruse i opasan sadržaj i po potrebi se blokiraju. Ovo takođe važi i za šifrovano povezivanje sa internetom (npr. internet bankarstvo). I pored toga, e-pošta nepoznatih pošiljalaca ili ona koja u naslovu ukazuje na viruse, se mora izbrisati odmah i bez čitanja. Prilozi e-pošte nepoznatih pošiljalaca se ni u kom slučaju ne smeju otvarati.

2. Nadzor internet usluga i telefonskih usluga

2.1 Evidentiranje

Odeljenje za informatiku evidentira internet aktivnosti. Dolazni i odlazni telefonski razgovori se evidentiraju. Evidentiranje je definisano kao kontinualno snimanje marginalnih podataka, „ko“, „šta“, „kada“ i u AFG se obavlja na sledećim mestima:

- Internet (posećene stranice na internetu, korisnik, datum, vreme)
- E-pošta (pošiljalac, primalac, datum, vreme, red sa naslovom)
- Prijava na sistem (korisnik, datum, vreme)
- Telefon (telefonski brojevi svih učesnika, vreme, datum, trajanje)

2.2 Zabrana špijunskih programa

Ne smeju se koristiti špijunski programi (tzv. Spyware). Pod špijunskim programima se podrazumevaju svi programi koji omogućavaju nadzor zaposlenih bez njihovog znanja.

2.3 Analiza evidencija

Analiza evidencija se vrši na različitim nivoima.

Anonimna analiza: Ona služi za kreiranje statističkih podataka, kao što su npr. za prikazivanje prosečnog trajanja korišćenja interneta, najčešće posećene internet stranice itd. Broj osoba mora biti dovoljno veliki, da nije moguće izvesti zaključak o pojedinačnom zaposlenom (npr. svi zaposleni AFG-a, menadžment AG-a).

[1] Za zaposlene AFG u menadžmentu AG-a odluku donosi izvršni direktor.

Analiza koja se odnosi na ličnost: Analiza ličnosti je dozvoljena samo ukoliko je anonimnom analizom utvrđena zloupotreba ili ako inače postoji bilo kakva sumnja na zloupotrebu. Zloupotrebom se smatra bilo koje kršenje uslova korišćenja u skladu sa tačkom 1 ovog uputstva ili drugih obaveza koje proističu iz ugovora o radu.

Procena koja se odnosi na ličnost se vrši po nalogu pretpostavljenog i vrši se od strane nadležnog kadrovskog odeljenja u saradnji sa odeljenjem za informatiku i – ako postoji – poverenika za zaštitu podataka. Ukoliko nema obrazloženja za sumnju na zloupotrebu, analize koje se odnose na ličnost se odmah obustavljaju, a prikupljeni podaci se uništavaju.

2.4 Nadzor u okviru garantovanja bezbednosti i funkcionalnosti sistema za elektronsku obradu podataka u kompaniji

Ukoliko se smetnja u sistemu za elektronsku obradu podatka manifestuje i pored tehničkih mera zaštite, evidencije se mogu koristiti za pronalaženje njihovog uzroka. Ukoliko zloupotreba predstavlja uzrok smetnje, identifikovani zaposleni može biti kažnjem u skladu sa članom 4 ovog uputstva.

2.5 Trajanje čuvanja

U svrhu osiguravanja dokaza se evidencije aktivnosti interneta čuvaju u vremenu trajanju od četiri nededelje, osim ukoliko bilo kakve sankcije i krivični postupci ne zahtevaju duže čuvanje. Čuvanje evidencije o telefonskim razgovorima se zasniva na lokalno važećim odredbama zakona o telekomunikacijama.

3. Razlika između privatne i poslovne e-pošte

Nalog za e-poštu prvenstveno služi za poslovne svrhe. Privatne poruke se moraju ograničiti na minimum. AFG ne vrši inspekciju ili obradu e-pošte koja je označena kao privatna. Ukoliko ne postoji oznaka za razlikovanje između privatne i poslovne e-pošte i privatna priroda e-pošte se ne može identifikovati na osnovu elemenata adrese ili na osnovu drugih pokazatelja, AFG može pretpostaviti da se radi o poslovnoj e-pošti. Ukoliko postoji sumnja u prirodu e-pošte, to se mora razjasniti sa zaposlenim.

Pored sistema za pravljenje rezervnih kopija, poslovna e-pošta po potrebi se može čuvati van ličnog poštanskog sandučeta. .

Čim se detektuje da je e-pošta privatne prirode, AFG ne sme biti upoznat sa njenim sadržajem. Ovo važi čak i u slučaju sumnje da je krivično delo počinjeno putem e-pošte ili da postoji drugi slučaj zloupotrebe u skladu sa članom 1 ovog uputstva.

4. Sankcije u slučaju zloupotrebe

Ukoliko su preduslovi i pravila za nadzor ispunjeni i pri tome se utvrdi da postoji zloupotreba, mogu se izreći sankcije prema Zakonu o radu (upozorenje, blokiranje pristupa internetu, otkaz itd.).

Pre brisanja podataka koji su prikupljeni zloupotrebom, dotični zaposleni će biti informisan i, ukoliko je opravdano, biće mu pružena mogućnost odgovarajuće podatke (npr. privatnu e-poštu) sačuva na privatnom medijumu za skladištenje podataka.

AFG
Building the Difference

5. Upravljanje e-poštom u slučaju odsustva / ostavka zaposlenog

5.1 Predviđeno odsustvo

U slučaju odsustva koje je duže od jednog dana, aktivirati pomoćnika za odsustvovanje u programu Outlook. U obaveštenju o odsustvu, mora se napomenuti ko je zamenik za hitna pitanja (uklj. detalje za kontakt) i da li se dolazna e-pošta automatski prosleđuje ili ne. Automatsko prosleđivanje sve e-pošte zameniku / zamenici se sme vršiti samo u izuzetnim slučajevima.

Ukoliko je zaposleni slučajno zaboravio da aktivira pomoćnika za odsustvovanje, postupiti u skladu sa tačkom 6.

5.2 Nepredvidivo odsustvo

U slučaju nepredvidivog odsustva (kao što je npr. bolest, nesreća), zaposleni mora štoo je moguće brže da osigura da hitna dolazna e-pošta bude prosleđena. To se može izvršiti npr. korišćenjem odgovarajućeg bezbednog Access portala. Zaposleni takođe može da imenuje zamenika / zamenicu koji / koja je ovlašćen / ovlašćena da pregleda dolazne poslovnu e-poštu i da po potrbi vrši njenu obradu. Ukoliko zaposleni nije u stanju da se pobrine za prosleđivanje e-pošte, postupiti u skladu sa članom 6.

5.3 Dugotrajno nepredvidivo odsustvo

U slučaju nepredvidivog odsustva, kada se povratak na radno mesto ne može predvideti ili je trajanje odsustva suviše dugo (duže od 4 nedelje), u skladu sa članom 6 se mogu vršiti (dodatne) inspekcije.

5.4 Otkaz zaposlenog

Zaposleni koji je dao otkaz je odgovoran za primopredaju svih poslovnih dokumenata. Pre otkaza mora da očisti disk jedinice i poštansko sanduče. Svi poslovi koji su u toku, kao i e-pošta itd. ili druge druge informacije koje su neophodne, odn. korisne za AFG se moraju proslediti. Zaposleni koji je dao otkaz takođe mora da konfiguriše pomoćnika za odsustvovanje, koji će pružati informaciju o tome da e-pošta više nije važeća i koja sadrži podatke za kontakt naslednika.

Zaposleni koji je dao otkaz ima mogućnost da privatnu e-poštu i druge privatne dokumente izbriše, odn. da ih sačuva na privatni medijum za skladištenje podataka.

Korisnički nalog se mora blokirati najkasnije poslednjeg efektivnog radnog dana (uklj. nalog e-pošte). Ukoliko je nakon obavljene blokade neophodno izvršiti inspekciju naloga e-pošte ili korisničkog direktorijuma, pravo na inspekciju je zasnovano na članu 6. Ukoliko zaposleni koji je dao otkaz nije konfigurisao pomoćnika za odsustvovanje, onda treba postupiti analogno članu 6 i aktivirati pomoćnika za odsustvovanje. Mora se voditi računa o tome da se ne mogu izvesti nikakvi zaključci o vrsti prestanka radnog odnosa.

Najkasnije 30 dana nakon poslednjeg efektivnog radnog dana se korisnički nalog mora izbrisati. U izuzetnim slučajevima se brisanje korisničkog naloga vrši najkasnije 90 dana nakon poslednjeg efektivnog radnog dana.

5.5 Odstupanje od članova 5.1 do 5.4

Dozvoljena odstupanja od tačaka 5.1 do 5.4 su navedena u dodatku 2.

6. Insepekcija korisničkog naloga zaposlenog

Ako je neophodno izvršiti inspekciju naloga e-pošte zaposlenog uprkos odredbama člana 5, dotični zaposleni prvo mora se mora stupiti u kontakt sa zaposlenim i mora se dobiti njegova saglasnost za inspekciju. Ukoliko on odbije inspekciju ili on nije dostupan, pretpostavljeni mora nadležnom kadrovskom odeljenju da pošalje zahtev

u pisanoj formi (vidi dodatak). Odobrenje se izdaje samo ako AFG ima preovladavajući interes (npr. hitni, poslovni razlozi), ne može se čekati na povratak zaposlenog i ako su preduzete sve mere za sprečavanje inspekcije. Automatsko prosleđivanje celokupne e-pošte je dozvoljeno samo u izuzetnim slučajevima.

Ukoliko se zahtev odobri, obaveštava se odeljenje za informatiku koje omogućava pristup korisničkom nalogu (pomoću resetovanja lozinke ili konfigurisanjem veze). U inspekciji učestvuju pretpostavljeni, kao i zaposleni kadrovskog odeljenja (princip četiri oka). Zaposleni koji je odstutan se o tome informiše najkasnije na dan njegovog povratka na radno mesto.

U pogledu vremena i sadržaja inspekcija se mora ograničiti na podatke koji su navedeni u obrascu zahteva. Sme se vršiti samo pregled poslovne e-pošte. E-pošta koja je identifikovana kao privatna se ne sme otvarati, pregledavati, premeštati, kopirati, prosleđivati i/ili brisati (vidi takođe i član 3). Neophodnu e-poštu pretpostavljeni prosleđuje samom sebi. Osim toga, mora se aktivirati pomoćnik za odsustvovanje, sa napomenom sa kim se može stupiti u kontakt u hitnim slučajevima.

Ove odredbe na analogni način se primenjuju nakon davanja otkaza zaposlenog i za inspekciju korisničkog direktorijuma.

7. Sumnja na kriminalno ponašanje

Ukoliko analizom evidencija ili pomoću drugih indikacija utvrdi ili postoji sumnja na krivično delo, odgovarajuća evidencija se mora osigurati. AFG zadržava pravo da pokrene krivičnu prijavu protiv dotične osobe. Ukoliko je neophodan uvid u privatnu e-poštu, podatke itd., onda se to sme izvršiti samo uz prethodnu saglasnost osobe koja je pod sumnjom. Ukoliko nije moguće unapred dobiti saglasnost ili osoba to odbija, obično se slučaj predaje nadležnom organu za krivično gonjenje. U izuzetnom slučaju AFG može samostalno izvršiti inspekciju, ukoliko preovladavajući interes i konkretne sumnjive činjenice to opravdavaju. Inspekcija se zasniva ne prethodnom članu 6.

AFG se obavezuje da će rezultat istrage biti tretiran kao poverljiv prema trećim licima, a posebno prema ostalim zaposlenima.

8. Upotreba Cloud-a

Cloud-i su virtuelne IT infrastrukture za čuvanje informacija na internetu (npr. Dropbox). Korišćenje Cloud-a može sa sobom doneti velike prednosti, jer se na primer od kuće ili na putu može pristupiti podacima koji su sačuvani na Cloud-u. Međutim, Cloud-i istovremeno kriju i velike bezbednosne rizike. Iz tog razloga je korišćenje Cloud-a dozvoljeno samo ukoliko je on odobren od nadležnog direktora poslovne jedinice[2] nakon dobijanja preporuke od nadležnog IT odeljenja.

9. Odstupanja

Odstupanja od prethodno navedenih članova su dozvoljena samo nakon konsultacija sa Head of Legal & Compliance.

10. Informacije

Informacije u vezi sa ovim uputstvom se mogu dobiti od Head of Legal & Compliance.

[2] Za zaposlene AFG u menadžmentu AG-a je nadležan izvršni direktor.

AFG
Building the Difference

11. Stupanje na snagu

Ovo uputstvo stupa odmah na snagu i zamenjuje uputstvo u vezi sa nadzorom i korišćenjem interneta, e-pošte i telefona od 29. avgusta 2013.

Arbon, 04. Decembar 2014

AFG Arbonia-Forster-Holding AG

William J. Christensen	Andrea Wickart
Chief Executive Officer	Head of Legal & Compliance
	Generalni sekretar

AFG
Building the Difference

Dodatak 1: Obrazac zahteva za inspekciju korisničkog korisnika zaposlenog

Relevantni zaposleni	
Ime:	Kompanija:
Funkcija:	
Predmet inspekcije	
ÿ E-pošta	ÿ Podaci
Razlog inspekcije	
□ planirano odsustvo	predviđeni povratak dana:
□ nepredviđeno odsustvo	
□ Zaposleni je već dao otkaz	Otkaz dana:
□ Sumnja na kriminalno ponašanje	Konkretni razlozi sumnje:
Inspekcija je hitno neophodna, jer	
Obim inspekcije (navesti što detaljnije podatke)	
Hitno su neophodni e-pošta, odn. podaci o sledećim temama:	Treba pretražiti e-poštu, odn. podatke u sledećem vremenskom intervalu:
Stupanje u kontakt sa dotičnim zaposlenim	
□ Da, pokušano je prethodno dobijanje saglasnosti dotičnog zaposlenog sa sledećim rezultatom:	□ Ne, nije pokušano prethodno dobijanje saglasnosti dotičnog zaposlenog, jer:
Alternative	
Da bi se sprečila inspekcija pokušano je sledeće:	
□ pretraga za potrebnim podacima je izvršena u zajedničkom direktorijumu (disk jedinica G: / zajednički nalog e-pošte).	□ od ostalih članova tima odsutne osobe su zatraženi potrebni podaci / e-pošta.
□ Ostalo:	
Mesto / datum	**Potpis**

AFG
Building the Difference

Dodatak 2: Odstupanja od članova 5.1 do 5.4 uputstva u vezi sa nadzorom i korišćenjem interneta, e-pošte i talefona

Iz operativnih i tehničkih razloga, za odeljenje tehnike zgrade važe sledeća odstupanja od članova 5.1 do 5.4:

Konfiguracija pomoćnika za odsustvovanje
Unutar odeljenja za tehniku zgrade se obično ne konfigurišu pomoćnici za odsustvovanje. Relevantni zaposleni se upućuju u slučajevima predvidivog ili nepredvidivog odsustva, kao i u slučaju davanja otkaza

(a) imenuje se zamenik / zamenica koji / koja je ovlašćen / ovlašćena da pregleda dolazne poslovnu e-poštu i da po potrbi vrši njenu obradu; ili
(b) konfiguriše se automatsko prosleđivanje sve dolazne e-pošte.

Imenovanje zamenika / zamenice, odn. konfigurisanje automatskog prosleđivanja može isključivo da vrši sam zaposleni.

Brisanje korisničkog naloga prilikom davanja otkaza zaposlenog
Korisnički nalog se po pravilu briše 30 dana nakon poslednjeg efektivnog radnog dana, ali najranije po isteku otkaznog roka. U izuzetnim slučajevima se brisanje može izvršiti i kasnije, međutim najkasnije kada je ispunjena poslovna svrha.