



Reglur um meðferð símtalagagna hjá Reykjavíkurborg

Til hliðsjónar við gerð þessara reglna voru hafðar reglur um rafræna vöktun og meðferð persónuupplýsinga nr. 837/2006, sem breytt var með reglum nr. 394/2008 og reglum nr. 475/2011. Einnig lög um fjarskipti nr. 81/2003.

1. gr.

Gildissvið

Reglur þessar gilda um hljóðritun símtala, skráningu símtala og hvers konar aðra gagnasöfnun er lýtur að símanotkun starfsmanna Reykjavíkurborgar.

2. gr.

Tilgangur

Hljóðritun símtala sem berast þjónustuveri Reykjavíkurborgar og þjónustumiðstöðvum borgarinnar hefur þann tilgang að tryggja gæði og öryggi í þjónustu við viðskiptavinum borgarinnar og starfsfólk hennar. Söfnun upplýsinga um símanotkun, s.s. skráningu símanúmera og lengd símtala hefur þann tilgang að auðvelda kostnaðareftirlit og áætlanagerð.

3. gr.

Varðveisla og meðferð gagna

Upplýsingar um símanúmer sem hringt er í úr símanúmerum Reykjavíkurborgar og símanúmer sem hringt er úr í símanúmer borgarinnar, ásamt upplýsingum um lengd símtala eru vistuð hjá viðkomandi fjarskiptafyrirtæki og í símakerfi Reykjavíkurborgar í 90 daga. Heimilt er að vinna skýrslur úr yfirlitum yfir símtöl s.s. vegna kostnaðareftirlits eða annarra verkefna sem skila ópersónugreinanlegum niðurstöðum. Ekki er leyfilegt að vinna upplýsingar úr hljóðupptökum eða símtalaskráum ef upplýsingarnar eru persónugreinanlegar. Slíkar upplýsingar er einungis leyfilegt að nota þegar leita þarf staðfestingar á samskiptum í þeim tilfellum sem upp kemur ágreiningur um samskipti.

Öll símtöl sem berast í símanúmer þjónustuvers Reykjavíkurborgar, aðalsíma þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar og þau símanúmer sem talin eru upp í viðauka 1 eru hljóðrituð og þau geymd í 90 daga. Einungis innhringingar eru hljóðritaðar. Hljóðupptökur eru vistaðar hjá Upplýsingatæknideild Reykjavíkurborgar (UTD).

Þessar reglur gilda einnig um símtöl sem berast í farsíma starfsmanna í þeim tilfellum sem starfsmenn hafa tengt saman borð- og farsíma.

4. gr.

Miðlun gagna

Samkvæmt 38. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 eiga áskrifendur rétt á að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína. Reykjavíkurborg er áskrifandi að öllum símanúmerum sem hún greiðir fyrir og geta yfirmenn starfsstaða Reykjavíkurborgar, eða tengiliðir sem þeir tilnefna, á grundvelli þess óskað eftir sundurliðuðum reikningum frá fjarskiptafyrirtækjum vegna þeirra símanúmera sem borgin greiðir fyrir, að uppfylltum skilyrðum persónuverndarlaga.

Á þjónustuvefsíðum fjarskiptafyrirtækja er að unnt að nálgast ópersónugreinanlegar upplýsingar um notkun símanúmera sem Reykjavíkurborg greiðir fyrir og geta yfirmenn starfsstaða Reykjavíkurborgar, eða tengiliðir sem þeir tilnefna, óskað eftir aðgangi að þeim þjónustuvefsíðum hjá því fjarskiptafyrirtæki er borgin á í viðskiptum við á hverjum tíma. Ekki

þarf að leita samþykkis starfsmanna fyrir öflun ópersónugreinanlegra upplýsinga. Beiðni um ópersónuleg gögn eða ofangreindan aðgang að þjónustuvefsíðum skal berast tæknistjóra UTD og skal deildarstjóri þjónustudeildar skrifstofu þjónustu og reksturs hjá Reykjavíkurborg (SÞR) veita skriflegt samþykki fyrir veitingu aðgangs. Tæknistjóri UTD skal halda skrá yfir þá starfsmenn Reykjavíkurborgar sem hafa aðgang af þessu tagi.

Einungis deildarstjóri þjónustudeildar SÞR og skrifstofustjóri SÞR geta óskað eftir persónugreinanlegum gögnum sem safnað er af fjarskiptafyrirtækjum. Beiðnir um aðgang að persónugreinanlegum gögnum skulu berast skriflega til deildarstjóra þjónustudeildar SÞR. Ósk um aðgang skal berast frá yfirmanni viðkomandi kostnaðarstaðar borgarinnar. Starfsmaður sem skráður er fyrir símanúmeri skal upplýstur um að til standi að afhenda persónugreinanleg gögn um símtöl úr og í það símanúmer sem hann hefur til umráða. Ef um sameiginlegt símanúmer er að ræða, skal sömuleiðis upplýsa alla þekktu notendur um að til standi að afhenda gögn um símtöl úr og í umrætt símanúmer. Skriflegt samþykki skrifstofustjóra SÞR um framangreindar beiðnir skal liggja fyrir áður en gagna er aflað. Deildarstjóri skal skrá og halda lista yfir beiðnir um gögn og afgreiðslu þeirra. Þegar SÞR óskar persónugreinanlegra gagna frá fjarskiptafyrirtækjum skal slík beiðni gerð með skriflegum hætti. Persónugreinanleg gögn skulu móttækin og geymd á aðgangsstýrðu skjalasvæði þar sem þau eru geymd svo lengi sem málefnaleg ástæða er til en eftir þann tíma skal þeim eytt með öruggum hætti. Deildarstjóri UTD ber ábyrgð á gagnasvæðinu og eyðingu gagna.

Símakerfi Reykjavíkurborgar safnar líkt og fjarskiptafyrirtækin persónugreinanlegum gögnum. Skilgreindur starfsmaður UTD, teymisstjóri hans og tæknistjóri UTD hafa einir aðgang að þeim gögnum vegna tæknilegs reksturs símkerfis. Sömuleiðis geta verktakar haft slíkan aðgang. Þessum aðilum er óheimilt að nálgast, skoða eða vinna persónugreinanleg gögn úr símkerfinu nema nauðsyn krefji vegna reksturs. Verði þörf á slíku skulu þeir fylgja sama ferli og hér að ofan. Upplýsingatæknideild skal halda skrá yfir, og hafa eftirlit með, aðgerðum allra sem vinna í þeim hluta símakerfis borgarinnar er safnar og viðheldur notkunarupplýsingum. Allir utanaðkomandi aðilar sem þurfa að vinna með framangreind persónugreinanleg gögn skulu undirrita trúnaðaryfirlýsingu hvað varðar þau.

Beiðnir um aðgang að upptökum af símtölum skulu berast til teymisstjóra símavers eða deildarstjóra þjónustudeildar SÞR. Skrifstofustjóri SÞR skal samþykkja beiðnir áður en gagna er aflað. Viðskiptavinir og starfsmenn eiga einungis rétt á að hlusta á hljóðupptökur símtala sem þeir eru aðilar að. Yfirmenn stofnana Reykjavíkurborgar geta óskað eftir því að hlusta á hljóðupptökur af símtölum undirmanna sinna og skal það gert með skriflegri rökstuddri beiðni. Í þeim tilfellum sem yfirmenn óska eftir að hlusta á hljóðupptökur símtala ber að upplýsa viðkomandi starfsmann um það og gefa honum kost á að vera viðstaddur. Afrit af hljóðupptökum símtala eru einungis afhent teymisstjóra símavers, eða staðgengils í hans fjarveru, sem skal vera viðstaddur hlustun á hljóðupptökum símtala ásamt yfirmanni viðkomandi starfsstaðar. Almennt skal ekki afhenda upptökur símtala en sé slíkt nauðsynlegt t.d. varðandi málarekstur eða eftirfylgni skal sá yfirmaður er óskaði eftir hlustun á símtal sjá til þess að slíkum afritum símtala sé eytt innan 30 daga frá því að notkun þeirra lýkur. Teymisstjóri símavers skal halda skrá yfir afhendingu afrita af hljóðupptökum símtala.

5. gr.
Réttur til skoðunar gagna

Viðskiptavinur sem sætt hefur rafrænni vöktun á rétt á að hlusta á hjóðupptökur af símtölum er hann er þátttakandi í og til verða við vöktunina. Beiðni um slíkt skal beina til þeirra aðila er tilgreindir eru í 4. gr.

6. gr.
Upplýsingaskylda

Tilkynning um að símtöl séu hjóðritað skal lesin í upphafi hvers símtals sem er hjóðritað.

Reglur þessar skulu kynntar öllum starfsmönnum Reykjavíkurborgar við gildistöku þeirra og skulu þær einnig kynntar nýjum starfsmönnum þegar þeir hefja störf hjá Reykjavíkurborg. Þessi kynning skal vera á ábyrgð yfirmanna á hverjum starfsstað. Verði reglum þessum breytt skulu yfirmenn kynna undirmönnum sínum þær breytingar.

Framangreind kynning skal tilgreina eftirfarandi:

- a. Hvaða búnaður er notaður og hvernig staðið er að vöktun.
- b. Rétt til að andmæla vöktuninni og hverjar geti verið afleiðingar þess.
- c. Rétt viðkomandi til að fá að vita hvaða upplýsingar verða til um hann og um rétt hans til að fá upplýsingar leiðréttar eða þeim eytt.
- d. Hvort símvöktun fari fram og hvort takmarkanir, og þá hvaða, séu á heimild til einkanota á tilgreindum símtækjum.
- e. Afleiðingar þess ef brotið er gegn fyrirmælum, s.s. um notkun síma.
- f. Önnur atriði, að því marki sem þörf krefur með hliðsjón af aðstæðum hverju sinni, svo að starfsmenn geti gætt hagsmuna sinna.

7. gr.
Eftirlit með notkun símtækja

Notendur snjallsíma sem tengjast kerfum og upplýsingabrunnum Reykjavíkurborgar samþykkja skilmála sem þeim er birtur við uppsetningu tölvupósts þar sem kveður á um að upplýsingatæknideild hafi stjórn á snjallsímum og öðrum tölvubúnaði borgarinnar m.t.t. vinnutengdra gagna. Að sama skapi gilda sömu reglur um öryggi gagna á snjalltækjum og öðrum tækjum er tengjast kerfum Reykjavíkurborgar. Sjá nánar „Reglur um tölvunotkun“, „Snjalltækjastefnu“ og „Upplýsingaöryggisstefnu“.

8. gr.
Gildistími

Reglur þessar skulu yfirfarnar á a.m.k. 24 mánaða fresti en einnig þegar Reykjavíkurborg endurnýjar samninga um fjarskiptaþjónustu. Skrifstofa þjónustu og reksturs hefur umsjón með þessum reglum og uppfærslu þeirra.

Reykjavík, 26. ágúst 2015


Elly Katrín Guðmundsdóttir, borgaritari