
Samlad riskbild inkl. Intern kontrollplan

-Uppföljning av åtgärder/kontrollaktiviteter mars 2024

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Beskrivning av gemensamma begrepp	4
2	Inledning	5
3	Sammanfattning av uppföljningen	6
4	Samlad riskbild med åtgärder.....	7
4.1	Riskområde: Omvärld.....	7
4.1.1	Extremväder, naturkatastrofer och effekter av klimatförändringar	7
4.1.2	Säkerhetsläget	7
4.1.3	Höjd terrorhotnivå	8
4.2	Riskområde: Strategiska	8
4.2.1	Praktisk tillämpning av ny riktlinje (2023).....	8
4.2.2	Kompetensförsörjning	10
4.2.3	Förvaltningskultur	11
4.3	Riskområde: Operativa.....	11
4.3.1	Inköp och upphandling.....	11
4.4	Riskområde: Finansiella	12
4.4.1	Förvaltningens finansiering	12
4.4.2	Inflation	13
4.5	Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter	14
4.5.1	Mutor, jäv, oegentligheter	14
4.5.2	Delegering, ärendehantering	15
4.5.3	Informationssäkerhet	16
4.5.4	Arkivhantering	19
4.6	Riskområde: Stadenleveranser	20
4.6.1	Fullgörande av förvaltnings- och utvecklingsplaner	20
5	Samlad riskbild - Intern kontrollplan.....	22
5.1	Riskområde: Omvärld.....	22
5.1.1	Extremväder, naturkatastrofer och effekter av klimatförändringar	22
5.1.2	Säkerhetsläget	22
5.1.3	Höjd terrorhotnivå	23
5.2	Riskområde: Strategiska	23
5.2.1	Praktisk tillämpning av ny riktlinje (2023).....	23
5.2.2	Kompetensförsörjning	24
5.3	Riskområde: Operativa.....	25

5.3.1	Inköp och upphandling	25
5.3.2	Projektstyrning	25
5.4	Riskområde: Finansiella	26
5.4.1	Förvaltningens finansiering	26
5.4.2	Korrekta Räkenskaper	27
5.4.3	Inflation	27
5.5	Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter	28
5.5.1	Mutor, jäv, oegentligheter	28
5.5.2	Delegering, ärendehantering	29
5.5.3	Informationssäkerhet	30
5.5.4	Arkivhantering	31

1 Beskrivning av gemensamma begrepp

Riskområden

"Tillsammans med identifieringen av verksamhetens mål/uppdrag/skyldigheter utgör riskområdena ramen för riskhanteringen."

Hantera/Acceptera risk

Åtgärder och kontrollaktiviteter kan enbart skapas till identifierade risker med vald status: HANTERA.

Risker med vald status: ACCEPTERA kan även väljas Till Samlad riskbild

Till Samlad riskbild

"Det är varken lämpligt eller önskvärt att lyfta samtliga identifierade risker inom respektive riskområden till nämnd/bolagsstyrelse. En värdering och prioritering behöver göras och ställas samman till en samlad riskbild. Syftet med den samlade riskbilden är att ge en bild över verksamhetens mest väsentliga risker utifrån ett nämnd/bolagsstyrelseperspektiv."

"Bedömningen av vad som är mest väsentligt måste alltid göras med utgångspunkt i uppdrag, skyldigheter och mål för verksamheten."

Intern kontrollplan

"Underlaget till den interna kontrollplanen bygger på den samlade riskbilden. Ett antal riskområden/processer (nämnd/styrelse väljer själv omfattning) som lyfts i den samlade riskbilden väljs ut för granskning/kontroll för att verifiera att redan införda åtgärder har fått avsedd effekt."

"Syftet är att ta reda på om den interna kontrollen i verksamheten fungerar på ett tillfredsställande sätt men även att kunna ifrågasätta befintliga åtgärder och vid behov komma med förbättringsförslag (nya åtgärder)."

2 Inledning

I delårsrapport mars bifogas denna rapport med senaste status per riskminimerande åtgärd.

3 Sammanfattning av uppföljningen

De flesta åtgärderna har uppdaterad statuskommentar.

Ingen allvarlig avvikelse i uppföljningen kräver omedelbar korrigering eller extra åtgärder i närtid.

Nämnden samlas under april för en strategidag, där riskvärdering revideras. Eventuellt behov av kompletterande åtgärder och kontrollmoment läggs till utifrån slutsatser under strategidagen.

Resultat av underliggande egenkontroller i respektive process summeras i Stratsys på respektive enhet i egen tidplan för respektive verksamhet.

Förvaltningen kan fortsatt utveckla lokalt arbete för förbättrat systematiskt risk- och kontrollarbete.

Granskningsresultat från Stadsrevisionen efter verksamhetsåret 2023 redovisas till nämnden för Intraservice under april.

Granskningsplaner för 2024 kommuniceras och planeras i verksamheten under våren.

4 Samlad riskbild med åtgärder

4.1 Riskområde: Omvärld

4.1.1 Extremväder, naturkatastrofer och effekter av klimatförändringar

 Hantera

Riskbeskrivning

Stora oväder med stor nederbörd på kort tid eller markskador riskeras stopp i infrastruktur för IT-kommunikation.

Konsekvensbeskrivning

Avbrott i systemlagring eller infrastruktur medför stora störningar utanför verksamhetsansvarigas kontroll med risk för lång tid för återskapad funktion.

Förvaltningen kan inte leverera IT-drift. Användare kommer inte åt system. Dessa driftstörningar ger problem och störningar i stadens funktioner som ger stöd till brukare, näringsliv och medborgare.

Existerande kontrollaktiviteter

Att förvaltningens katastrof- och beredskapsplaner omfattar förebyggande åtgärder och organisation för incidenthantering.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Löpande åtgärder och kontrollaktiviteter Slutdatum 2024-12-31	Åtgärder och kontrollaktiviteter sker löpande i verksamhetsarbetet, både taktiskt och operativt.	2024-04-12 Riskminimerande åtgärder och övervakning pågår operativt inom berörd enhet. Förvaltningen deltar i stadens arbete/nätverk för det fortsatta arbetet med klimatanpassningsplanen. Arbeta med kontinuitetsplaner pågår inom ESI-projektet.

4.1.2 Säkerhetsläget

 Hantera

Riskbeskrivning

Den säkerhetspolitiska situationen har blivit sämre, men Försvarmakten följer utvecklingen noga och bevakar Sveriges territorium och närliggande områden dygnet runt. Just nu ser Försvarmakten inga oroande rörelser längs våra gränser, men ett väpnat angrepp mot Sverige kan inte uteslutas. Det kan heller inte uteslutas att militära maktmedel eller hot om sådana kan komma att användas mot Sverige.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Systematiskt säkerhetsarbete Slutdatum 2024-12-31	Samverkan med stadens verksamheter för samordnad beredskap och kapacitet för åtgärder vid särskild händelse. Kompetenshöjning och uppdatering av planer internt inom förvaltningen för trygga tjänsteleveranser	2024-04-12 Vi följer omvärldshändelser och uppgraderar planer löpande. Kompetenshöjande insatser sker löpande, under Q2 finns en pågående större kommunikationsinsats.

4.1.3 Höjd terrorhotnivå

 Hantera

Riskbeskrivning

Säkerhets-polisen har beslutat att höja terrorhot-nivån från förhöjt hot, till högt hot, från tre till fyra på en fem-gradig skala. Med anledning av det försämrade säkerhets-läget arbetar regeringen intensivt och löpande för att vidta de åtgärder som behövs.

Konsekvensbeskrivning

Terroraktivitet mot förvaltningen medför väsentliga störning för Göteborgs stads verksamheter vid omfattande driftstörningar som kan ta lång tid att återställa. Förvaltningen är beroende på av att medarbetare har tillgång till IT-miljö för att säkerställa drift och utveckling av förvaltningens tjänsteleveranser.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Förebyggande skyddsåtgärder Slutdatum 2024-12-31	Översyn och prioritering av ökat fysiskt skydd.	2024-04-12 Det finns pågående aktiviteter för att öka det fysiska skyddet och även plan för skyddsåtgärderna vid en särskild händelse.

4.2 Riskområde: Strategiska

4.2.1 Praktisk tillämpning av ny riktlinje (2023)

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk att tillämpning av Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling tolkas olika.

Nära samverkan krävs för att ta fram de principer, definitioner, begrepp, terminologi och tillämpningsanvisningar som skapar ett gemensamt ramverk framöver.

För att få en god kvalitet i budgetberedningsunderlag och Årlig analys pågår ett projekt i samverkan med övriga tjänsteleverantörer och Stadsledningskontoret.

Konsekvensbeskrivning

Om det uppstår missförstånd i tillämpning och avsaknad av uppgifter i budgetberedningsunderlag så riskeras att kundbehov inte tillfredsställs.

Konsekvensen av en begränsad ekonomis ram är att utveckling av nya tjänster och säkerställande av leverans av befintliga tjänster begränsas och behöver prioriteras.

Vid missförstånd och otydlighet i beslutsunderlag blir konsekvensen att utveckling försenas, eller att prioritering av vilka tjänster som ska utvecklas sker på felaktiga grunder. Stadens mål med ökad digitalisering och automatisering kan försenas eller utebli inom nedprioriterade områden.

Existerande kontrollaktiviteter

I projektet för att förbättra information i Årlig analys är leveransobjekten kontroller att Intraservice kan leverera efterfrågade underlag med god kvalitet.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Ökad digitalisering Slutdatum 2024-03-31	Stadengemensam långsiktig plan för digitalisering skall implementeras och förvaltningens egen digitalisering samlas i en utvecklingsplan och en plan för kommande verksamhetsutveckling med automatiseringar med hjälp av digitala verktyg.	2023-12-22 Nämnden för Intraservice Utvecklingsplaner och förvaltningsplaner innehåller stadens nya lösningar för att underlätta digitaliseringen i staden. Förvaltningen har tagit fram förslag till förvaltningens egna digitaliseringsplan. Uppdatering, förankring och uppföljning av planen återstår. Denna åtgärd avslutas för 2023 och fortsatt arbete för att utveckla digitaliseringsplanen ingår fortsatt i åtgärder i verksamhetsplan 2024 för avdelning Styrning och Stöd
 Pågående Samverkansprojekt tjänsteleverantörer/ SLK/ Intern samordning/plan Slutdatum 2024-12-31	Tre spår samordnas för utvecklad enhetlighet och ökad kvalitet i samverkan och uppföljningsrapportering (årlig analys) utifrån erfarenheter från årlig analys i mars 2023	2024-04-10 Arbetet löper på enligt plan. En första uppföljning av leveransobjekten i projektet kommer göras under april månad.

4.2.2 Kompetensförsörjning



Riskbeskrivning

Risk att förvaltningen har otillräckligt med resurser för att fullgöra avtalad kundleverans. För säker tjänsteleverans krävs medarbetare och konsulter med rätt kompetens. Förvaltningen har haft svårigheter att rekrytera och behålla vissa yrkesgrupper. En effektiv rutin behövs för att ha kort ledtid från fastställt resursbehov tills att medarbetare är anställd och upplärd. På förvaltningsnivå så har personalomsättning sjunkit och vakanser kan tillsättas i högre grad under 2023. Därför sänks riskvärdet något. Dock så är det fortsatt en utmaning att upprätthålla kompetens på enheter när budgetramar begränsas med fortsatt personalomsättning.

Konsekvensbeskrivning

Vid brist av ersättande av förlorad kompetens så kan konsekvens bli att förvaltningen får leveransstörning och därmed missnöjd kund. Det medför försämrat anseende hos kunder. I förlängningen så påverkar det kunders verksamhet då IT-projekt inte driftsätts enligt tidplan. Målet att öka digitalisering och automatisering uppnås inte.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljningsrapport bemannings- och konsultplan.

Avstämning av Projekt- och portföljstyrning för utvecklingsinitiativ i tjänsteplan.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	Aktuell metod för bemanningsplan per personalkategori och särskild anställningsprövning skall kompletteras med gemensam metod för uppföljning utifrån standardrapporter med budgeterad bemanning och utfall av månadsarbetare. Förvaltningsgemensam plan och dialog mellan verksamhetschefer skall utvecklas ytterligare.	2024-04-11 I arbetet med nulägesanalys inför framtagande av verksamhetsplan arbetar varje avdelning/verksamhetsområde/enhet med att titta på nuvarande och framtida kompetensbehov. Utifrån denna nulägesanalys planeras sedan kompetensförsörjningsaktiviteter för att säkerställa rätt kompetens nu och i framtiden. Aktiviteterna sammanställs i en kompetensförsörjningsplan. En modell som används för systematik är ARUBA som står för Attrahera, Rekrytera, Utveckla, Behålla och Avveckla. För närvarande ser personalomsättningen ut att ha stabiliserats och förvaltningen kan över lag rekrytera den kompetens vi har behov av. Många verksamheter lägger därför större vikt vid att genomföra aktiviteter som syftar till att behålla medarbetare och kompetens.
Riskåtgärd - Uppdaterad Kompetensförsörjningsplan		
Slutdatum 2024-12-31	Utvecklad styrning och uppföljning av bemanningsresurser (egna anställda och konsulter)	

4.2.3 Förvaltningskultur

■ Acceptera

Riskbeskrivning

Brister i förvaltningskultur medför sämre service och leveranser till förvaltningens kunder. En serviceförvaltning skall präglas av kvalitetskultur och serviceanda. Det skall vara lätt för medarbetare att utföra tjänster enligt fastställda processer och rutiner. Det ska vara naturligt att lyfta brister i nuvarande processer och bidra med förbättringsförslag.

Konsekvensbeskrivning

Förvaltningen får svårare att behålla kompetens vilket leder till leveransbrister, ineffektiva processer, ohälsa och merkostnader, Det uppstår minskad kundnöjdhet och minskad tillit till förvaltningen.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljning att utbildningstillfällen sker för förändringsledning och tillitsbaserad ledning.

Uppföljning av förvaltningens arbetsmiljöförbättrande åtgärder

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Ej påbörjad	Uppföljning och utvecklingsaktiviteter för förbättrade förutsättningar för förvaltningens chefer.	
Åtgärdsplan utifrån chefsenkät		
Slutdatum 2024-12-31		

4.3 Riskområde: Operativa

4.3.1 Inköp och upphandling

■ Hantera

Riskbeskrivning

Risk för brister i följsamhet till anvisning inköp och upphandling och regelverk knutet till lagen om offentlig upphandling.

Risk att förvaltningens process inte hålls samman vid upphandlingar och avrop.

Risk för avtalslöshet för viktiga produkter.

Konsekvensbeskrivning

Det leder till lagöverträdelser, kostnadsökningar, kvalitetsbrist i leverantörens leverans till staden.

Det kan också medföra att förvaltningen gör avsteg från hållbarhetsmål och miljökrav.

En för kort framförhållning i upphandlingar försvårar beslut om upphandling och tilldelningar.

Avtalslöshet riskerar att skapa försenade leveranser och driftstörningar. Stadens och förvaltningens anseende försämras vid brister i efterlevnad av gällande regelverk.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljning av avtalsdatabas Notes

Inköpsmönsterrapport (spend)

Avtalsföljsamhet (leverantörstrohet)

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Säkerställa efterlevnad av anvisning för inköp och upphandling Slutdatum 2024-12-31	Förbättringar under 2022 med styrande dokument och uppföljningsrapporter fortsätter med utbildning av chefer och medarbetare i inköpsprocessen. Rutiner för uppföljning anpassas då nya rapporter är framtagna utifrån stadengemensam data.	2024-03-25 Uppdaterad Anvisning för inköp och upphandling har beslutats av Nämnden i Februari, utrullning och utbildning i anvisningens innehåll kommer att pågå under Q2-Q3 2024. Internrevision av inköp kommer att bedrivas under 2024 för att se hur efterlevnad är i verksamheten.
 Pågående Uppföljningsrapport (Spend) Slutdatum 2024-12-31	Utifrån reviderad budget, verksamhetsplan och riskbild/internkontrollplan anpassar rapporter. Ny organisering medför nya roller och ansvar. Fler indikatorer införs för utvärdering av inre effektivitet och säkerställande att förvaltningen fakturerar korrekt enligt ny styrmiljö.	2024-04-12 Inköpsanalys för helår 2023 redovisas i delårsrapport mars 2024 och som informationsärendet till nämnden under tertial 1.

4.4 Riskområde: Finansiella

4.4.1 Förvaltningens finansiering

 Hantera

Riskbeskrivning

Förslag till budget 2024 innebär anpassning motsvarande 100 mnkr mot grundförslag i årlig analys. Tilläggstjänster har sagts upp med behov av snabb anpassning. Ny riktlinje innebär ny finansieringsmodell. Risken att förvaltningen inte kan bibehålla en ekonomi i balans bedöms öka i sannolikhet. Risk att utveckling försenas och att kunders upplevelse försämras vid begränsningar i tjänsteleveranserna.

Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen, för att säkerställa en ekonomi i balans, kan bli att ökade inköps- och lönekostnader inom befintlig tjänsteleverans tränger ut möjlighet att driftsätta

föreslagna utvecklingsförslag.

Existerande kontrollaktiviteter

Ekonomisk rapportering

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	Kopplas till budget och verksamhetsplan	2023-12-28 Se månadsrapporter och delårsrapporter (nämndärende varje månad)
Åtgärdsplan för ekonomi i balans		
Slutdatum 2024-12-31		

4.4.2 Inflation

 Hantera

Riskbeskrivning

Ökad inflation medför urholkad köpkraft och risk för ekonomisk obalans då förvaltningen inte kan kompensera detta med höjda priser på levererande tjänster i full omfattning.

Konsekvensbeskrivning

Om ökade kostnader inte kan kompenseras genom ökade intäkter uppstår ekonomisk obalans. Detta kräver åtgärder som restriktiv bemanning, och minskade inköp av utrustning och tjänster. Starkare prioritering av kärnleveranser och risk för fördröjningar av planerade utvecklingsaktiviteter. Konsekvens kan också bli urholkad leverans på grund av hårdare ekonomisk prioritering. Konsekvens kan också bli en fortsatt personalomsättning och konsultberoende om lönestrukturer inom Göteborgs Stad inte matchar marknadskraven.

Existerande kontrollaktiviteter

Resultatuppföljning

Prisnivåer i tecknade avtal (licenser, hårdvara, konsulter)

Lönenivåer

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Åtgärdsplan för ekonomi i balans Slutdatum 2024-12-31	Förvaltningen tar höjd för bedömd kostnadsökning i budgetprocessen och har en samlad åtgärdsplan med budgetneddragning per avdelning.	2023-12-22 Nämnden för Intraservice Budgetprocessen har kompletterats med extra åtgärds paket för att balansera ökade inköpskostnader och anpassad totalkostnad i budgetförslag för 2024. Allmän Inflation är fortsatt hög och förvaltningens inköp fördyras ytterligare då utrustningskostnad berörs av svag värdering av svenska kronan gentemot dollar och euro. Förvaltningens planerade åtgärder är inarbetade i budget 2024 och åtgärdsplan följs upp under nämndmålet "ekonomi i balans" i månadsrapportering på alla chefsnivåer

4.5 Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter

4.5.1 Mutor, jäv, oegentligheter

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk för affärstransaktioner och avtalstecknande med jävsituation mellan företrädare för förvaltningen och motpart i affärshändelsen.

Risk för närståendetransaktioner.

Risk att jäv finns vid nämndbeslut eller vid tilldelning av avtal efter upphandling.

Risk för bedrägeri och förskingring i utbetalnings- och intäktsprocessen. Risk för felaktigt utbetalda löner.

Risk för lagöverträdelser och bedrägeri om nämnd, medarbetare eller leverantör har jävsförhållande. Det finns risk för otillåtet agerande och brister i nyttjande av offentliga medel.

Risk att bedrägeri och oegentligheter pågår inom förvaltningen, då Intraservice tjänsteleveranser omfattar stora ekonomiska värden.

Konsekvensbeskrivning

Att stadens ekonomiska medel går förlorade.

Förlorat tillit och förtroende till förvaltningen, staden och offentlig sektor.

Minskad samhällsnytta av offentliga medel.

Minskad vilja att betala skatt.

Merkostnader på grund av bedrägeri och efterföljande avhjälpande av brister

Existerande kontrollaktiviteter

Egenkontroller i räkenskaper och löneprocesser.

Jävsblankett vid alla upphandlingar

Uppföljning av chefers och projektansvarigas begäran av bisysslaanmälan

Uppföljning av inköp

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	Stabsansvariga besöker ledningsgrupper för kunskapshöjning och tillämpningsdialog kring temat "lätt att köpa rätt".	2024-03-25 Behöriga beställare kommer att få information om jäv i samband med nätverksträffar med avdelning inköp och upphandling.
Etablering kvalificerade beställare och breddutbildning		
Slutdatum 2024-06-30		

4.5.2 Delegering, ärendehantering

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk för brister i följsamhet till uppsatta lagar, regelverk och rutiner.

Brister medför otillräcklig transparens och svårigheter för intressenter i samhället att kunna ta del av offentliga handlingar.

Risk för otillräcklig systematik och tydlighet i förvaltningens tillämpning av gällande rutiner kring delegering och återrapportering av uppdrag, ärendehantering och beslut.

Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen blir felaktig handläggning av ärenden och störning i verksamheten.

Brist i följsamhet till lagar, styrande dokument och måluppfyllnad medför minskad tillit till förvaltningen.

Brist i ärendeberedning ger minskad kundnöjdhet.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppdragsuppföljning och återrapportering av delegationsbeslut till nämnden.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Utveckla process och efterlevnad Slutdatum 2024-06-30	Rutin för återrapportering av delegationsärenden behöver bättre följsamhet. Kunskap om delegation och verkställighet höjs genom utbildningsinsats.	2024-04-11 Under året har hanteringen avseende delegationsbeslut förändrats genom att en mer strukturerad och styrd process har införts. Bland annat följer återrapporteringen till nämnd delegationsordningens struktur, inköps- och upphandlingsärenden redovisas både utifrån fattade delegationsbeslut och en sammanställning av förvaltningens samlade inköp utifrån öppenhet och transparens. Även HR-området har haft särskilt fokus för att fånga upp delegationsbeslut på ett tidigare stadie än tidigare. Generellt fungerar processen bättre och bedöms som tillfredsställande. En större revidering av delegationsordningen har gjorts under våren 2024 och ytterligare en revidering planeras att genomföras i juni 2024 - denna gång med fokus på informationssäkerhet och dataskydd. Åtgärderna har haft god effekt och kan övergå i förvaltning inom Kanslienheten försorg.

4.5.3 Informationssäkerhet

 Hantera

Riskbeskrivning

1. Risk för bristfällig hantering av informationstillgångar på grund av otydliga, ej uppdaterade eller avsaknad av, processer och arbetssätt, inklusive anvisningar, rutiner och instruktioner, samt avsaknad av eller otydliga ansvar och befogenheter. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
2. Risk för att obehöriga får tillgång till information utifrån otillräcklig administrativ respektive teknisk åtkomstkontroll. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
- 3, Risk för att information inte är korrekt, att informationen är manipulerad eller förstörd, utifrån otillräckliga administrativa respektive tekniska säkerhetsåtgärder. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4

4. Risk för att informationen inte är tillgänglig när den behövs utifrån avsaknad av, bristfälliga eller ej uppdaterade, processer och arbetssätt, anvisningar, rutiner och instruktioner tillhörande kontinuitetshantering och återställning av tjänster.
Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4

Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen kan bli brister i robusthet i förvaltningens tjänsteleverans. Förtroendet för förvaltningen försämras. Konsekvens för stadens verksamhet att lagar och regelverk inte följs.

Inom ramen för begreppet informationssäkerhet inkluderas administrativa och tekniska säkerhetsåtgärder med mål att skydda information. Det finns många risker inom detta område. Det går inte att skydda en verksamhet från alla risker. Det viktiga är att identifiera vilka konsekvenser olika risker får och sätta in åtgärder för att minimera konsekvenserna.

Att ha väl etablerade processer och arbetssätt, tydliga anvisningar, rutiner och instruktioner är viktigt. Att genomföra informationsklassning, riskanalyser och konsekvensbedömningar, uppdateringar av mjuk- och hårdvara, endast tillåta godkänd utrustning, övervaka händelser i IT-miljön, upprätta olika nätverkssegment och skapa kontrollerade trafikflöden, gallra och arkivera, och tillse att rätt person får åtkomst till korrekt information när den behövs är några exempel på administrativa åtgärder som bidrar till att stärka skyddet av informationen. Det är också viktigt att administrativa regelverk hjälper till att bibehålla tjänsteleveransernas kontinuitet och att tjänster enkelt och effektivt kan återupptas i bruk efter en eventuell incident.

Förutom administrativa säkerhetsåtgärder är det av stor vikt att det finns tekniska skyddsåtgärder som hjälper till att förhindra att information hanteras på olämpligt sätt. Med tekniska säkerhetsåtgärder avses exempelvis teknisk åtkomstkontroll, filtreringsfunktioner som skyddar mot oönskad nätverkstrafik, kryptering, säkerhetskopiering, övervakning/loggning och virus/malwareskydd, men även säkerhetsåtgärder som är kopplade till fysisk säkerhet, exempelvis inpasseringssystem.

Regel- respektive lagöverträdelser, sanktionsavgifter, driftsstörningar och bristande tillit till Intraservice som förvaltning och leverantör är några exempel på tänkbara konsekvenser utifrån otillräckliga administrativa och tekniska säkerhetsåtgärder.

Existerande kontrollaktiviteter

Efterlevnadsrapport och åtgärdsplan gällande Informations- och dataskydd 2 ggr/år.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
------------------	--------------------	-----------------------------------

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Säkerställ process, ansvar och uppföljning av informationssäkerhetsanalyser (projekt ESI) Slutdatum 2024-12-31	En rapport sammanställs två gånger om året efter intervjuer och kontroller av informationssäkerhet och dataskydd. Dessa förbättringsområden behöver åtgärdas och tilldelas en tydlig åtgärdsansvarig som återskärnar förbättringar.	2024-04-04 Riskuppföljning april 2024 Projektet Etablera systematiskt informationsarbete Inom projektet finns 25 delprojekt, vilka samtliga innehåller riskminimerande aktiviteter. Det rör sig om administrativa och tekniska åtgärder, uppdatering av befintliga processer och etablering av nya processer, framtagande av anvisningar, rutiner och instruktioner, samt översyn och justering av organisation, roller, ansvar och mandat. Projektet löper i stort sett på enligt planering. Avvikande är framfarten i fyra delprojekt. Delprojekten <i>Identifiera tillgångar</i> och <i>Systemstöd</i> har aktiviteter som ligger vilande i väntan på resultat från en utredning. Tidplanen för delprojektet <i>Tekniskt arkivansvar</i> har flyttats fram 6 månader på grund av avsaknad av kompetens. Rekrytering mars 2024 resulterade i noll kvalificerade kandidater. Rekrytering kommer ånyo att starta upp i maj 2024. Delprojektet <i>Fysisk säkerhet</i> har startat upp tidigare än planerat. Projektets styrgrupp är informerade. Förvaltningsaktiviteter Riskminimerande aktiviteter pågår och är planerade relaterat till administrativ och teknisk informationssäkerhet. Exempel på riskminimerande aktivitet kopplat till administrativ informationssäkerhet är översyn av rutiner för tilldelning och livscykelhantering av behörigheter till fysiska utrymmen, justering av befintliga processer tillhörande incident- och changehantering utifrån vad några lessons learned identifierat som säkerhetshöjande åtgärder, samt översyn av kontinuitets- och återställningsplaner tillhörande Intraservices tjänsteleveranser och

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
		Intraservices funktioner inom förvaltningen (ex. kansliet). Exempel på aktiviteter kopplat till teknisk informationssäkerhet är ytterligare en datahall, utökat skydd mot överbelastningsattacker, utökat skydd för fysiska utrymmen där det finns nätverksutrustning (ett samarbete med Stadsfastighetsförvaltningen) och säkerhetshöjande åtgärder relaterat till Göteborgs Stads nätverk. Utvecklingsprojekt/uppdrag Riskminimerande aktiviteter finns också inom de utvecklingsprojekt/uppdrag som pågår och är planerade. Ett exempel som är värt att omnämna är upphandling av ett för Göteborg Stad gemensamt systemstöd. Ett systemstöd för registrering och förvaltning av tillgångar, personuppgiftsbehandlingar och personuppgiftsincidenter, lagring av dokumentation, med mera. Systemstödet ska därtill utgöra metodstöd för informationsklassning och riskhantering och ge möjlighet till att på ett kvalitativt och effektivt sätt mäta efterlevnad utifrån gällande lagar och regelverk. Tillgång till systemstödet kommer att ges inom ramen för Intraservices utbud av gemensamma tjänster.

4.5.4 Arkivhantering

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk att vi brister i krav på trygg arkivhantering av information som lagras digitalt inom Intraservice uppdrag.

Konsekvensbeskrivning

Brist i efterlevnad av regelverket. Svårighet att byta IT-system efter upphandling och avtal med ny leverantör. Försenad utveckling av digitalisering och automatisering i staden.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Utveckla process och efterlevnad Slutdatum 2024-12-31	Åtgärdsplan utifrån revisionsrekommendation efter 2022. Se nämndärende åtgärdsplan maj 2023	2024-04-11 Arbetet med att säkerställa processerna inom arkivområdet fortsätter. Den formalia som har saknats i form av styrande dokument har tagits fram och i förekommande fall samverkats med arkivnämnden. Arkivnämnden har avslutat sin tillsynsrapport utifrån redovisade åtgärder. Även stadsrevisionen har släckt de rekommendationer inom arkivområdet som man tidigare har haft. Dock kvarstår mycket arbete med att säkerställa att arkivperspektivet omhändertas i utveckling och förvaltning av Intraservices tjänsteleveranser. Ny arkivorganisation kommer beslutas av nämnden i juni. Detta arbete hänger ihop med och hanteras till stora delar i projektet med att omhänderta brister utifrån dataskyddsombudens- och stadsrevisionens rapporter inom informationssäkerhet och dataskydd.

4.6 Riskområde: Stadenleveranser

4.6.1 Fullgörande av förvaltnings- och utvecklingsplaner

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk att förvaltningen inte levererar enligt kundavtal, tjänstebeskrivningar och fastställda servicenivåer

Risk för lång återställningstid vid driftstörningar och incidenter skall vid avsaknad av kontinuitetsplanering och åtgärdsorganisation.

Risk för feltolkning vid övergång till nya styrdokument och handlingsplaner.

Risk för försening av efterfrågad tjänsteutveckling och utebliven digitalisering och automatisering.

Konsekvensbeskrivning

Driftsstörningar hos kund medför brist i deras leveranser. IT är en plattform för de flesta av stadens förvaltningar och bolag. Driftsstopp i löne- och ekonomiprocesser

medför skada för staden, stadens leverantörer och stadens anställda.

Förseningar i digitalisering och automatisering medför utebliven effektivisering i stadens verksamheter med minskad kvalitet i stadens verksamhet och onödiga merkostnader.

Existerande kontrollaktiviteter

Chefsavstämningar

Uppföljning av supportärenden, så att incidenter och driftstörningar åtgärdas

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	Leveransuppföljning mot avtalad servicenivå och omfattning	2024-04-10
Leveransuppföljning		Intraservice levererar dagligen ett hundratal olika tjänster till stadens förvaltningar och bolag med en hög och stabil leveranskvalitet med relativt få incidenter och avvikelser i den dagliga driften. Antalet incidenter följs upp månadsvis. Under första kvartalet 2024 har det inträffat drygt 4800 incidenter varav 14 bedömdes som allvarliga kvalitetsavvikelser/incidenter vilka åtgärdats utifrån de processer som finns fastställda. Lösningsgraden avseende incidenter visar hur väl vi uppfyller SLA utifrån löfte om servicenivåer och åtgärdstider för incidenter. Mätningen av Lösningsgraden har under Q1 2024 ligger på strax över 84 % vilket är en ökning från föregående års snitt på 75% och i nivå med årets mål på 85 %
Slutdatum 2024-12-31		

5 Samlad riskbild - Intern kontrollplan

5.1 Riskområde: Omvärld

5.1.1 Extremväder, naturkatastrofer och effekter av klimatförändringar

 Hantera

Riskbeskrivning

Stora oväder med stor nederbörd på kort tid eller markskador riskeras stopp i infrastruktur för IT-kommunikation.

Konsekvensbeskrivning

Avbrott i systemlagring eller infrastruktur medför stora störningar utanför verksamhetsansvarigas kontroll med risk för lång tid för återskapad funktion.

Förvaltningen kan inte leverera IT-drift. Användare kommer inte åt system. Dessa driftstörningar ger problem och störningar i stadens funktioner som ger stöd till brukare, näringsliv och medborgare.

Existerande kontrollaktiviteter

Att förvaltningens katastrof- och beredskapsplaner omfattar förebyggande åtgärder och organisation för incidenthantering.

5.1.2 Säkerhetsläget

 Hantera

Riskbeskrivning

Den säkerhetspolitiska situationen har blivit sämre, men Försvarmakten följer utvecklingen noga och bevakar Sveriges territorium och närliggande områden dygnet runt. Just nu ser Försvarmakten inga oroande rörelser längs våra gränser, men ett väpnat angrepp mot Sverige kan inte uteslutas. Det kan heller inte uteslutas att militära maktmedel eller hot om sådana kan komma att användas mot Sverige.

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Ej påbörjad	
Ledningens genomgång	
Slutdatum 2024-12-31	

5.1.3 Höjd terrorhotnivå

 Hantera

Riskbeskrivning

Säkerhets-polisen har beslutat att höja terrorhot-nivån från förhöjt hot, till högt hot, från tre till fyra på en fem-gradig skala. Med anledning av det försämrade säkerhets-läget arbetar regeringen intensivt och löpande för att vidta de åtgärder som behövs.

Konsekvensbeskrivning

Terroraktivitet mot förvaltningen medför väsentliga störning för Göteborgs stads verksamheter vid omfattande driftstörningar som kan ta lång tid att återställa. Förvaltningen är beroende på att medarbetare har tillgång till IT-miljö för att säkerställa drift och utveckling av förvaltningens tjänsteleveranser.

5.2 Riskområde: Strategiska

5.2.1 Praktisk tillämpning av ny riktlinje (2023)

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk att tillämpning av Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling tolkas olika.

Nära samverkan krävs för att ta fram de principer, definitioner, begrepp, terminologi och tillämpningsanvisningar som skapar ett gemensamt ramverk framöver.

För att få en god kvalitet i budgetberedningsunderlag och Årlig analys pågår ett projekt i samverkan med övriga tjänsteleverantörer och Stadsledningskontoret.

Konsekvensbeskrivning

Om det uppstår missförstånd i tillämpning och avsaknad av uppgifter i budgetberedningsunderlag så riskeras att kundbehov inte tillfredsställs.

Konsekvensen av en begränsad ekonomisk ram är att utveckling av nya tjänster och säkerställande av leverans av befintliga tjänster begränsas och behöver prioriteras.

Vid missförstånd och otydlighet i beslutsunderlag blir konsekvensen att utveckling försenas, eller att prioritering av vilka tjänster som ska utvecklas sker på felaktiga grunder. Stadens mål med ökad digitalisering och automatisering kan försenas eller utebli inom nedprioriterade områden.

Existerande kontrollaktiviteter

I projektet för att förbättra information i Årlig analys är leveransobjekten kontroller att Intraservice kan leverera efterfrågade underlag med god kvalitet.

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Ej påbörjad Godkända leveransobjekt i förbättringsprojekt Slutdatum 2024-12-31	

5.2.2 Kompetensförsörjning

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk att förvaltningen har otillräckligt med resurser för att fullgöra avtalad kundleverans. För säker tjänsteleverans krävs medarbetare och konsulter med rätt kompetens. Förvaltningen har haft svårigheter att rekrytera och behålla vissa yrkesgrupper. En effektiv rutin behövs för att ha kort ledtid från fastställt resursbehov tills att medarbetare är anställd och upplärd. På förvaltningsnivå så har personalomsättning sjunkit och vakanser kan tillsättas i högre grad under 2023. Därför sänks riskvärdet något. Dock så är det fortsatt en utmaning att upprätthålla kompetens på enheter när budgetramar begränsas med fortsatt personalomsättning.

Konsekvensbeskrivning

Vid brist av ersättande av förlorad kompetens så kan konsekvens bli att förvaltningen får leveransstörning och därmed missnöjd kund. Det medför försämrat anseende hos kunder. I förlängningen så påverkar det kunders verksamhet då IT-projekt inte driftsätts enligt tidplan. Målet att öka digitalisering och automatisering uppnås inte.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljningsrapport bemannings- och konsultplan.
Avstämning av Projekt- och portföljstyrning för utvecklingsinitiativ i tjänsteplan.

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Ej påbörjad Vakanser pga brist på sökande Slutdatum 2024-12-31	2023-09-12 Förvaltningens rekrytering samordnas av HR-stab som tillsammans med rekryterande chef planerar rekrytering av vakanser. HR-chef redovisar status i månadsrapport.

5.3 Riskområde: Operativa

5.3.1 Inköp och upphandling

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk för brister i följsamhet till anvisning inköp och upphandling och regelverk knutet till lagen om offentlig upphandling.

Risk att förvaltningens process inte hålls samman vid upphandlingar och avrop.

Risk för avtalslöshet för viktiga produkter.

Konsekvensbeskrivning

Det leder till lagöverträdelser, kostnadsökningar, kvalitetsbrist i leverantörens leverans till staden.

Det kan också medföra att förvaltningen gör avsteg från hållbarhetsmål och miljökrav.

En för kort framförhållning i upphandlingar försvårar beslut om upphandling och tilldelningar.

Avtalslöshet riskerar att skapa försenade leveranser och driftstörningar.

Stadens och förvaltningens anseende försämras vid brister i efterlevnad av gällande regelverk.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljning av avtalsdatabas Notes

Inköpsmönsterrapport (spend)

Avtalsföljsamhet (leverantörstrohet)

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Ej påbörjad	
Egenkontroller Inköp	
Slutdatum 2024-12-31	

5.3.2 Projektstyrning

 Acceptera

Riskbeskrivning

Risk för ineffektiv resurshantering, förseningar, förlorad nytta vid förändringsprojekt enligt tjänsteplan. Utifrån revision behöver denna risk följas upp och säkra efterlevnad. Risk för otydlighet gällande mandat och befogenheter. Risk för försening och fördyring av utvecklingsprojekt.

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att säkerställa en tillräcklig och ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll inom projektverksamheten

Konsekvensbeskrivning

Sämre hushållning av stadens resurser

Det ger minskad tillit till förvaltningen och ansvariga för utvecklingsprojekten.

Det kan medföra driftstörningar i stadens verksamheter då system inte driftsätts i tid.

Minskad kundnöjdhet på grund av förseningar och fördyringar.

Existerande kontrollaktiviteter

Egenkontroll projektkontor,
Statusrapport aktuella projekt

5.4 Riskområde: Finansiella

5.4.1 Förvaltningens finansiering

 Hantera

Riskbeskrivning

Förslag till budget 2024 innebär anpassning motsvarande 100 mnkr mot grundförslag i årlig analys. Tilläggstjänster har sagts upp med behov av snabb anpassning. Ny riktlinje innebär ny finansieringsmodell. Risken att förvaltningen inte kan bibehålla en ekonomi i balans bedöms öka i sannolikhet.

Risk att utveckling försenas och att kunders upplevelse försämras vid begränsningar i tjänsteleveranserna.

Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen, för att säkerställa en ekonomi i balans, kan bli att ökade inköps- och lönekostnader inom befintlig tjänsteleverans tränger ut möjlighet att driftsätta föreslagna utvecklingsförslag.

Existerande kontrollaktiviteter

Ekonomisk rapportering

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Ekonomisk prognos Slutdatum 2024-12-31	2024-01-18 Under 2023 har fakturering skett av tjänsterna enligt prislista och utifrån prognosticerade volymer per mars (uppdaterade budgeten). DI rapporterar in verkliga volymer månadsvis, som fakturering sker efter. Övriga tjänster baseras på prognosticerade volymer eller verkliga beroende på vad VO anser mes lämpligt. Antal anställda är ett volymmått som används för många tjänster och för utvecklingsinitiativen och detta mått baseras på prognosvolymerna mars. Uppföljning skedde i september på om det var någon skillnad mellan verkligt antal och fakturerat antal. Obetydlig skillnad. Ingen ändring skett för 2023. Enligt kundavtalet ska justering av priset ske vid augustiprognosen om tillämpligt. I och med att prisjustering tidigare lades i mars, görs ingen ny prislista per augusti. Överskott identifierades i årsbokslutet och ca 21 mkr uppkom i resultat. Detta slutreglerades mot kund enligt tjänsteberäkningsmodellen som prognos mars baserades på. 14,5 mkr fördelades ut till kund för bastjänster och digital infrastruktur. Övrigt är förvaltningens egna överskott.

5.4.2 Korrekta Räenskaper

 Acceptera

Riskbeskrivning

Förvaltningens intäkts, utbetalnings- och löneprocess är delar i räkenskaperna och skall följa lagar och principer. Risk för fel i bokföringen.

Konsekvensbeskrivning

Brister i räkenskaper är straffbart och skadar förvaltningens förtroende som stadengemensam leverantör tjänster inom löne-, faktura- och redovisningsprocessen.

Felaktiga utbetalningar eller intäktsflöde medför onödiga höjda kostnader.

Existerande kontrollaktiviteter

Egenkontroller per process.
Extern granskning av räkenskaper

5.4.3 Inflation

 Hantera

Riskbeskrivning

Ökad inflation medför urholkad köpkraft och risk för ekonomisk obalans då förvaltningen inte kan kompensera detta med höjda priser på levererande tjänster i full omfattning.

Konsekvensbeskrivning

Om ökade kostnader inte kan kompenseras genom ökade intäkter uppstår ekonomisk obalans. Detta kräver åtgärder som restriktiv bemanning, och minskade inköp av utrustning och tjänster. Starkare prioritering av kärnleveranser och risk för fördröjningar av planerade utvecklingsaktiviteter. Konsekvens kan också bli urholkad leverans på grund av hårdare ekonomisk prioritering. Konsekvens kan också bli en fortsatt personalomsättning och konsultberoende om lönestrukturer inom Göteborgs Stad inte matchar marknadskraven.

Existerande kontrollaktiviteter

Resultatuppföljning

Prisnivåer i tecknade avtal (licenser, hårdvara, konsulter)

Lönenivåer

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	2024-01-15
Kostnadsindex per inköpskategori	Avstämning av befintliga avtal har redovisats till förvaltningsledningen, med de rättigheter som leverantören har att höja priset utifrån olika index, som respektive avtal är knutet till.
Slutdatum 2024-12-31	

5.5 Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter

5.5.1 Mutor, jäv, oegentligheter

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk för affärstransaktioner och avtalstecknande med jävsituation mellan företrädare för förvaltningen och motpart i affärshändelsen.

Risk för närståendetransaktioner.

Risk att jäv finns vid nämndbeslut eller vid tilldelning av avtal efter upphandling.

Risk för bedrägeri och förskingring i utbetalnings- och intäktsprocessen. Risk för felaktigt utbetalda löner.

Risk för lagöverträdelse och bedrägeri om nämnd, medarbetare eller leverantör har jävsförhållande. Det finns risk för otillåtet agerande och brister i nyttjande av offentliga medel.

Risk att bedrägeri och oegentligheter pågår inom förvaltningen, då Intraservice tjänsteleveranser omfattar stora ekonomiska värden.

Konsekvensbeskrivning

Att stadens ekonomiska medel går förlorade.
 Förlorat tillit och förtroende till förvaltningen, staden och offentlig sektor.
 Minskad samhällsnytta av offentliga medel.
 Minskad vilja att betala skatt.
 Merkostnader på grund av bedrägeri och efterföljande avhjälpande av brister

Existerande kontrollaktiviteter

Egenkontroller i räkenskaper och löneprocesser.
 Jävsblankett vid alla upphandlingar
 Uppföljning av chefers och projektansvarigas begäran av bisysslaanmälan
 Uppföljning av inköp

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
Pågående med avvikelse Stickprov Jäv- och närståendekontroll Slutdatum 2024-12-31	2024-01-15 Aktivitet är försenad. Blankett och rutin är ej implementerad, men planeras under kvartal 1 2024.

5.5.2 Delegering, ärendehantering

Hantera

Riskbeskrivning

Risk för brister i följsamhet till uppsatta lagar, regelverk och rutiner.
 Brister medför otillräcklig transparens och svårigheter för intressenter i samhället att kunna ta del av offentliga handlingar.
 Risk för otillräcklig systematik och tydlighet i förvaltningens tillämpning av gällande rutiner kring delegering och återrapportering av uppdrag, ärendehantering och beslut.

Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen blir felaktig handläggning av ärenden och störning i verksamheten.
 Brist i följsamhet till lagar, styrande dokument och måluppfyllnad medför minskad tillit till förvaltningen.
 Brister i ärendeberedning ger minskad kundnöjdhet.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppdragsuppföljning och återrapportering av delegationsbeslut till nämnden.

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
Ej påbörjad Egenkontroller kansli Slutdatum 2024-12-31	

5.5.3 Informationssäkerhet



Riskbeskrivning

1. Risk för bristfällig hantering av informationstillgångar på grund av otydliga, ej uppdaterade eller avsaknad av, processer och arbetssätt, inklusive anvisningar, rutiner och instruktioner, samt avsaknad av eller otydliga ansvar och befogenheter.
Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
2. Risk för att obehöriga får tillgång till information utifrån otillräcklig administrativ respektive teknisk åtkomstkontroll.
Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
3. Risk för att information inte är korrekt, att informationen är manipulerad eller förstörd, utifrån otillräckliga administrativa respektive tekniska säkerhetsåtgärder.
Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
4. Risk för att informationen inte är tillgänglig när den behövs utifrån avsaknad av, bristfälliga eller ej uppdaterade, processer och arbetssätt, anvisningar, rutiner och instruktioner tillhörande kontinuitetshantering och återställning av tjänster.
Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4

Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen kan bli brister i robusthet i förvaltningens tjänsteleverans. Förtroendet för förvaltningen försämras. Konsekvens för stadens verksamhet att lagar och regelverk inte följs.

Inom ramen för begreppet informationssäkerhet inkluderas administrativa och tekniska säkerhetsåtgärder med mål att skydda information. Det finns många risker inom detta område. Det går inte att skydda en verksamhet från alla risker. Det viktiga är att identifiera vilka konsekvenser olika risker får och sätta in åtgärder för att minimera konsekvenserna.

Att ha väl etablerade processer och arbetssätt, tydliga anvisningar, rutiner och instruktioner är viktigt. Att genomföra informationsklassning, riskanalyser och konsekvensbedömningar, uppdateringar av mjuk- och hårdvara, endast tillåta godkänd utrustning, övervaka händelser i IT-miljön, upprätta olika nätverkssegment och skapa kontrollerade trafikflöden, gallra och arkivera, och tillse att rätt person får åtkomst till korrekt information när den behövs är några exempel på administrativa åtgärder som bidrar till att stärka skyddet av informationen. Det är också viktigt att administrativa regelverk hjälper till att bibehålla tjänsteleveransernas kontinuitet och att tjänster enkelt och effektivt kan återupptas i bruk efter en eventuell incident.

Förutom administrativa säkerhetsåtgärder är det av stor vikt att det finns tekniska skyddsåtgärder som hjälper till att förhindra att information hanteras på olämpligt sätt. Med tekniska säkerhetsåtgärder avses exempelvis teknisk åtkomstkontroll, filtreringsfunktioner som skyddar mot oönskad nätverkstrafik, kryptering, säkerhetskopiering, övervakning/loggning och virus/malwareskydd, men även säkerhetsåtgärder som är kopplade till fysisk säkerhet, exempelvis inpasseringssystem.

Regel- respektive lagöverträdelser, sanktionsavgifter, driftsstörningar och bristande tillit till Intraservice som förvaltning och leverantör är några exempel på tänkbara konsekvenser utifrån otillräckliga administrativa och tekniska säkerhetsåtgärder.

Existerande kontrollaktiviteter

Efterlevnadsrapport och åtgärdsplan gällande Informations- och dataskydd 2 ggr/år.

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	2024-01-15
Brister i efterlevnadskontroll	Projektet redovisar tidplan och status kontinuerligt till nämnden för Intraservice.
Slutdatum 2024-12-31	

5.5.4 Arkivhantering

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk att vi brister i krav på trygg arkivhantering av information som lagras digitalt inom Intraservice uppdrag.

Konsekvensbeskrivning

Brist i efterlevnad av regelverket. Svårighet att byta IT-system efter upphandling och avtal med ny leverantör. Försenad utveckling av digitalisering och automatisering i staden.

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Ej påbörjad	
Stickprov per applikation	
Slutdatum 2024-12-31	