



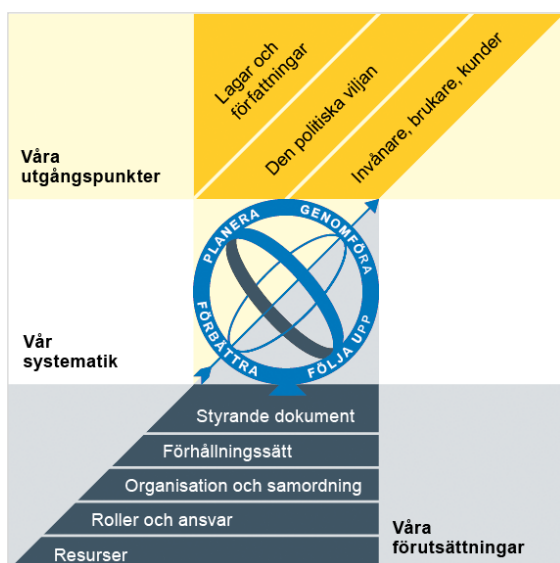
Göteborgs
Stad

Intraservices anvisning för kontinuitetshantering

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
► **Anvisning**
Rutin
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:

[Nämnd/styrelse/befattning]

Gäller för:

[Text]

Diarienummer:

0335/24

Datum och paragraf för beslutet:

[Text]

Dokumentsort:

[Dokumentsort]

Giltighetstid:

[Giltighetstid]

Senast reviderad:

[Datum]

Dokumentansvarig:

[Funktion]

Bilagor:

[Bilagor]

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna anvisning	4
Vem omfattas av anvisningen	5
Bakgrund	5
Avsteg.....	5
Koppling till andra styrande dokument	6
Stödjande dokument.....	7
Anvisning	8
Definitioner	8
Kontinuitetshantering för IT	9
Kontinuitetshantering för verksamhet	9
Ingående steg i kontinuitetshantering	9
Kontinuitetsplan	10
Framtagande av kontinuitetsplan.....	10
Dokumentation	10

Inledning

Syftet med denna anvisning

Göteborgs Stads riktlinjer för informationssäkerhet anger att förvaltningar och bolag ska arbeta med kontinuitetshantering. Intraservice beskriver i denna anvisning arbetet med kontinuitetshantering samt framtagande av en åtgärdsplan, så kallad kontinuitetsplan. Kontinuitetsplanen ska säkerställa att kritisk verksamhet fortsatt kan bedrivas på en för verksamheten acceptabel nivå vid en allvarlig störning eller avbrott. Det ska finnas kontinuitetsplaner för både verksamhet och för IT.

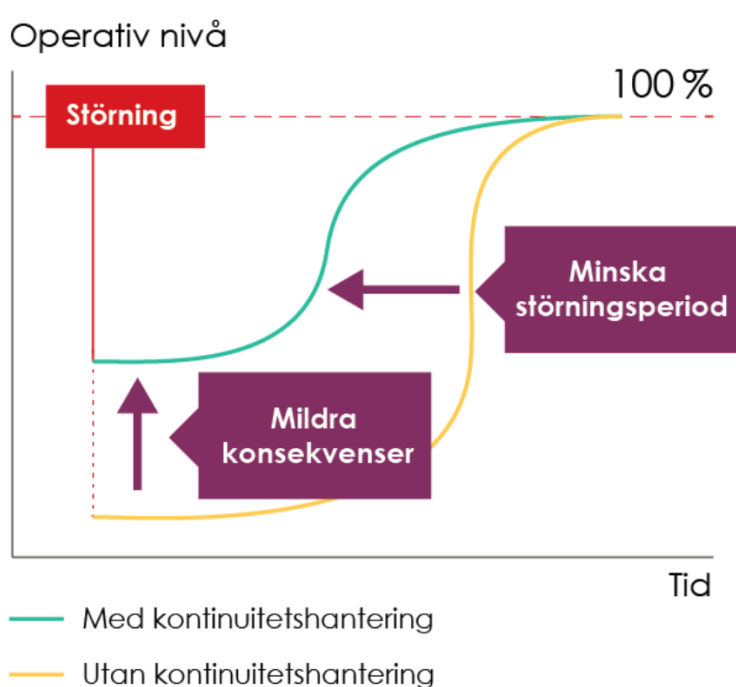


Bild ovan från informationssakerhet.se

Vem omfattas av anvisningen

Denna anvisning gäller tills vidare för samtliga medarbetare på Intraservice.

Roller och ansvar kopplat till kontinuitetsplanering

Se *Intraservices anvisning för informationssäkerhet* kring vilka roller och det ansvar som följer med dem.

Bakgrund

Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet anger att förvaltningar och bolag ska arbeta med kontinuitet.

Avsteg

Avsteg från denna anvisning ska följa nämnden för Intraservices anvisning för *Begäran om avsteg från riktlinjer för informationssäkerhet*. Avsteg ska dokumenteras enligt “Rutin för begäran om avsteg från riktlinjer för informationssäkerhet”.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna anvisning
Intraservice krisledningsplan	Syftet med Intraservices krisledningsplan är att Intraservice ska ha en god förmåga att hantera krissituationer.
Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet	Syftet med Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet är att skapa förutsättningar för ett systematiskt och långsiktigt informationssäkerhetsarbete.
Göteborgs Stads riktlinje för krishantering	Syftet med Göteborgs Stads riktlinje för krishantering är att nämnder och bolagsstyrelser ska ha en god förmåga att hantera krissituationer.
Göteborg Stads plan för arbetet med civil beredskap 2024–2027	Fastställa övergripande mål och inriktning för arbetet med civil beredskap för perioden 2024–2027. Bidra till ökad kunskap om civil beredskap och de uppgifter som ingår i arbetet.
Intraservices författningssamling för informationssäkerhet (IFSI)	Syftet med anvisningen är att tydliggöra hur ansvar och mandat fördelas mellan roller och befattningar inom Intraservice.
Intraservices rutin för testmetodik av kontinuitetsplaner	Syftet med rutinen är att tydliggöra hur kontinuitetsplaner skall testas och verifieras.
Intraservices anvisning för informationssäkerhet	Syftet med anvisningen är att tydliggöra hur ansvar och mandat fördelas mellan roller och befattningar inom Intraservice.
Intraservices anvisning för begäran om avsteg från riktlinjer för informationssäkerhet	Syftet med anvisningen är att beskriva hur avsteg gällande informationssäkerhet ska hanteras

Stödjande dokument

- Intraservices rutin för framtagning av kontinuitetsplaner
- Mall för IT-kontinuitetsplan
- Mall för verksamhetens kontinuitetsplan
- Intraservices rutin för testmetodik av kontinuitetsplaner

Anvisning

Definitioner

1 §

Begrepp	Betydelse
Kontinuitetshantering	Kontinuitetshantering är att planera för att upprätthålla verksamheten på en acceptabel nivå samt att ta fram åtgärder som minskar risken för störningar. Att utforma, införa och dokumentera kontinuitetsplaner är en del av kontinuitetshantering.
Kontinuitetsplan	En kontinuitetsplan ska hjälpa personalen att veta vad den ska göra vid en störning i en kritisk aktivitet eller informationstillgång. Syftet är att kunna säkerställa att verksamheten fortsatt kan bedrivas på ett för verksamheten acceptabel nivå vid en allvarlig störning eller avbrott.
Kontinuitetsplan för verksamheten	Förmågan hos en organisation att upprätthålla verksamhetsprocesser och leverera produkter eller tjänster även vid påfrestande händelser eller kriser. Syftet är att identifiera risker, utforma planer och implementera åtgärder för att säkerställa att verksamheten kan fortsätta att fungera på en acceptabel nivå även när olyckor inträffar, såsom naturkatastrofer, tekniska fel eller ekonomiska kriser.
Kontinuitetsplan för IT	En kontinuitetsplan för IT är en plan som beskriver hur en organisation ska upprätthålla och återställa sina IT-tjänster och -system vid händelser som kan störa den normala verksamheten. För Intraservice innebär detta upprätthållande och återställning av gemensamma tjänster och digital infrastruktur, som levereras till förvaltningar och bolag inom Göteborgs stad.
Motståndskraft	Förmåga till anpassning vid förändringar och återhämta sig från störningar, samtidigt som man bibehåller kontinuitet i verksamheten och skyddar viktiga intressen.
Mål för återställningstid (RTO “Recovery Time Objective”)	<i>Mål för återställningstid</i> Återställningstid är den tid det tar innan en produkt, tjänst eller aktivitet återställts efter en incident.
Mål för återställningspunkt (RPO “Recovery Point Objective”)	<i>Mål för återställningspunkt</i> Återställningspunkt är ett tidsbaserat mått på den maximala mängd dataförlust som är tolerabel för en organisation (Längsta tiden mellan två säkerhetskopior).
Maximal Tolererbar avbrottstid (MTD “Maximum Tolerable Downtime”)	<i>MTA, Maximal Tolererbar Avbrottstid</i> Avbrottstid är den tid det tar innan det uppstår en oacceptabel negativ påverkan till följd utav att en produkt eller tjänst inte kan tillhandahållas.
Tolererbar avbrottstid	Anger den maximala tid en organisation kan vara utan en tjänst, system eller information.

Kontinuitetshantering för IT

Kontinuitetshantering för IT innebär att säkerställa att kritiska IT-system och tjänster kan fungera även vid avbrott, störningar eller kriser. Genom planering, riskanalyser och reservsystem kan Intraservice minimera driftstörningar för att snabbt återuppta verksamheten vid problem, vilket skyddar mot dataförluster och säkerhetsrisker.

Kontinuitetshantering för verksamhet

Kontinuitetshantering för verksamheten handlar om att upprätthålla verksamhetens viktigaste funktioner och tjänster under och efter en störning eller kris. Detta sker genom att identifiera risker, förbereda resurser och skapa handlingsplaner, vilket säkerställer att organisationen kan fortsätta att leverera sina tjänster och möta sina mål, även i utmanande situationer.

Ingående steg i kontinuitetshantering

Kontinuitetshantering är att planera för att upprätthålla verksamheten på en för verksamheten tolererbar nivå, oavsett vilken typ av störning den utsätts för. Det kan exempelvis vara cyberattacker, att personalen inte kan komma till jobbet, lokalerna inte går att använda, leveranser av viktiga varor och tjänster inte når oss eller att vi drabbas av ett strömavbrott. Målet är att snabbt återhämta sig och mildra konsekvenserna av en oönskad händelse.

Följande delar är arbetsmoment i kontinuitetshantering.

2 § Tolererbar avbrottstid ska fastställas, (MTA).

3 § Beroenden till informationsbärare, tjänster och nödvändiga resurser ska kartläggas och dokumenteras.

4 § Riskbedömning.

Hot och risker som kan påverka fastställda krav på tillgänglighet ska identifieras och dokumenteras.

5 § Åtgärder för att minska risken för störningar ska genomföras.

Exempelvis redundans i system, brand- och säkerhetsåtgärder, utbildning, konsultavtal.

6 § Kontinuitetsplaner och strategier för att hantera de störningar som kan tänkas uppstå med syfte att minimera avbrott ska tas fram. Exempelvis; säkerställ tillgång till nödvändiga resurser, etablera alternativ arbetsplats, redundanta system samt fastställ kommunikationskanaler.

7 § Testning och övning.

Regelbundna tester och övningar ska genomföras för att säkerställa att personalen är förberedd på att agera i händelse av en nöd- eller krissituation. Tester ska utföras enligt *Intraservices rutin för testmetodik av kontinuitetsplaner*.

8 § Uppdatering och förbättring.

Kontinuerliga utvärderingar av planerna och processerna ska genomföras för att identifiera områden för förbättring och säkerställa att de är anpassade till verksamhetens behov och externa omständigheter.

Kontinuitetsplan

Kontinuitetsplan för IT

En kontinuitetsplan för IT beskriver hur en organisation ska agera för att hålla sina IT-system och digitala tjänster igång vid avbrott eller kriser. Den innehåller rutiner och åtgärder för att minimera driftstopp, skydda data och snabbt återställa viktiga system om något går fel.

Kontinuitetsplan för verksamhet

En kontinuitetsplan för verksamheten beskriver hur en verksamhet ska säkerställa att de viktigaste funktionerna kan fortsätta även vid störningar eller kriser. Den inkluderar steg för att skydda viktiga resurser, planera för alternativa lösningar och snabbt återgå till normal verksamhet efter en händelse som påverkar driften.

Framtagande av kontinuitetsplan

9 § Framtagande av kontinuitetsplan ska ske enligt *Intraservices anvisning för kontinuitetshantering* och *Intraservices rutin för kontinuitetsframtagning*.

10 § Identifiera roller.

Personer som ska vara med och ta beslut om alternativa rutiner, återstarter och eventuella korrigerande åtgärder ska identifieras.

11 § En kontinuitetsplan ska vara enkel och tydlig att använda. Kontinuitetsplanen ska vara kommunicerad till berörd personal, övad samt tillgänglig för alla som anses behöva den, oavsett vad som inträffat.

12 § En kontinuitetsplan ska innehålla följande delar

- **Kommunikationsplan:** En kommunikationsplan för det övergripande arbetet med att hantera kontinuitetsarbetet under en incident.
- **Reservplan:** Plan för att hålla verksamheten på en tolererbar nivå vid allvarlig störning eller avbrott.
- **Återställningsplan:** En tydlig beskrivning kring hur man återställer ett system eller tjänst till normal drift efter en störning.
- **Återgångsplan:** En beskrivning av hur verksamheten kan återgå till ett normalläge. En beskrivning av hur verksamheten ska återgå till det läge som rådde före krisen och vilka förutsättningar som måste uppfyllas för att möjliggöra detta.

13 § Test/övningsplan ska upprättas som beskriver hur test och verifiering av kontinuitetsplanen ska gå till, när den ska göras och hur den ska följas upp. Tester ska utföras och dokumenteras enligt *Intraservices rutin för testmetodik av kontinuitetsplaner*.

14 § Kontinuitetsplanen ska fastställas av verksamhetschef.

Dokumentation

15 § Kontinuitetsplan ska dokumenteras i enlighet med *Intraservices rutin för kontinuitet*.