



Dokumentnamn: Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen – Rutin för hantering av NIS-incident			
Beslutad av: Säkerhetschef	Gäller för: Hälso- och sjukvård	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: 2021-04-20
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 2024-12-17	Dokumentansvarig: Utvecklingsledare säkerhet
Bilagor: [Bilagor]			

# Rutin

Rutin för hantering av incident i nätverk- och informationssystem (NIS-incident).

## Syftet med denna rutin

Medarbetare ska snarast möjligt anmäla om de upplever störningar eller (oplanerade) avbrott i din verksamhets IT- eller kommunikationssystem.

## Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för alla medarbetare inom Hälso- och sjukvård.

## Koppling till andra styrande dokument

Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet, 2019-12-19 (Dnr 0019/19),  
2023-05-25 (Dnr 0160/23).

## Stödande dokument

NIS - rapportera incident/stödande dokument/Hälso- och sjukvård/alla stadsdelar,  
[C12585ED00444D11WEBVD6U22B.pptx](#)

# Hantering av NIS-incident inom hälso- och sjukvård

## Vilka IT-incidenter ska rapporteras?

Du som medarbetare ska snarast möjligt anmäla om du upplever störningar eller (oplanerade) avbrott i din verksamhets IT- eller kommunikationssystem

Det kan till exempel röra sig om upplevda störningar eller avbrott i:

- ⇒ System, mobil-appar, programvara, exempelvis Journalsystem, planeringssystem eller övriga verksamhetssystem. Alltså när systemen inte fungerar normalt.
- ⇒ Epost – Avbrottet eller störningen gör så att möjligheten att skicka och ta emot e-post är kraftigt begränsad eller saknas helt.
- ⇒ Mobil- eller IP-telefoni – till exempel att det inte går att ringa ut eller in på grund av störningen

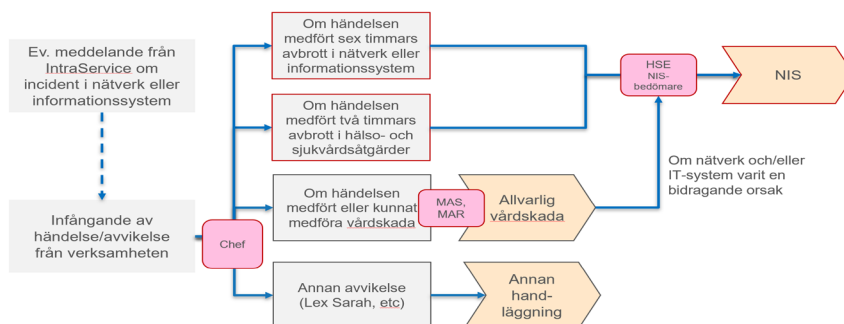
## Till vem ska IT-incidenter rapporteras?

### 1. Intraservice support enligt gällande rutin för staden

Anmäl till intraservice när följande problem uppstår: Problem med anslutning till stadens nätverk, Inloggningsproblem på datorn, E-post i Outlook, Andra program som ingår i plattformen GBG3000 samt vid telefoni via växelsystemet. **Intraservice support** Telefon: 031-368 68 00, [support.intraservice@intraservice.goteborg.se](mailto:support.intraservice@intraservice.goteborg.se) Ange vilket system och problem det gäller i ärenderaden så att ärendet hamnar rätt från början. Vid misstanke om NIS-incident, skriv "Eventuell NIS-incident" i ärenderaden.

### 2. Närmaste chef för vidare hantering enligt verksamhetens rutin för avvikelshantering och bedömning utifrån NIS-direktivet

Stöd kan även erhållas från förvaltningens NIS-bedömare samt lokalt verksamhetsstöd (LVS) men anmälan ska alltid göras enligt ovan.



## Vilka incidenter är rapporteringspliktiga enligt NIS?

Rapporteringskyldigheten avser avbrott eller störningar på insatser i hälso- och sjukvården som genomförs med hjälp av informationssystem i enlighet med 2 kap 1 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården, alternativt mot bakgrund av eller med stöd av informationen i informationssystem (2016:40 2 kap § 11). Det är viktigt att

kontrollera om det inträffade även är en personuppgiftsincident, se förvaltningsrutin för hantering av [personuppgiftsincident](#).

**1. Om Avbrott eller störning i IT-system kan ha resulterat i vårdskada eller risk för det.**

Leverantörer inom hälso- och sjukvård ska rapportera incidenter som orsakat störning i den samhällsviktiga tjänsten som innebär att anmälningsskyldighet inträder enligt 3 kap. 5 § första stycket patientsäkerhetslagen (PSL 2010:659). Alltså vid en händelse som har medfört eller hade kunnat medföra allvarlig vårdskada enligt definitionen i 1 kap 5 § PSL och där vårdgivaren påvisat att en It-incident varit en bidragande orsak till händelsen.

**2. Avbrott i hälso- och sjukvårdsåtgärder i 2 timmar eller mer.**

Om en incident i vårdgivarens nätverk och informationssystem leder till att avsedda hälso- och sjukvårdsåtgärder inte kan utföras **under minst två timmar** ska incidentrapportering ske. I detta fall finns ingen koppling till eventuella konsekvenser för patienten. En sådan incident behöver alltså inte påverka patienters hälsotillstånd för att ha en betydande inverkan på tillhandahållandet av tjänsten.

**3. Incident i vårdgivarens nätverk och informationssystem i 6 timmar eller mer**

Bestämmelsen avser incidenter i alla nätverk och informationssystem som vårdgivaren använder. Det vill säga inte bara de system som används för hälso- och sjukvård enligt punkt 3, utan även till exempel IP-telefoni eller administrativa system som till exempel används för att användare ska kunna kontakta vårdenheten och få övriga upplysningar om hur dennes vård kommer bedrivas. Incidenter som inte fått några konsekvenser för patientsäkerheten, men som pågår en längre tid, kan indikera brister i det systematiska informationssäkerhetsarbetet och ska därför rapporteras.

**Stöd och mer information kring NIS-direktivet**

Du kan alltid kontakta säkerhetsenheten vid frågor eller behov av ytterligare stöd och vägledning kring NIS-direktivet.

[sakerhet@aldrevardomsorg.goteborg.se](mailto:sakerhet@aldrevardomsorg.goteborg.se)

## Hur går rapportering av en NIS-incident till?

Rapportering sker i första hand genom att använda MSB:s IRON-verktyget på [www.msb.se](http://www.msb.se). Genom att logga in på verktyget ges tillgång till de formulär som finns för incidentrapportering. Tänk på att så tidigt som möjligt involvera Intraservice i arbetet med incidentrapporteringen om incidenten berör en kommungemensam IT- eller kommunikationstjänst.

### Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) anvisar leverantörer av samhällsviktiga tjänster att rapportera incidenter på följande sätt:

#### ⇒ Skede 1 (inom sex timmar)

Inom sex timmar från det att leverantören har identifierat att en incident är rapporteringspliktig ska leverantören rapportera skede 1 i verktyget ([iron.msb.se](http://iron.msb.se)) och vid behov av stöd underrätta CERT-SE vid MSB om incidenten via telefon på 010-240 40 40. Informationen utgår från rapportering av uppgifter enligt första skedet (skede 1) i incidentrapporteringsformuläret för leverantörer av samhällsviktiga tjänster. Leverantören bedömer vilken information som kan lämnas via verktyget respektive per telefon.

#### ⇒ Skede 2 (inom 24 timmar)

Inom 24 timmar från det att leverantören har identifierat att en incident är rapporteringspliktig ska rapportering ske i verktyget utifrån det första och det andra skedet (skede 1 och 2) i incidentrapporteringsformuläret för leverantörer av samhällsviktiga tjänster.

Om verktyget inte är tillgängligt så kan rapportering ske skriftligt.

Rapporten skickas med rekommenderat brev till:

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

CERT-SE

Box 6081

171 06 Solna

Det är viktigt att MSB står först i adressen, därefter CERT-SE. Skicka inte med personlig utlämning då vi kan få problem att hämta ut posten.

Lägg rapporten med informationen i ett separat kuvert inuti försändelsekuvertet (kuvert i kuvert). Alternativt kan rapporten lämnas, adresserad till CERT-SE, personligen till vakten i MSB:s reception i Stockholm på Terminalvägen 14.

#### ⇒ Skede 3 (inom fyra veckor)

Inom fyra veckor från det första rapporteringstillfället ska rapportering lämnas utifrån det tredje skedet (skede 3) i incidentrapporteringsformuläret för leverantörer av samhällsviktiga tjänster. Rapportering sker i verktyget. Om verktyget ej är tillgängligt så kan rapportering ske skriftligt.

Rapporten skickas med rekommenderat brev till:  
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap  
CERT-SE  
Box 6081  
171 06 Solna

Det är viktigt att MSB står först i adressen, därefter CERT-SE. Skicka inte med personlig utlämning då vi kan få problem att hämta ut posten.

Lägg rapporten med informationen i ett separat kuvert inuti försändelsekuvertet (kuvert i kuvert). Alternativt kan rapporten lämnas, adresserad till CERT-SE, personligen till vakten i MSB:s reception i Stockholm på Terminalvägen 14.

Om du har frågor om rapporteringsvägarna är du välkommen att kontakta CERT-SE på [cert@cert.se](mailto:cert@cert.se) eller 010-240 40 40. Om du har allmänna frågor om NIS-regleringen är du välkommen att kontakta [registrator@msb.se](mailto:registrator@msb.se).

### **Rapportering av uppgifter som rör Sveriges säkerhet**

Om det finns behov av att kunna rapportera in uppgifter som omfattas av sekretess och som rör Sveriges säkerhet ska detta endast ske via lämpligt signalskyddssystem, personlig leverans eller rekommenderat brev.

### **Rapportering till Säkerhetspolisen**

It-incidenter som omfattas av 10 § punkt 2 säkerhetsskyddsförordning (2018:658) ska skyndsamt anmälas till Säkerhetspolisen. En incident som ska anmälas enligt 10 § punkt 2 säkerhetsskyddsförordningen (2018:658) kan i vissa fall, beroende på vilka konsekvenser den får, även vara rapporteringspliktig enligt NIS-regleringen.

### **Stöd och mer information kring NIS-direktivet**

Du kan alltid kontakta säkerhetsenheten vid frågor eller behov av ytterligare stöd och vägledning kring NIS-direktivet.

[sakerhet@aldrevardomsorg.goteborg.se](mailto:sakerhet@aldrevardomsorg.goteborg.se)