



Dokumentnamn: Förvaltningen för funktionsstöds rutin vid förlorad IT- och/eller telefoniutrustning

Beslutad av:

[Nämnd/styrelse/befattning]

Gäller för:

Funktionsstöd

Diarienummer:

[Nummer]

**Datum och paragraf för
beslutet:**

[Text]

Dokumentsort:

[Dokumentsort]

Giltighetstid:

Tills vidare

Senast reviderad:

2024-08-29

Dokumentansvarig:

Informationssäkerhetssamordnare

Bilagor:

[Bilagor]

Förvaltningen för funktionsstöds rutin vid förlorad IT- och/eller telefoniutrustning

Rutin som stödjer verksamheten där IT-och/eller telefoniutrustning gått förlorad till följd av inbrott, vandalism eller av annan anledning.

Syftet med denna rutin

Syftet är att ge en samlad bild av samtliga steg för hantering av förlorad eller stulen utrustning. För att kunna spåra och spärra utrustning krävs en skyndsam hantering och denna rutins uppgift är att bidra till säker och snabb hantering.

Vem omfattas av rutin

Denna rutin gäller tillsvidare för alla chefer och medarbetare i förvaltningen för funktionsstöd.

Skyndsam hantering

För att kunna spåra och spärra viss digital utrustning och för att minimera verksamhetens kostnad krävs det först att Intraservice får in en anmälan om förlorad utrustning (gäller datorer och välfärdstelefoner) via **Serviceportalen** och att FFS enhet för telefoni skyndsamt får uppgifter om förlorade telefonabonnemang. Verksamheten ansvarar själv att beställa en ny telefonenhet.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Göteborgs Stads riktlinje för informations säkerhet	Hantering av incidenter
Göteborgs Stads regel för chefers informations säkerhetsansvar	Säkerställande av att personalen har kunskap om och förståelse för tillämpliga säkerhetsrutiner och regelverk samt följa upp efterlevnaden
Göteborgs Stads regel för IT-användare	Användarens ansvar för användning av IT-utrustning
Förvaltningen för funktionsstöds telefoniregler	Användarens ansvar för användning av telefoner

Stödjande dokument

[Råd till IT-användare](#)

[Råd för anmälan av IT-brott](#)

[Göteborgs stads rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten](#)

[Polisanmälan blankett brottsutsatt medarbetare](#)

Rutin

Följande delar ska göras för att en komplett hantering av utrustningens försvinnande eller stöld kan anses vara hanterad.

1. Underrätta närmaste chef om händelsen skyndsamt

För att minimera kostnader och risk för skador ska försvunnen, borttappad eller förlorad IT-utrustning anmälas till närmaste chef **snarast**.

Dokumentera detaljer kring händelsen. Dokumentera allt som du minns utan att ta bort något. Låt de som utreder händelsen bedöma om uppgifterna är intressanta eller ej.

Har ett inbrott skett, rör då så lite som möjligt och spärra gärna av ytan för att minimera din och andra medarbetares påverkan på viktiga ledtrådar. Detta underlättar fortsatt utredningsarbete.

Notera även om förlorad utrustning kan innehålla **klass 2 information**, uppgifter som berörs av **sekretess** eller **känsliga personuppgifter**. Är du osäker kontakta:

informationssakerhet@funktionsstod.goteborg.se

dataskyddskontakt@funktionsstod.goteborg.se

2. Gör en polisanmälan

En polisanmälan krävs vid stöld av utrustning.

Exempel på hur ett ärendenummer kan se ut:

5000-K123-18 (Finns angivet på polisanmälan)

I-55-123123123123 (Finns angivet i bekräftelsen som du får via e-post efter att en internetanmälan är gjord.)

[Polisen - Anmäl brott eller förlust](#)

3. Övriga åtgärder

Beroende på vad det rör sig om för utrustning ska olika åtgärder vidtas. Nedan följer information om förlust av mobiltelefon, förlust av dator samt övrigt stöd vid inträffad incident.

3.1. Förlorad eller stulen mobiltelefon

På intranätet kan du läsa och få information om hur du gör om en mobiltelefon blivit borttappad eller stulen.

[Hur gör jag om min mobiltelefon blivit borttappad eller stulen?](#)

Stöd finns via:

telefoni@funktionsstod.goteborg.se

Förlorad eller stulen telefon för Mobilt arbetssätt i vård och omsorg

Anmälan görs av den som upptäcker förlusten via länken nedan och meddelar därefter skyndsamt närmaste chef.

[Fel- och förlustanmälan Mobilt arbetssätt i vård och omsorg](#)

För att spärra telefonnummer

Meddela telefoni@funktionsstod.goteborg.se vilket telefonnummer det gäller så spärras dem och ersätts med nya SIM-kort på befintliga nummer.

För att spärra själva mobiltelefonen

Om telefonen är **Staden-Mobil**, kontakta Support Intraservice support.intraservice@intraservice.goteborg.se så att själva mobiltelefonen kan spärras och göras obrukbar.

Om telefonen **INTE är Staden-Mobil**, mailar du polisanmälan diarienummer till på telefoni@funktionsstod.goteborg.se så att även själva mobiltelefonen kan spärras och göras obrukbar.

3.2. Förlorad eller stulen dator

Det ska anmälas till Intraservice i Serviceportalen.

Gå till Serviceportalen och välj *Förlust/Felanmälan* under Beställ och kategorin *Tjänster och Service*.

[Guide 8288 - Skapa en förlustanmälan](#)

[Beställa produkter och tjänster - Förlust/Felanmälan](#)

Polisanmälan krävs alltid för detta steg. När förlustanmälan hos Intraservice är klar markeras utrustningen som ”stulen” och månadsdebiteringen upphör. Har man ”Klient som tjänst”* kopplad till sin utrustning kommer en ersättningsdator att levereras enligt avtal. Övrig utrustning beställs enligt beställningsrutin.

**”Klient som tjänst” är en livscykelhantering av IT-utrustning i abonnemangsform till Göteborgs Stads olika förvaltningar och bolag.*

Ersättning av utrustning

Dator som berörs av "Klient som tjänst" ersätts automatiskt. Övrig utrustning måste verksamheten själv beställa på vanligt sätt.

4. Övrigt stöd kring händelsen

Beroende på hur utrustningen har gått förlorad kan stöd inhämtas centralt från förvaltningen.

Vid inbrott eller oförklarliga försvinnanden i egna lokaler kan enheten fastighet och lokaler bistå med hjälp kring frågor om tillträde, taggar och nycklar.

Ring Tel: 031-366 51 63

För frågor kring larm och säkerhet i stort, kontakta:

sakerhet@funktionsstod.goteborg.se

För frågor kring informationssäkerhet, sekretess och GDPR, kontakta:

informationssakerhet@funktionsstod.goteborg.se

dataskyddskontakt@funktionsstod.goteborg.se

För teknikrelaterade frågor, kontakta:

it@funktionsstod.goteborg.se

telefoni@funktionsstod.goteborg.se

Checklista

Att göra	Ansvar
Anmäl förlorad välfärdstelefon ”Mobilt arbetssätt” snarast	Medarbetare
Underrätta närmaste chef	Medarbetare
Gör en polisanmälan	Chef
Fyll i underlag för förlorade IT-produkter	Chef
Förlorade abonnemang meddelas till IT- och telefoni	Chef
Förlorad IT-och/eller telefonutrustning meddelas till Intraservice i Serviceportalen	Chef
Ersättningsutrustning: ”Klient som tjänst” utrustning sköts av Intraservice. Övrig utrustning måste beställas manuellt.	Chef