

Avdelningen för Digitalisering och Innovations rutin 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: Enhetschefen för system och process	Gäller för: Avdelningen för Digitalisering och Innovation	Diarienummer: 0364/24	Datum och paragraf för beslutet: 2024-02-08
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2024-02-08	Dokumentansvarig: Enhetschefen för system och process

Bilagor:

[Bilagor]

Innehåll

Inledning	5
Syftet med denna rutin	5
Vem omfattas av rutinen	5
Bakgrund	5
Koppling till andra styrande dokument	5
Stödjande dokument	5
Rutin	6
Omfattning	6
Förvaltningsgemensamma tjänster	6
Lokala tjänster	6
Kommungemensamma tjänster	6
Aktivering av planen	6
Ansvar	6
Förebyggande aktiviteter	7
<i>Aktiviteter vid avbrott eller störning</i>	7
Förvaltningsgemensamma tjänster	7
Lokala tjänster	7
Kommungemensamma tjänster	8
Bilagor	8
Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter)	8
Initiera	8
Kommunicera/Informera/kontinuerlig uppföljning	9
Genomförande	9
Färdigställande	9

Bilaga 2 – IST Administration/EduCloud	10
Bilaga 3 – Skola24.....	12
Bilaga 4 – ELIN.....	14
Bilaga 5 – Indra.....	15
Bilaga 6 – Vklass	17
Bilaga 7 – GWFE (Google Workspace for Education)	20
Bilaga 8 – ReadSpeaker	23
Bilaga 9 –Trelson Assessment.....	25
Bilaga 10 – Kommungemensamma tjänster.....	26
Bilaga 11 – PMO.....	28
Bilaga 12 – ARX	30
Bilaga 13 – RCO.....	32
Bilaga 14 – MultiAccess.....	34
Bilaga 15 – Qlik.....	36
Bilaga 16 – Lista över Utbildningsförvaltningens servrar hos Intraservice	38
Bilaga 17 – Kontaktuppgifter	39

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med rutinen är att konkretisera roller, ansvar och aktiviteter i händelse av omfattande störning eller avbrott i den IT-drift som ligger under avdelningen för Digitalisering och innovations ansvar.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för anställda på avdelningen för Digitalisering och Innovation.

Bakgrund

Behovet av en rutin för kontinuitetshantering aktualiserades i samband med att Utbildningsförvaltningen tillsammans med Grundskoleförvaltningen och Förskoleförvaltningen övertog ansvaret för flera skolrelaterade IT-system från Intraservice 2022.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Utbildningsförvaltningens anvisning för roller och ansvar inom informationssäkerhet och dataskydd	Tydliggör bland annat roller och ansvar kopplade till IT-säkerhet samt tydliggör vem som ansvarar för kontinuitetsplanering.
Regler för anställdas användning av utbildningsförvaltningens IT-resurser	Tydliggör användarens ansvar för att skydda Utbildningsförvaltningens IT-resurser mot intrång.

Stödjande dokument

Denna rutin kompletteras med kontaktlistor, en för interna kontaktuppgifter och en för kontaktuppgifter till leverantörer. Dessa listor återfinns där material för kontinuitetsplanering för avdelningen för Digitalisering och Innovation förvaras.

Rutin

Omfattning

Kontinuitetsplanen omfattar de delar av IT-driften som ligger under Avdelningen för Digitalisering och innovations ansvar eller där Utbildningsförvaltningen är nyttjare av kritiska kommungemensamma tjänster. Det innefattar följande tjänstekategorier:

Förvaltningsgemensamma tjänster

System som tillhandahålls av Utbildningsförvaltningen till alla förvaltningens skolor och verksamheter.

Lokala tjänster

System som används av en eller flera skolor inom Utbildningsförvaltningen. T.ex. passagesystem, bibliotek, kameraövervakning samt tillhörande infrastruktur.

Kommungemensamma tjänster

Tjänster som Utbildningsförvaltningen nyttjar och är beroende av som tillhandahålls av Intraservice eller andra förvaltningar inom Göteborg Stad. Detta inkluderar t.ex. HR-system, telefoni, IT-infrastruktur.

Aktivering av planen

Kontinuitetsplanen aktiveras i samband med omfattande störning eller avbrott i IT-driften. Avdelningschef Digitalisering och innovation beslutar om kontinuitetsplan ska aktiveras. Vid frånvaro kan enhetschef på Digitalisering och innovation ta beslut om att aktivera kontinuitetsplanen.

Ansvar

Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att:

- kontinuerligt arbeta med förebyggande åtgärder för att minska konsekvenserna av avbrott eller omfattande störningar i IT-driften
- bevaka och agera på förändringar i den kommungemensamma IT-driften som har påverkan på Utbildningsförvaltningens verksamhet
- säkerställa återgång till normal drift i händelse av omfattande störning eller avbrott i IT-drift.
- tjänsteavtal som ingås mellan Utbildningsförvaltningen och extern eller intern IT-leverantör innehåller ändamålsenliga servicenivåer
- tjänsteavtal som ingås mellan Utbildningsförvaltningen och extern eller intern IT-leverantör innehåller krav på att leverantören har en ändamålsenlig kontinuitetsplanering och rutin för säkerhetskopiering

- nödvändig supportpersonal finns tillgänglig under kontorsarbetstider
- det finns utskrivna exemplar av avtal för kritiska system samt för denna kontinuitetsplan som förvaras i avdelningschefs kontor
- informera om denna kontinuitetsplan i Utbildningsförvaltningens verksamheter

Förebyggande aktiviteter

Nedan redovisas ett antal förebyggande aktiviteter som avdelningen arbetar med:

- Dokumentation av IT-arkitektur
- Planerade driftsavbrott
- Uppföljning av kommunikationskapacitet
- Uppdaterade versioner av programvara och operativsystem
- Säkerhetsmedvetenhet hos förvaltningens medarbetare
- Systematisk leverantörs- och avtalsuppföljning
- Säkerställa systematisk behörighetshantering
- Digital Support lagerhåller och uppdaterar 5 st Windowsdatorer som ej är plattformerade och som inte har befunnit sig på Göteborgs stads nät sedan ominstallation. Dessa datorer är avsedda för nyckelpersoner inom förvaltningen, exempelvis förvaltningschef.

Aktiviteter vid avbrott eller störning

Nedan beskrivs aktiviteter för de olika delarna av IT-driften.

Förvaltningsgemensamma tjänster

Avbrott eller omfattade störningar i driften av förvaltningsgemensamma system hanteras vanligtvis inom ramen för supportprocessen ”major incident” (se bilaga 1). Respektive tjänst består av en eller flera systemkomponenter från externa eller interna leverantörer och regleras via tjänsteavtal. I tjänsteavtalen framgår de servicenivåer som leverantören ska uppfylla, däribland åtgärdstider vid driftavbrott.

Aktivitet	Ansvarig
Aktivera processen för major incident	Systemförvaltare
Bedöm behov av aktivering av krisledningsgrupp.	Avdelningschef
Hänvisa nyckelanvändare till alternativa system/rutiner. Se bilagor per system.	Systemförvaltare

Lokala tjänster

Avbrott eller omfattade störningar i driften av lokala system hanteras vanligtvis inom ramen för supportprocessen ”major incident” (se bilaga 1). Respektive tjänst består av en

eller flera systemkomponenter från externa eller interna leverantörer och regleras via tjänsteavtal. I tjänsteavtalen framgår de servicenivåer som leverantören ska uppfylla, däribland åtgärdstider vid driftavbrott.

Aktivitet	Ansvarig
Aktivera processen för major incident – inkludera även lokalt systemansvarig	IT-strateg
Bedöm behov av aktivering av förvaltningens krisledningsgrupp.	Avdelningschef
Hänvisa nyckelanvändare till alternativa system/rutiner. Se bilagor per system.	IT-strateg

Kommungemensamma tjänster

Avbrott eller omfattade störningar i driften av lokala system hanteras vanligtvis inom ramen för supportprocessen ”major incident” (se bilaga 1).

Aktivitet	Ansvarig
Aktivera processen för major incident	IT-strateg
Bedöm behov av aktivering av krisledningsgrupp.	Avdelningschef
Systematiskt stöd till intraservice i felsökning	IT-strateg, Digital Support
Tillhandahåll eventuell alternativ utrustning eller verktyg.	IT-strateg

Bilagor

Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter)

Major incident-processen testas årligen med syfte att finna förbättringsområden.

Initiera

- Bedömning sker av potentiell MI
 - Vilka delar av systemet omfattas?
 - Vilka användargrupper är påverkade?
 - Omfattas andra system via integrationer?
 - Finns API-nycklar eller VPN-konton exponerade?

- Har andra förvaltningar samma problem?
- Finns redan information från leverantör om driftstörning?
- Sätt ihop intern arbetsgrupp (MI-team) inom förvaltning, bjud in systemägare och informationsägare samt ev. systemförvaltare/systemadministratör.
- Samla alla till ett kort möte där incidentledare utses och arbetsuppgifter fördelas.
- Kategoriserad som MI
- Anmäl ärende till leverantör
- Anmäl ärende till Intraservice. Kontakta Incidentkoordinator 031-368 68 38 vid behov. Leverera text till driftmeddelande Serviceportal och sms.
- Bedöm om MI medför PUI
- Påbörja logg där händelser och åtgärder dokumenteras. Logg förs av incidentledare. Följande fält ska vara med: Tidpunkt, händelse, beslutsfattare.

Kommunicera/Informera/kontinuerlig uppföljning

- Ledningsgrupp (Major incident i Google chat), Chefer mailutskick ("DG Utbildningsförvaltningen/Chefer"), Digital support, övriga delar av avdelningen, Kommunikationsavdelningen (intranätet)
- Berörda användargrupper
- Andra systemförvaltarkollegor
- Eventuell projektorganisation
- Åtgärder som tas

Genomförande

- Möten sker med regelbundenhet i MI-team vid behov med Incidentkoordinator Intraservice
- Koppla ärenden till MI-ärende
- Koppla intressenter till MI-ärende
- Vid behov eskalera till kundansvarig hos leverantör
- Möten med leverantör
- Säkerställ om eventuella integrationer behöver stoppas
- Vid behov ska så kallad motringning (att ringa upp en person genom kända nummer, så som myndigheters växel) användas istället för att lita på att motparten är den den utger sig för att vara när man blir uppringd, speciellt vid okänt nummer.

Färdigställande

- MI-ärende sätts som löst
- Text till driftmeddelande Serviceportal och sms
- Information till berörda om att MI är löst
- Begär ut incidentrapport av leverantör
- Färdigställ logg

Finns även digitalt här:

https://docs.google.com/document/d/1amWvn8cNSqkC98_fUMfKGjchSFrvzsDf-59Tw5p5DFw/copy

Bilaga 2 – IST Administration/EduCloud

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en förvaltningsgemensam tjänst som används av gymnasieskolan och den anpassade gymnasieskolan. Systemet används för elevadministration.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den externa leverantören. Autentisering till systemet görs via en single sign on-tjänst (SSO) – en tjänst som tillhandahålls av den stadeninterna leverantören Intraservice.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns i ”Utbildningsgemensam systemförvaltning” i Microsoft Teams. Eventuell dokumentation som är kritisk för att återställa systemdrift finns även i utskrivet format på avdelningschefens kontor.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

IST kan inte skapa underlag för ekonomihanteringen
EduCloud uppdaterar inte MMD
EduCloud uppdaterar inte datalagret
IST:s Webbservice uppdaterar inte MIM (ServiceNow, NEIM)
IST:s Webbservice uppdaterar inte MMD
IST uppdaterar inte PMO
IST uppdaterar inte ELIN
IST uppdaterar inte kontaktuppgifter i Vklass och Unikum
IST kan inte leverera data till CSN
IST kan inte leverera betyg till UHR
IST kan inte leverera betyg till INDRA
IST kan inte ta emot antagningar från INDRA
IST kan inte ta emot externa elevuppgifter från ELIN
IST Analys kan inte ta emot närvarodata från Vklass
IST KAA kan inte ta emot betygsdata från UHR

IST kan inte ta emot uppgifter om lärarlegitimationer

IST kan inte ta emot förändringar av kontaktuppgifter från Vklass och Unikum

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas "Lokala manuella rutiner". Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Registrera/ändra elever	Lokala manuella rutiner
Läsa elever	Vklass, MMD, Google, ELIN, Skola24
Registrera/ändra grupper	Lokala manuella rutiner
Läsa grupper	Vklass, MMD, Google, Skola24
Registrera betyg	Lokala manuella rutiner
Läsa betyg	Vklass
Skriva ut nytt betygsdokument	Använd manuell dokumentmall om kritiskt, annars avvakta
Kontaktuppgifter till elever	Vklass, MMD
Kontaktuppgifter till vårdnadshavare	Vklass, MMD
Registrera/ändra personal	Lokala manuella rutiner
Läsa personal	Vklass, MMD, Google, Personec
Skapa underlag för vissa ekonomiska beräkningar	ELIN
Beställning av resekort	Maila till Västtrafik
Automatisera personalbehörigheter i påföljande system	Registrera manuellt i respektive system
Skicka in betyg till nationella betygsdatabasen	Informera elever om att de själva behöver skicka in betyg
Rapportera studiehändelse till CSN	Manuellt på CSNs hemsida
Uppföljning av betyg och närvaro	Vklass
Ta fram ekonomiunderlag för fristående elevers programtillhörighet	ELIN

Bilaga 3 – Skola24

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en förvaltningsgemensam tjänst som används av gymnasieskolan, den anpassade gymnasieskolan och vuxenutbildningen. Systemet används för schemaläggning.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den externa leverantören. Autentisering till systemet görs via en single sign on-tjänst (SSO) – en tjänst som tillhandahålls av den stadeninterna leverantören Intraservice.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns i ”Utbildningsgemensam systemförvaltning” i Microsoft Teams. Eventuell dokumentation som är kritisk för att återställa systemdrift finns även i utskrivet format på avdelningschefens kontor.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

Vklass uppdateras inte med schemainformation

Google Calendar uppdateras inte med schemainformation.

Skola24 kan inte hämta grunddata från MMD.

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas ”Lokala manuella rutiner”. Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Registrera/ändra schema	Lokala manuella rutiner
Läsa schema	Vklass, Google calendar

Bilaga 4 – ELIN

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en tjänst som tillhandahålls av GR och används av gymnasieskolan och den anpassade gymnasieskolan. Systemet används för viss administration rörande elevplaceringar.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den externa leverantören som helt driftar tjänsten. Autentisering till systemet görs via lokalt konto som tillhandahålls av leverantören.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns hos leverantören.

Leverantörens åtagande

Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

IST Administration kan inte uppdatera ELIN med uppgifter om elever vid våra kommunala skolor.

IST Administration får inga uppgifter från ELIN rörande göteborgselever vid externa skolor.

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas "Lokala manuella rutiner". Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Registrera elever	Lokala manuella rutiner
Motta avisering från ELIN om invandrad elev	ISTs folkbokföringsaviseringar

Bilaga 5 – Indra

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en tjänst som tillhandahålls av GR och används av gymnasieskolan och den anpassade gymnasieskolan. Systemet används för antagning och överlämning av elever till gymnasieskolan och den anpassade gymnasieskolan.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den externa leverantören som helt driftar tjänsten. Autentisering till systemet görs via lokalt konto som tillhandahålls av leverantören.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns hos leverantören.

Leverantörens åtagande

Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

Under ansökningsperioden kan inte de sökandes betyg uppdateras genom inläsning till INDRA eller enskilda betygskompletteringar registreras.

Efter slutantagning kan inte de antagna eleverna läsas in i IST Administration.

Under reservantagningen kan inte enskilda skolor se avgångna och tillkommande elever.

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas "Lokala manuella rutiner". Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Läsa vilka elever som blivit antagna till vilken skola	N/A
Registrera utbildningsutbud	N/A
Registrera elevers grundskolebetyg	N/A

Bilaga 6 – Vklass

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en förvaltningsgemensam tjänst som används av gymnasieskolan, den anpassade gymnasieskolan och vuxenutbildningen. Systemet används för pedagogisk administration.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den externa leverantören. Autentisering till systemet görs via en single sign on-tjänst (SSO) – en tjänst som tillhandahålls av den stadeninterna leverantören Intraservice.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns i ”Utbildningsgemensam systemförvaltning” i Microsoft Teams. Eventuell dokumentation som är kritisk för att återställa systemdrift finns även i utskrivet format på avdelningschefens kontor.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

IST Analys får ingen ny närvarodata.

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas ”Lokala manuella rutiner”. Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Lärare registrera närvaro	Lokala manuella rutiner
Elev/vårdnadshavare registrera frånvaro	Ringa skolan

Läsa närvaro	IST Analys
Ta fram underlag för CSN-rapportering	IST Analys
Ta emot ledighetsansökan	Lokala manuella rutiner
Skicka nyheter till elever/personal	Google-miljön
Skicka nyheter till vårdnadshavare	IST meddelandefunktion?
Personliga meddelanden	Google Chat
Läsa schema	Google eller Skola24
Ställa in lektion	Google eller Skola24
Registrera extra anpassning	Lokala manuella rutiner
Läsa extra anpassning	N/A
Upprätta åtgärdsprogram	Lokala manuella rutiner + PMO
Avsluta åtgärdsprogram	Lokala manuella rutiner + PMO
Utföra pedagogisk kartläggning	Lokala manuella rutiner
Skapa pedagogiska planeringar	Lokala manuella rutiner
Läsa pedagogiska planeringar	N/A
Skapa inlämningsuppgifter	Google
Registrera hittills uppnådda mål	Lokala manuella rutiner
Läsa hittills uppnådda mål	N/A
Boka utvecklingssamtal	Google eller lokala manuella rutiner
Dokumentera utvecklingssamtal	Lokala manuella rutiner
Registrera elevlogg	Google eller lokala manuella rutiner
Läsa elevlogg	N/A
Hantera frånvarovarningar	N/A
Länkar till andra system	Bokmärkesmappen i Chrome
Felanmälan till leverantör	Ringa Vklass support
Registrera APL-arbetsplatser	Lokala manuella rutiner
Läsa APL-arbetsplatser	N/A
Registrera APL-handledare	Lokala manuella rutiner
Läsa APL-handledare	N/A
Registrera praktikperiod	Lokala manuella rutiner

Läsa praktikperiod	N/A
Registrera arbetstidsschema	Lokala manuella rutiner
Läsa arbetstidsschema	N/A
Dokumentera APL	Google
Närvarorapportera APL	Lokala manuella rutiner

Bilaga 7 – GWFE (Google Workspace for Education)

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en förvaltningsgemensam tjänst som används av gymnasieskolan, den anpassade gymnasieskolan och vuxenutbildningen. Systemet används för undervisning.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den externa leverantören. Autentisering till systemet görs via en single sign on-tjänst (SSO) – en tjänst som tillhandahålls av den stadeninterna leverantören Intraservice.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns i ”Utbildningsgemensam systemförvaltning” i Microsoft Teams. Eventuell dokumentation som är kritisk för att återställa systemdrift finns även i utskrivet format på avdelningschefens kontor.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

Det går inte att logga in i och använda Wevideo och Trelson. Det går inte heller att logga in med Google auth i några andra tredjepartstjänster som använder Google som inloggningsmetod.

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas "Lokala manuella rutiner". Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Logga in på Chromebook	N/A
Skapa textdokument	O365 för personal, använd texteditor på Chromebook för elever. Beroende på omfattning av driftavbrott kan lokala manuella rutiner krävas för elever. Elever med PC eller MAC kan använda alternativa officesviter.
Skapa kalkyldokument	O365 för personal, N/A för elever. Elever med PC eller MAC kan använda alternativa officesviter.
Skapa presentationsdokument	O365 för personal, N/A för elever. Elever med PC eller MAC kan använda alternativa officesviter.
Skapa övriga dokument	O365 för personal, N/A för elever. Elever med PC eller MAC kan använda alternativa officesviter.
Redigera Googledokument	N/A
Läsa Googledokument	N/A
Skapa inlämningsuppgifter i Classroom	Vklass (inlämningsuppgift)
Bedöma inlämningsuppgifter i Classroom	N/A
Kommunicera med klass i Classroom	Vklass (nyheter)

Kommunicera via Google Chat	Vklass (meddelanden)
Använda webbläsaren i Chromebook	N/A
Läsa schema	Vklass (schema)
Läsa e-post för elever	N/A
Skicka e-post för elever	Vklass (meddelanden) eller lokala manuella rutiner för extern e-post
Göra plagiatkontroll i Classroom	Skicka e-post till Ouriginal
Använda bokmärkeslänkar	DOI tillgängliggör länkar i Vklass
Använda Googleautentisering	DOI tillgängliggör alternativ autentiseringslösning om möjligt
Använda Google-appar, t.ex. YouTube	N/A
Använda Google Meet	Offentlig Teams-inbjudan

Bilaga 8 – ReadSpeaker

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en förvaltningsgemensam tjänst som används av gymnasieskolan, den anpassade gymnasieskolan och vuxenutbildningen. Systemet är ett kompensatoriskt verktyg, t.ex. för uppläsning av text.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den externa leverantören. Autentisering till systemet görs via en single sign on-tjänst (SSO) – en tjänst som tillhandahålls av den stadeninterna leverantören Intraservice.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns i ”Utbildningsgemensam systemförvaltning” i Microsoft Teams. Eventuell dokumentation som är kritisk för att återställa systemdrift finns även i utskrivet format på avdelningschefens kontor.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

Det går inte att använda tjänsten inuti Vklass.

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas ”Lokala manuella rutiner”. Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Tal till text	Google
Text till tal	Google
Översätta text	Google

Bilaga 9 –Trelson Assessment

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en förvaltningsgemensam tjänst som används av gymnasieskolan, den anpassade gymnasieskolan och vuxenutbildningen. Systemet används för att genomföra prov digitalt.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den externa leverantören. Autentisering till systemet görs via en single sign on-tjänst (SSO) – en tjänst som tillhandahålls av den stadeninterna leverantören Intraservice.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns i ”Utbildningsgemensam systemförvaltning” i Microsoft Teams. Eventuell dokumentation som är kritisk för att återställa systemdrift finns även i utskrivet format på avdelningschefens kontor.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

Inga.

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas ”Lokala manuella rutiner”. Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Skapa digitala prov	Google Forms eller lokala manuella rutiner

Bilaga 10 – Kommungemensamma tjänster

Beskrivning av tjänsten

Kommungemensamma tjänster innefattar de tjänster som någon av stadens andra förvaltningar tillhandahåller. Det gäller såväl system som infrastruktur.

Systemdokumentation

Information om servicenivåer och dylikt finns i stadens [tjänstekatalog](#). Ytterligare systemdokumentation finns hos respektive leverantör. Eventuell dokumentation som är kritisk för att återställa systemdrift finns även i utskrivet format på avdelningschefens kontor.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

Personer --> konton/behörigheter i förvaltningsgemensamma system livscykelhanteras ej längre.

MMD --> Undervisningsgrupper i förvaltningsgemensamma system livscykelhanteras ej längre.

Infrastruktur-->

LAN/WAN/WLAN/IT Plattform -->

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas "Lokala manuella rutiner". Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Om avbrott på ordinarie nätverk sker kan vissa personer behöva få utökad surfmängd på sina tjänstetelefoner för att under längre tid kunna använda telefonen för mobilt bredband. Det är viktigt att i en sådan händelse tänka på att spara surfmängden genom exempelvis

att inte ha kameran aktiverad om det inte krävs, för exempelvis visuell verifiering av motpartens identitet.

Om stadens plattform inte får användas och Chromebook inte är drabbade av säkerhetshändelsen ska Chromebook skyndsamt tillhandahållas till nyckelpersoner av Digital Support.

Process	Alternativa verktyg
Fiber/Wifi	Internetdelning via mobiltelefon
Strömförsörjning	Powerbank för krisledningsgrupp Omlokalisera
O365	Google Telefon Brev
Telefoni	O365 Google Wifi-telefoni med ordinarie tjänstetelefon Rakel
Digital infrastruktur	N/A
ServiceNow	O365 Google
Registrera i Personec	Lokal processledare förmedlar manuella rutiner från Intraservice till personaladministratörer
Läsa i Personec	IST, Service Now, MMD, Vklass, Google, CMG, O365
Ekonomisystem	Lokala manuella rutiner

Bilaga 11 – PMO

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en förvaltningsgemensam tjänst som används av gymnasieskolan och den anpassade gymnasieskola. Systemet används för dokumentation av elevhälsans arbete, inklusive journalföring.

Tjänsten är en on prem-tjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. För åtkomst till tjänsten för hälso- och sjukvårdspersonal krävs etjänstekort. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den interna leverantören Intraservice. Autentisering till systemet görs via behörigt stadenkonto eller via etjänstekort.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns i ”Utbildningsgemensam systemförvaltning” i Microsoft Teams. Eventuell dokumentation som är kritisk för att återställa systemdrift finns även i utskrivet format på avdelningschefens kontor.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa tjänstekomponent i drift i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

Ej möjligt att använda e-Enkätportalen eller Samtyckesportalen.

Inga överföringar till EHDV.

Inga överföringar till vaccinationsregistret.

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas ”Lokala manuella rutiner”. Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Dokumentation i skolhälsovårdsjournal	Upprätta pappersjournal
Dokumentation i elevakt	Lokala manuella rutiner
Dokumentation i professionsakt	Lokala manuella rutiner
Dokumentation i klassärende	Lokala manuella rutiner
Dokumentation i skolärende	Lokala manuella rutiner
Läsa tidigare dokumentation	N/A
Administrera samtycken	Lokala manuella rutiner
Verifiera lämnat samtycke	N/A
Genomföra hälsoenkäter	Lokala manuella rutiner med stöd av pappersversioner av enkäterna
Överföring av journaler	Lokala manuella rutiner
Överföring av akter	Lokala manuella rutiner
Använda dokumentmallar	Lokala manuella rutiner
Göra mötesplanering för EHT	Lokala manuella rutiner
Läsa mötesplanering för EHT	N/A
Använda tidbok	Lokala manuella rutiner
Läsa tidbok	N/A
Göra rapportuttag	N/A
Läsa åtgärdsprogram	Diariet
Scanna mottagna dokument	Lokala manuella rutiner
Registrering av nya elever	Lokala manuella rutiner
Uppföljning av basprogram	Lokala manuella rutiner
Skicka remiss	Lokala manuella rutiner
Granskning HSL	N/A
Uppföljning Lex Maria	N/A

Bilaga 12 – ARX

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en lokal tjänst som används av gymnasieskolan, den anpassade gymnasieskolan och vuxenutbildningen. Systemet används för att administrera passerkort.

Tjänsten finns på en server (sn610aa05) hos intraservice. Klienter är installerade hos servicepersonal. Tjänsten kan köras utan både el och nätverk under kortare period. Ramavtalsleverantör för passage/larm har åtkomst till servern. Autentisering till klienter görs via manuell inloggning. Autentisering till server görs via terminal service där ramavtalsleverantör och IT har åtkomst.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns hos verksamheten.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

Ändringar i systemet kan inte göras. Integration mot systemet slutar fungera.

- integration mot MMD stoppar och nya användare livscykelhanteras inte förrän system är uppe igen.
- ändringar i systemet går inte att göra
- passage och larmhantering går inte att göra i systemet. (larm kan hanteras via galaxy direkt istället)
- integration mot ARX foto slutar fungera
- kortläsare fungerar standalone

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas "Lokala manuella rutiner". Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Åtkomst till lokaler	Utsedda personer har nycklar för åtkomst. Rutiner kring att hantera manuellt insläpp. Skolpersonal / vakter.
Larm / larma av	Går att larma på/larma av systemet manuellt via panel på skolan Om Galaxy inte fungerar under längre period behöver detta hanteras med vakter istället.
Användare hanteras i integrationen som sätter igång när systemet är uppe igen. Behöver inte hanteras under tiden för avbrott	

Bilaga 13 – RCO

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en lokal tjänst som används av gymnasieskolan, den anpassade gymnasieskolan och vuxenutbildningen. Systemet används för att administrera passerkort.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har en egen server (sn610aa11) och som är placerad hos Intraservice, autentisering görs med lokalt användarnamn och lösenord, applikation med uppkoppling mot Intraservice autentiseras i bakgrunden.

Tjänsten körs på en server (sn610aa11) hos Intraservice.

Systemdokumentation

Systemdokumentation finns ej framtagen, verksamheten ansvarar för detta.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

- passage och larmhantering går inte att göra i systemet. (larm kan hanteras via galaxy direkt istället)
- kortläsare fungerar standalone

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas "Lokala manuella rutiner". Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
Åtkomst till lokaler	Lokala rutiner behöver tas fram per område/skola.
Larm / larma av	Går att larma på/larm av systemet manuellt via panel på skolan Om Galaxy inte fungerar under längre period behöver detta hanteras med vakter istället.
Skapa användare	Användare skapas upp i systemet via verksamhetens rutin när systemet kommer upp igen.

Bilaga 14 – MultiAccess

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en lokal tjänst som används av gymnasieskolan, den anpassade gymnasieskolan och vuxenutbildningen. Systemet används för att administrera passerkort.

Tjänsten är en molntjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har en egen server (sn610aa11) och som är placerad hos Intraservice, autentisering görs med lokalt användarnamn och lösenord, applikation med uppkoppling mot Intraservice autentiseras i bakgrunden.

Systemdokumentation

Systemdokumentation åligger verksamheten att ta fram.

Leverantörens åtagande

Felanmälan till leverantör sker alltid när processen för major incident aktiveras. Se Bilaga 1 - Major incident (inkl aktiviteter) på sidan 8. Leverantören ansvarar för att återställa avbrottsdrabbad tjänstekomponent i enlighet med de servicenivåer som regleras i respektive avtal.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

- passage och larmhantering går inte att göra i systemet. (larm kan hanteras via galaxy direkt istället)
- kortläsare fungerar standalone

Alternativa rutiner

Beroende på om det är avbrott i hela eller delar av systemet kan användare i många fall hänvisas till alternativa rutiner för att utföra moment. I det fall där det inte finns en allmängiltig alternativ rutin tillgänglig kan det behöva finnas "Lokala manuella rutiner". Avdelningen för Digitalisering och innovation ansvarar för att medvetandegöra berörda verksamheter om detta.

Process	Alternativ rutin
---------	------------------

Åtkomst till lokaler	Lokala rutiner behöver tas fram per område/skola.
Larm / larma av	Går att larma på/larm av systemet manuellt via panel på skolan Om Galaxy inte fungerar under längre period behöver detta hanteras med vakter istället.

Bilaga 15 – Qlik

Beskrivning av tjänsten

Systemet är en förvaltningsgemensam tjänst som används av Utbildningsförvaltningen, Grundskoleförvaltningen och Förskoleförvaltningen. Systemets användare är i första hand rektorer och skolledning och i andra hand lärare och administratörer. Qlik är ett beslutsstödsystem där data från många av verksamhetens andra system konsolideras, bearbetas och visualiseras.

Tjänsten är en on prem-tjänst som kräver aktiv nätverksåtkomst. Utbildningsförvaltningen har ingen egen server- eller databasdrift utan det tillhandahålls av den interna leverantören Intraservice. Autentisering till systemet görs via en single sign on-tjänst (SSO) – en tjänst som tillhandahålls av den stadeninterna leverantören Intraservice.

Systemdokumentation

Systemdokumentation återfinns i "Qlik" i Microsoft Teams ([LÄNK](#)). Eventuell dokumentation som är kritisk för att återställa systemdrift finns även i utskrivet format på avdelningschefens kontor.

Leverantörens åtagande

Då Qlik är en on prem-tjänst finns inga servicenivåer för Leverantören att efterfölja vad gäller leveransen av tjänsten. Leverantören har dock ändå ansvar för att assistera via sin avtalade supporttjänst för att återställa tjänsten.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till leverantören återfinns i den bifogade kontaktlistan, se Bilaga 16 - Kontaktuppgifter, på sidan 32.

Tekniska följdverkningar vid avbrott

I dagsläget är inga av nedan listade följdverkningar aktuella då dessa Qlikfunktioner ännu ej är i bruk.

Inbäddade Objekt – när Qlik blir otillgängligt så blir även alla inbäddade objekt som länkar till en app i Qlik det och kommer att visa "Connection error" till tjänsten åter är i bruk.

Qlik Nprint – när Qlik blir otillgängligt så kan inga schemalagda Nprint rapporter skapas eller skickas ut.

Alternativa rutiner

Generellt sett kan alla Qliks datakällor användas individuellt vid ett avbrott. Data skall då exporteras från källsystemet och analyseras med hjälp av exempelvis Excel.

Process	Alternativ rutin
Elevtal	IST Analys
Närvaro	Skola24
Betyg	Vklass
Visualisering av data	MS Excel
Elevenkäter	Skolverket / Gbg-region enkäter
Polisanmälningar	Google forms
Google Classrom statistik	Google Classroom

Bilaga 16 – Lista över Utbildningsförvaltningens servrar hos Intraservice

Förvaras tillsammans med rutinen.

Bilaga 17 – Kontaktuppgifter

Förvaras tillsammans med rutinen.