



# Incident- och krishanteringsinstruktion IT

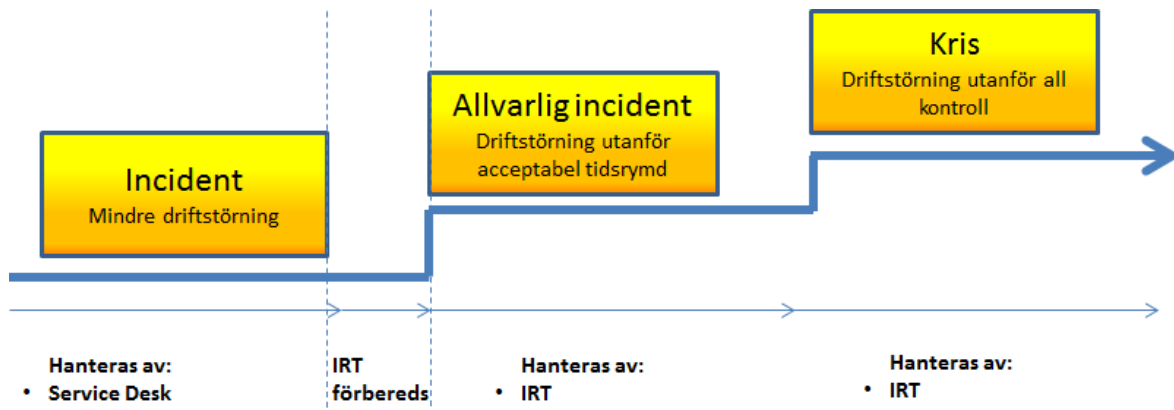
---

Kommunalförbundet ITSAM

Rev: 2014012201

Detta dokument innehåller information om vad som inledningsvis ska göras hos ITSAM i händelse av incident eller kris som påverkar driften och/eller säkerheten IT-mässigt i någon eller flera av ITSAM-kommunerna.

## Definitioner



### Incident

Avbrott i den dagliga driften som är av sådan art att verksamhetskritiska informationsbärande system inte når upp till basnivån för tillgänglighet, sekretess eller riktighet men som kan åtgärdas inom accepterat tidsintervall.

### Allvarlig incident

Avbrott i den dagliga driften som är av sådan art att verksamhetskritiska informationsbärande system inte når upp till basnivån för tillgänglighet, sekretess eller riktighet men som inte kan åtgärdas inom accepterat tidsintervall.

### Kris

Avbrott i den dagliga driften som är av sådan art att verksamhetskritiska informationsbärande system inte når upp till basnivån för tillgänglighet, sekretess eller riktighet och som ligger utanför driftorganisationens kontroll.

### IRT (Incident Response Team)

Benämning på krisledningsorganisation inom kommunalförbundet ITSAM som aktiveras vid en Allvarlig incident eller vid en Kris

IRT ska alltid meddelas och förberedas för aktivering då nivån Allvarlig Incident är nära förestående eller då medlemskommun försätts i ett kris- och beredskapsläge.

## Instruktion

1. Person som upptäcker eller på annat sätt får kännedom om pågående driftstörning ska kontakta IT driftorganisationen enligt process nedan
2. Meddela typ av driftstörningen, hur länge driftstörningen varat, vilken verksamhet som är drabbad tillsammans med tillhörande kontaktuppgifter.

### Eskalering av incident

I ett läge där det inte går att avhjälpa eller reducera en driftstörning enligt plan ska kommunalförbundet ITSAMs ska verkställande tjänsteman meddelas som tar beslut om IRT ska försättas i beredskapsläge eller aktiveras.

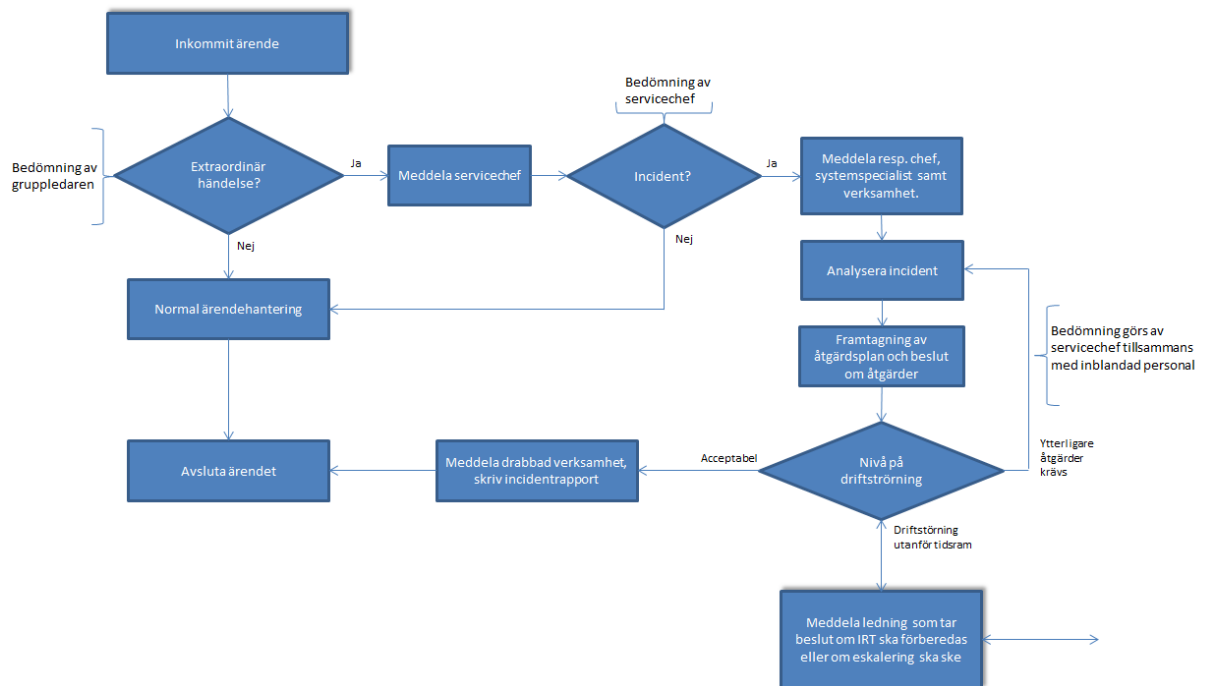
**Se separat dokument "Krisberedskapsorganisation" för vilka personer som har primäransvar vid incidenter och kriser samt övriga kontakter.**

Person med operativt ansvar över incidenthanteringen

- kontaktar om så läget bedöms nödvändigt övriga grupper i organisationen samt förvarnar och aktiverar IRT
- ser till att driftstörningsinformation publiceras på avsedda platser
- delegerar arbetet med att föra händelselogg avseende IT-driften
- kontaktar krisledningsgrupper i berörda kommuner om driftstörningen anses vara kritisk och befaras bli långvarig. Personal från Kommunalförbundet ITSAM ska vara kallade och samordning av ITSAMs deltagande ska göras

När åtgärder fått avsedd effekt och driften normaliserats ser operativt ansvarig till att en sammanställning görs av uppkomna händelseloggar. Utifrån dessa ska IRT skriva *Incidentrapport* som sedan överlämnas för godkännande och arkivering/diarieföring till kommunalförbundet ITSAMs säkerhetsansvarige. Informationsklassificering med avseende på sekretess ska göras i varje enskilt fall.

## ITSAMs process vid incident



## ITSAMs process vid allvarlig incident eller kris

