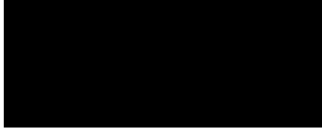


Nätsäkerhetsavdelningen



Uppföljande tillsyn avseende kontinuitetsplan för bredbandstelefone

Saken

Uppföljande tillsyn; avsaknad av kontinuitetsplan trots upprepade avbrott i bredbandstelefontjänsten.

Post- och telestyrelsens avgörande

Post- och telestyrelsen (PTS) avskriver ärendet från vidare handläggning.

Bakgrund

Den 17 oktober 2013 avskrev PTS ett tillsynsärende rörande TeliaSonera Sverige ABs (TeliaSonera) bredbandstelefontjänst (PTS dnr 12-9626). Det var en tillsyn som påbörjats efter att TeliaSonera för tredje gången haft omfattande avbrott i tjänsten. Under tillsynen framkom bl.a. att TeliaSonera inte haft någon kontinuitetsplan för den plattform som bredbandstelefonin bygger på, den s.k. IMS-plattformen, men att bolaget framöver hade för avsikt att arbeta mer med kontinuitetsplanering, inte bara för den aktuella tjänsten utan för koncernen i stort. Mot bakgrund av detta informerade PTS i samband med avskrivningsbeslutet att myndigheten hade för avsikt att återkomma med en uppföljande tillsyn för att granska TeliaSoneras arbete med kontinuitetsplanering, och då i synnerhet för att granska att en kontinuitetsplan togs fram för IMS-plattformen.

Den 4 november 2014 inledde PTS den uppföljande tillsynen över kontinuitetsplaneringen, genom att ställa frågor om hur arbetet fortskred, samt genom att kalla TeliaSonera till ett inledande tillsynsmöte.

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117A
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00
Telefax: 08-678 55 05
pts@pts.se

Den 17 december 2014 hölls tillsynsmöte med TeliaSonera, varvid företaget redogjorde för svaren på de av PTS ställda frågorna. Vid mötet framkom att TeliaSonera arbetade med att ta fram processen för kontinuitetsplaneringen, och man även arbetade med att ta fram de första färdiga kontinuitetsplanerna, bl.a. för IMS-plattformen. Arbetet med att ta fram processen för kontinuitetsplanering och de första färdiga kontinuitetsplanerna skulle, enligt uppgift från TeliaSonera, ske under februari 2015.

Den 18 mars 2015 hölls ett tillsynsmöte för genomgång av processen för kontinuitetsplanering och för genomgång av status med framtagande av färdiga kontinuitetsplaner. Vid mötet redogjorde TeliaSonera för den nya processen för kontinuitetsplanering, men uppgav samtidigt att det ännu inte fanns någon färdig kontinuitetsplan för IMS-plattformen. Dock presenterade TeliaSonera sin pilotversion av kontinuitetsplan för den mobila växeltjänsten Office Extension (en färdig version skickades in den 8 juni 2015). PTS informerade härvid TeliaSonera om att myndigheten hade för avsikt att fortsätta tillsynen tills dess att en godtagbar kontinuitetsplan för IMS-plattformen skickats in till PTS.

Den 7 december 2015 insändes en färdig kontinuitetsplan för IMS-plattformen till PTS. Den 22 december 2015 skickade TeliaSonera även in en färdig kontinuitetsplan för sitt NGIN-system (New Generation Intelligent Network, en plattform i det fasta telefonnätet som används i samband med s.k. nummertjänster). Således har TeliaSonera inom ramen för den aktuella tillsynen skickat tre färdiga kontinuitetsplaner till PTS.

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

Enligt 5 kap. 6 b § lag (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) ska den som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att verksamheten uppfyller rimliga krav på driftsäkerhet. De åtgärder som vidtas ska vara ägnade att skapa en säkerhetsnivå som, med beaktande av tillgänglig teknik och kostnaderna för att genomföra åtgärderna, är anpassad till risken för störningar och avbrott.

Bestämmelsen i 5 kap. 6 b § LEK förtydligas i PTS föreskrifter om driftsäkerhet (PTSFS 2015:2), vilka trädde i kraft den 1 januari 2016.

Enligt 3 § i föreskrifterna ska tillhandahållarens driftsäkerhetsarbete bedrivas långsiktigt, kontinuerligt och systematiskt. Arbetet ska omfatta såväl normala driftsförhållanden som extraordinära händelser.

Tillhandahållaren ska i driftsäkerhetsarbetet ha en tydlig rollfördelning med särskilt utpekade ansvariga för arbetet. Vidare ska tillhandahållaren ta fram och dokumentera de processer, planer och tester som föreskrivs i 5, 7, 8, 12, 13, 21 och 22 §§ samt säkerställa att anställda och uppdragstagare har kunskap om de processer och planer som de är berörda av.

Enligt 6 § i föreskrifterna ska tillhandahållaren analysera vilka konsekvenser som kan uppstå när kritiska verksamhetsdelar helt eller delvis upphör att fungera. Analysen ska omfatta en bedömning av när särskilda handlingsplaner enligt 8 § ska tillämpas. Konsekvensanalysen ska dokumenteras och revideras vid behov.

Enligt 8 § ska tillhandahållaren tillämpa särskilda handlingsplaner i enlighet med sin analys och bedömning enligt 6 §. Handlingsplanerna ska innefatta åtgärder för att begränsa de konsekvenser som kan uppstå enligt analysen samt för att återställa kritiska verksamhetsdelar till normal funktionsförmåga (kontinuitetsplanering).

Tillhandahållaren ska vidare utgå från etablerad standard på området vid framtagande av handlingsplanerna, samt revidera handlingsplanerna vid behov och öva planerna vartannat år.

PTS bedömning

Inledningsvis kan PTS konstatera att det är anmärkningsvärt att det hos TeliaSonera inte tidigare funnits en tillämpad process för kontinuitetsplanering. Enligt myndighetens bedömning utgör kontinuitetsplanering en förutsättning för ett långsiktigt, kontinuerligt, och systematiskt säkerhetsarbete utan vilken en rimlig nivå av driftsäkerhet inte kan uppnås i en verksamhet av TeliaSoneras art och omfattning.

Inom ramen för den aktuella tillsynen har dock TeliaSonera själva uppgivit att företaget anser att processen i sig och framtagandet av adekvata kontinuitetsplaner är nödvändiga för driftsäkerheten, och PTS ser positivt på att företaget därför har tagit ett helhetsgrepp inom hela koncernen för att förbättra arbetet med detta.

Myndigheten kan vidare konstatera att det faktum att TeliaSonera presenterat tre färdiga kontinuitetsplaner för myndigheten visar att arbetet med kontinuitetsplanering generellt har getts prioritet i verksamheten. Samtidigt har framtagandet av kontinuitetsplanerna, enligt PTS bedömning, varit tidskrävande vilket kan förklaras med att många nyckelpersoner behöver mötas och analysera behov och åtgärder inför framtagande av en färdig kontinuitetsplan. TeliaSonera har härvid uppgivit att tidsåtgången till viss del beror på att

processen är ny och behöver tillämpas ytterligare innan framtagande av planerna kan gå fortare. PTS kan ha viss förståelse för denna invändning men förutsätter att kontinuitetsplaneringsarbetet även framöver kommer att ges hög prioritet i hela verksamheten, bl.a. i syfte att det ska gå fortare att ta fram färdiga planer.

Processen för kontinuitetsplanering

Vid tillsynsmöte har TeliaSonera presenterat sin övergripande process för hur och inom vilka funktioner företaget arbetar med kontinuitetsplanering. TeliaSonera har även presenterat sitt verktyg för framtagande av enskilda kontinuitetsplaner. Enligt TeliaSonera syftar verktyget till att säkerställa att kontinuitetsplaner följer samma mall, samt säkerställer snabbhet och effektivitet i framtagandet.

Processbeskrivningen är, enligt PTS bedömning, av övergripande karaktär, men kompletteras av ovannämnda verktyg. Verktyget kan i sig anses utgöra en del av kontinuitetsplaneringsprocessen i och med att det innehåller instruktioner till användaren om vilken information som behöver inmatas och vilka områden som behöver beaktas etc. Processbeskrivningen, tillsammans med verktyget, säkerställer därmed, enligt PTS bedömning, att TeliaSonera tillämpar en systematisk och långsiktig modell för framtagande av kontinuitetsplaner. TeliaSoneras process för framtagande av kontinuitetsplaner utgår vidare från en etablerad standard (i detta fall ISO 22301), vilket är ett krav enligt föreskrifterna om driftsäkerhet.

När det gäller den process som tillämpas har PTS därmed inte något att erinra vad gäller processens innehåll och utformning, dock gör PTS bedömningen att TeliaSonera har ett betydande arbete framför sig när det gäller att säkerställa att anställda och uppdragstagare som är berörda av kontinuitetsplaneringsprocessen också får tillräcklig kunskap om den, vilket också är ett krav enligt de nya föreskrifterna om driftsäkerhet.

Kontinuitetsplan för IMS-plattformen

När det gäller de kontinuitetsplaner som skickats in till PTS har myndigheten valt att, inom ramen för denna tillsyn, endast granska kontinuitetsplanen för IMS-plattformen. Kontinuitetsplanen för IMS-plattformen innefattar bl.a. kontaktuppgifter till relevant personal och ansvariga, identifiering av kritiska delar av plattformen, scenarioanalyser av vilka konsekvenser som skulle kunna uppstå om den kritiska delen fallerar, samt åtgärdsplaner. Scenarioanalysen och åtgärdsplanerna innehåller bl.a. en prioritetsordning för åtgärderna, vilken personal som är ansvarig för olika åtgärder och tidpunkt för agerande. Enligt PTS bedömning är den aktuella kontinuitetsplanen relevant för ändamålet och

uppfyller kraven på en godtagbar kontinuitetsplan enligt 5 kap. 6 b § LEK samt de numera gällande kraven i föreskrifterna.

För att kontinuitetsplanen även i framtiden ska vara relevant och leva upp till kraven i föreskrifterna ska den revideras vid behov och därtill övas minst vartannat år. Det åligger även TeliaSonera att säkerställa att anställda och uppdragstagare har kunskap om de kontinuitetsplaner som de är berörda av. Att detta sker, samt att TeliaSonera säkerställer att kontinuitetsplaneringsprocessen blir känd för de anställda och uppdragstagare som är berörda av den, är något som PTS kan återkomma till i en framtida granskning.

Skäl att fortsätta den aktuella tillsynen förligger inte, varför ärendet avskrivs från vidare handläggning.

Beslutet har fattats av enhetschefen Patrik Bystedt. I ärendets slutliga handläggning har även juristerna Peder Cristvall och Karin Lodin (föredragande) deltagit.

