

Nätsäkerhetsavdelningen

Com Hem AB

## Planlagd tillsyn om konfigurationshantering – Com Hem AB

### Saken

Planlagd tillsyn om hantering av planerade konfigurationsändringar.

---

### Post- och telestyrelsens avgörande

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

### Bakgrund

PTS inledde den 23 september 2016 en planlagd tillsyn över Com Hem AB:s (Com Hems) tillämpning av processer, rutiner och planer för förändringshantering, med särskild inriktning mot konfigurationshantering. Tillsynen är en följd av att myndigheten konstaterar att en stor andel av de störningar och avbrott av betydande omfattning som inträffat i elektroniska kommunikationstjänster som telefoni och internet, helt eller delvis, har orsakats av fel som begås i samband med konfigurationsändringar. Ett av PTS prioriterade mål är att antalet störningar och avbrott som orsakas av fel och brister vid konfigurationsändringar ska minska.

I yttranden har Com Hem redogjort för hur de arbetar med förändringshantering och konfigurationshantering. Efter skriftväxling och tillsynsmöte kan PTS konstatera att:

Com Hem har nyligen förändrat den process och de arbetssätt för förändringshantering och konfigurationshantering som de tillämpar. Com Hem

---

Post- och telestyrelsen

Postadress:  
Box 5398  
102 49 Stockholm

Besöksadress:  
Valhallavägen 117 A  
www.pts.se

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

tillämpar en process för förändringshantering som utgår från etablerad standard på området.

Com Hem har ett stödsystem som används för alla samtliga förändringar för nät och tjänster. Systemet har ett antal obligatoriska moment för att en planerad förändring ska godkännas.

Com Hem har en rutin för riskanalyser inför planerade förändringsarbeten. Riskanalyser genomförs för alla konfigurationsändringar som genomförs. Riskanalyser är styrande för de skyddsåtgärder som vidtas i samband med förändringshantering.

Det fattas beslut i två led inför en förändring, tekniskt godkännande och beslut om godkännande för genomförandet. Där kan bedömningar om t.ex. identifierade risker, prioriteringar, vidtagande av lämpliga åtgärder diskuteras, ses över samt beslutas om.

Tester och verifiering inför förändring samt klassificering av risker finns inbyggda som beslutspunkter i processen och tester sker i en förproduktionsmiljö.

Com Hem uppger att de tar fram en återställelseplan för i stort sett alla planerade förändringar.

Uppföljning sker genom att en utökad bevakning görs av nya och förändrade tillgångar. Efter en viss tid utan att det skett någon kundfelsanmälan så avslutas den fördjupade uppföljningen. Lärdomar av inträffade incidenter i samband med förändringar sker genom uppföljningsmöten med berörda.

Com Hem följer upp hur många förändringar per år som innebär att en återställelseplan behöver användas respektive hur många förändringar som har lett till en incident<sup>1</sup>.

## Skäl

### Tillämpliga bestämmelser

Enligt 5 kap. 6 b § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) ska tillhandahållare av allmänna kommunikationsnät och allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster vidta lämpliga tekniska och

---

<sup>1</sup> Här avses en intern incident i bolaget och inte en sådan incident av betydande omfattning som tillhandahållaren är skyldig att rapportera till PTS enligt 5 kap. 6 c § i LEK och PTSFS 2012:2

organisatoriska åtgärder för att säkerställa att verksamheten uppfyller rimliga krav på driftsäkerhet. Skyldigheterna preciseras i PTS föreskrifter om krav på driftsäkerhet ([PTSFS 2015:2](#)) som trädde i kraft den 1 januari 2016. I föreskrifterna finns en särskild bestämmelse som gäller planerade förändringar (12 §).

**12 §** Innan tillhandahållaren genomför förändringar i sina kommunikationsnät och kommunikationstjänster som kan orsaka sådana störningar eller avbrott som ska rapporteras enligt 5 kap. 6 c § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation, ska tillhandahållaren säkerställa att tester utförs. Tillhandahållaren ska planera för att återställa kommunikationsnätet och kommunikationstjänsten i händelse av att störning eller avbrott inträffar. Tester och planer för återställande ska vara anpassade till den planerade förändringens art och omfattning. Tillhandahållaren ska tillämpa en process vid genomförande av planerade förändringar (förändringshantering) som utgår från etablerad standard på området.

Härutöver finns även bestämmelser om att tillhandahållaren ska:

- bedriva ett övergripande driftsäkerhetsarbete (3 §),
- genomföra riskanalyser inför sådana planerade förändringar som kan påverka driftsäkerheten i de kommunikationsnät och kommunikationstjänster som denne tillhandahåller samt efter att sådana störningar eller avbrott som ska rapporteras enligt 5 kap. 6 c § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation har inträffat (5 §),
- vidta åtgärder för att undvika att liknande incidenter inträffar och beakta erfarenheter från inträffade incidenter vid genomförande av riskanalyser (7 §), samt
- vidta ytterligare nödvändiga åtgärder efter riskbedömning (9 §).

### **PTS bedömning**

PTS bedömer att Com Hem har och tillämpar en process för förändringshantering som utgår från etablerad standard på området. PTS bedömer att Com Hem har en organisation för att granska och besluta om planerade förändringar som innebär att beslut fattas vid olika tidpunkter som relaterar till hur förändringsarbetet framskrider.

PTS bedömer att Com Hem tillämpar en process med riskanalyser inför förändringar som medför att lämpliga skyddsåtgärder vidtas vid förändringar.

PTS bedömer att Com Hem har ändamålsenliga processer för att planera för och förbereda inför förändringar. PTS bedömer vidare att Com Hem tar fram återställelseplaner i tillräcklig utsträckning i samband med de förändringar som genomförs.

PTS bedömer vidare att Com Hem genomför tester inför förändringar i den utsträckning som är nödvändig.

Avslutningsvis bedömer PTS att Com Hem har ändamålsenliga processer och rutiner för att kunna dra lärdomar efter inträffade avbrott och störningar.

Med dessa konstateranden avskrivs ärendet från vidare handläggning.

---

Beslutet har fattats av enhetschef Patrik Bystedt. I ärendets slutliga handläggning har även handläggaren Björn Scharin (föredragande) deltagit.

