

Vår referens: Dnr 20–14733, Aktbilaga: 24

CGI Sverige AB

## Beslut – avskrivning av tillsyn med anledning av driftstörning i den betrodda tjänsten som CGI Sverige AB tillhandahåller

### Saken

Tillsyn enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 910/2014 av den 23 juli 2014 om elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden (eIDAS-förordningen).

---

### Post- och telestyrelsens avgörande

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

### Bakgrund

CGI Sverige AB ("CGI") är en tillhandahållare av en betrodd tjänst enligt artikel 3.16 a eIDAS-förordningen.

Enligt artikel 19.1 i eIDAS-förordningen ska tillhandahållare av betrodda tjänster vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att hantera riskerna för säkerheten hos de betrodda tjänster som de tillhandahåller. En viktig organisatorisk säkerhetsåtgärd kan vara att ha en fastställd och dokumenterad incident- och problemhanteringsprocess.

Under oktober och november 2020 inkom CGI med fyra incidentrapporter<sup>1</sup> enligt artikel 19 i eIDAS-förordningen. De fyra incidenterna berodde på driftstörningar i CGI:s eID-tjänst, som i sin tur i betydande omfattning påverkade CGI:s betrodda tjänst, CGI Signature Service.

---

<sup>1</sup> PTS Dnr. 20–11191, Dnr. 20–14102, Dnr. 20–14103 och Dnr. 20–14104.

Incidenterna innebar att slutanvändare till förlitande parter digitala tjänster, som använder CGI:s Signature Service tjänst, under tiden för incidenterna, inte hade tillgång till tjänsterna.

Inom ramen för tillsynen har PTS haft ett tillsynsmöte med representanter från CGI samt tagit del av skriftliga svar på kompletterande frågor. Vid mötet och i de skriftliga svaren har CGI redogjort för sina processer för incident- och problemhantering och genomförande av riskanalys, samt de åtgärder som vidtagits för att säkerställa att alla i organisationen följer dessa. Vidare har CGI informerat om att bolaget har infört en process för att minska risken för liknande incidenter. CGI har även redogjort för en kortsiktig och en långsiktig plan för att stärka tillgängligheten i den betrodda tjänsten. Slutligen har CGI också informerat om att man kommer att utveckla kunskapen om incidentrapportering till PTS.

## Skäl

### Tillämpliga bestämmelser

Enligt artikel 17.1 i eIDAS förordningen ska det i varje medlemsstat utses ett tillsynsorgan.

PTS är, enligt 4 § förordningen (2016:576) med kompletterande bestämmelser till EU:s förordning om elektronisk identifiering, tillsynsmyndighet enligt lagen (2016:561) med kompletterande bestämmelser till EU:s förordning om elektronisk identifiering.

Tillsynsmyndigheten ska enligt artikel 17.3 b eIDAS-förordningen vid behov vidta åtgärder avseende icke-kvalificerade tillhandahållare av betrodda tjänster om de tar del av påståenden att dessa icke-kvalificerade tillhandahållare av betrodda tjänster eller de betrodda tjänster som de tillhandahåller inte uppfyller kraven i förordningen.

Av artikel 19.1 i eIDAS-förordningen framgår att tillhandahållare av betrodda tjänster ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att hantera riskerna för säkerheten hos de betrodda tjänster de tillhandahåller.

### PTS bedömning

Fel och incidenter utgör en stor risk för säkerheten i betrodda tjänster. Enligt PTS bedömning är det en förutsättning för att en tillhandahållare ska anses kunna bedriva ett godtagbart säkerhetsarbete enligt eIDAS-förordningen, att tillhandahållaren tillämpar ändamålsenliga processer för incidenthantering och genomförande av problemprocess.

Inom ramen för tillsynen har CGI klarlagt vilka åtgärder som vidtagits för att liknande incidenter inte ska inträffa igen. CGI har bland annat angett att samma omständigheter som föranlett incidenterna till denna tillsyn har inträffat ytterligare två gånger under januari 2021,

utan att de lett till incidenter. Mot den bakgrunden bedömer PTS att CGI har vidtagit lämpliga åtgärder för att minska risken för att liknande incidenter händer igen.

Inom ramen för tillsynen har CGI vidare redogjort för sin process för incidenthantering och sin process för problemhantering, och uppgett att dessa utgår från en etablerad standard inom CGI:s internationella organisation. Utifrån CGI:s redogörelse för CGI:s process för problemhantering, samt resultatet av CGI:s tillämpning av sin process för problemhantering bedömer PTS att CGI uppfyller kraven enligt artikel 19 i eIDAS-förordningen. Under tillsynens gång har CGI även visat på förbättring gällande CGI:s incidenthanteringsprocess, bland annat genom att rätta till misstag som gjorts i CGI:s incidentrapportering. PTS bedömer därmed att CGI:s incidenthanteringsprocess uppfyller kraven i artikel 19 i eIDAS-förordningen.

PTS bedömer sammantaget att bolaget vid tidpunkten för tillsynen visat att de bedriver ett systematiskt säkerhetsarbete där de kan identifiera risker och vidta relevanta åtgärder i enlighet med artikel 19.1 eIDAS-förordningen.

PTS bedömer därmed att det inte finns skäl att fortsätta tillsynen och avskriver ärendet från vidare handläggning.

---

Beslutet har fattats av enhetschef Karin Lodin. I ärendets slutliga handläggning har även handläggarna Anders Franzén, Bahare Sadeghi Gazani (föredragande), Åsa Gihl och Therese Braathen deltagit.

