



Granskning av avbrottsskydd i regionens telefoni

Region Dalarna

KPMG AB

2020-05-20

Antal sidor 16

Antal bilagor 1



Region Dalarna
Granskning av avbrottskydd i regionens telefoni

2020-05-20

1 Innehållsförteckning

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Sammanfattande bedömningar och rekommendationer | 2 |
| 2. | Inledning och bakgrund | 3 |
| 2.1 | Syfte, revisionsfråga och avgränsning | 4 |
| 2.2. | Revisionskriterier | 5 |
| 2.3 | Metod | 5 |
| 3. | Resultat av granskningen | 6 |
| 3.1 | Krav på teleoperatören avseende leverans av avbrottsfri telefoni | 6 |
| 3.2 | Ändamålsenligt och systematiskt arbete för att förhindra avbrott i telefonin | 6 |
| 3.3 | Interna ansvarsförhållanden | 9 |
| 3.4 | Reservrutiner för telefoni | 10 |
| 3.5 | Gränsdragning mellan teleoperatörens och Region Dalarnas ansvar | 10 |
| 3.6 | Säkerhet och robusthet för kommunikationslösning avseende telefoni | 11 |
| 3.7 | Regionstyrelsens kunskap om aktuellt säkerhetsläge för telefoni | 14 |
| 3.8 | Säkerhetsskyddslagstiftningen och NIS-direktivet | 15 |
| 3.9 | Styrelsens arbete med internkontroll | 15 |

Bilaga 1

1. Sammanfattande bedömningar och rekommendationer

Vi har av Region Dalarnas revisorer fått i uppdrag att granska rutinerna kring regionens avbrottskydd för telefoni.

Mot bakgrund av telefonins betydelse för en fungerande verksamhet ser revisorerna betydande risker i situationer där hela eller delar av telefontrafiken slås ut. Det är därför viktigt att granska om regionen vidtagit tillräckliga åtgärder för att, så långt det är rimligt möjligt, säkerställa en avbrottsfri telefontrafik.

Ansvarig nämnd för telekommunikationerna är regionstyrelsen.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att regionstyrelsen inte fullt ut vidtagit tillräckliga åtgärder för att säkerställa en avbrottsfri telefontrafik. Bedömningen baseras på följande.

Vår bedömning är att de krav som ställs vad gäller tillgänglighet av telefoniplattformen är tydliga och avgränsade och de är på så sätt enkla att följa upp. Vi bedömer också att de krav som ställs gällande leverans av telefoni som tjänst, är rimliga med utgångspunkt i aktuell verksamhet och att de följs upp på lämpligt sätt i förvaltningen.

Vi bedömer även att Region Dalarna, både i den egna förvaltningen och i samarbete med leverantören, arbetar proaktivt med ett ändamålsenligt och systematiskt arbete, för att förhindra avbrott i telefonin. När det gäller uppföljning av åtgärder i samband med incidenter finns behov av att tydliggöra hur det ska hanteras av stabsorganisation respektive ordinarie linjeorganisation, för att säkerställa en ändamålsenlig uppföljning utifrån de olika funktionernas uppdrag.

Vår bedömning är att det delvis finns tydliga och utpekade ansvar, för vem som har vilket ansvar vad gäller telefoni. Mot bakgrund av de risker som framkommit i granskningen bedömer vi att det finns behov av att se över ansvarsförhållandena för att säkerställa att de är tydliga och ändamålsenliga samt vid behov inrätta andra forum än de som finns idag för att säkerställa ett arbetssätt som ännu bättre ger ett helhetsperspektiv på kommunikationsfrågor.

Vi bedömer att det i stor utsträckning finns tydliga och ändamålsenliga rutiner som kan tillämpas i de fall det uppstår störningar gällande telefoni. De brister som uppmärksammats i samband med avbrotten, med undantag för åtgärder för att möjliggöra att Rakel ingår som en del av reservrutinerna, har successivt åtgärdats. Det arbete som nu pågår förväntas ytterligare förstärka reservrutinerna.

Vår bedömning är att det hos de funktioner som vi intervjuat finns en tydlig bild av gränsdragningen mellan ansvaret hos Region Dalarna och ansvaret hos den ansvariga teleoperatören.

När det gäller de tekniska lösningar som används idag är vår bedömning är att de delvis uppfyller de krav som finns. Det finns behov av att genomlys ett antal områden som är viktiga för att fullt ut säkerställa en säker och robust lösning för telefoni inom Region Dalarna.

2020-05-20

När det gäller framtida behov och krav på tekniska lösningar är vår bedömning att regionen genom mötesforum som har etablerats tillsammans med leverantören arbetar aktivt med att säkerställa att regionens tekniska lösningar är uppdaterade och utvecklas utifrån läget på marknaden.

Vidare bedömer vi att Region Dalarna ännu inte fullt ut lever upp till kraven som ställs i säkerhetsskyddslagen och NIS-direktivet, men att arbete pågår för att uppnå dessa krav.

Vi bedömer att riskbedömningar, internkontroll och uppföljning på politisk nivå inte fullt ut genomförts på ett ändamålsenligt sätt. Mot bakgrund av de incidenter som inträffat under 2018 och 2019, borde regionstyrelsen under 2019 ha följt upp läget avseende avbrottskyddet i regionens telefoni på ett samlat sätt. Vi bedömer att uppföljningen behöver utvecklas för att skaffa tillräcklig kunskap om det aktuella säkerhetsläget när det gäller avbrottskydd för regionens telefoni. Den rapport som uppdragits till förvaltningen att ta fram har inte behandlats av regionstyrelsen eller dess arbetsutskott. Vidare bedömer vi att styrelsen, mot bakgrund av de incidenter som inträffat under 2018 och 2019, borde ha värderat risken för avbrott i telefonin med en bredare ansats och vid behov beslutat om kontrollåtgärder, till exempel uppföljning för att informera sig om läget när det gäller avbrottskyddet mer generellt.

Utifrån våra bedömningar och slutsatser rekommenderar vi regionstyrelsen att

- Säkerställa att de risker avseende tekniska aspekter på telefonin som identifierats i granskningen utreds, hanteras och åtgärdas.
- Säkerställa att risker rörande ansvarsförhållanden och avsaknad av forum som ger möjlighet till helhetssyn inom telefoniområdet hanteras och att åtgärder vid behov vidtas.
- Följa upp det uppdrag som givits avseende åtgärder med anledning av de inträffade incidenterna och säkerställa att nödvändiga åtgärder beslutas på rätt nivå och genomförs.
- Följa upp och säkerställa att regionen fullföljer arbetet för att uppnå kraven i säkerhetsskyddslagen och NIS-direktivet.
- Utveckla och förbättra arbetet med uppföljning, riskbedömningar och internkontroll för att säkerställa att erfarenheter och åtgärder med anledning av inträffade allvarliga händelser, till exempel avbrotten inom telefoniområdet, tas tillvara.

2. Inledning och bakgrund

Vi har av Region Dalarnas revisorer fått i uppdrag att granska rutinerna kring regionens avbrottskydd för telefoni.

Oavsett tekniska landvinningar och möjligheter med t ex datakommunikation är fortfarande behoven av att samtala med varandra stort. En fungerande telefoni är därför en viktig förutsättning för att kunna bedriva en ändamålsenlig verksamhet i regionen. En fungerande telefoni är också en viktig kanal för medborgarna i sin

2020-05-20

kontakt med t ex vården. Telefonin är samtidigt i hög grad integrerad i datakommunikationerna och bildar tillsammans med dessa ett mycket komplext system. En granskning av telefonin kan därför inte bortse från regionens system för datakommunikation.

Mot bakgrund av telefonins betydelse för kommunikationen har regionen genomfört riskanalyser och utarbetat olika reservrutiner e t c för händelse av driftavbrott. Höga krav ställs också på leverantörens driftsäkerhet. Trots vidtagna försiktighetsåtgärder har regionen under senare år drabbats av flera allvarliga avbrott i telefonin.

Mot bakgrund av telefonins betydelse för en fungerande verksamhet ser revisorerna betydande risker i situationer där hela eller delar av telefontrafiken slås ut. Det är därför viktigt att granska om regionen vidtagit tillräckliga åtgärder för att, så långt det är rimligt möjligt, säkerställa en avbrottsfri telefontrafik.

Ansvarig nämnd för telekommunikationerna är regionstyrelsen.

2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Syftet med granskningen är att ge underlag för att kunna bedöma om regionstyrelsen vidtagit tillräckliga åtgärder för att säkerställa en avbrottsfri telefontrafik.

Granskningen har utgått från följande revisionsfrågor:

- Är de krav som ställs på anlita teleoperatör att tillhandahålla en avbrottsfri telefontrafik tillräckliga och rimliga?
- Följs i förekommande fall kraven upp?
- Bedriver regionen ett ändamålsenligt och systematiskt arbete för att förhindra avbrott i telefonin?
- Är t ex interna ansvarsförhållanden tydliga?
- Finns tillräckliga och ändamålsenliga reservrutiner?
- Är gränsdragningen mellan teleoperatörens ansvar för telefonin och regionens eget ansvar tillräckligt tydligt och känt på nödvändiga ledningsnivåer?
- Har de delar av kommunikationssystemet (telefonin) för vilka Region Dalarna ansvarar en tillräckligt hög säkerhet för avbrott och är systemen tillräckligt robusta för att möta framtidens krav?
- Har regionstyrelsen tillräcklig kunskap om och insikt i aktuellt säkerhetsläge för regionens telefoni?
- Har regionen efterlevt de delar av säkerhetsskyddslagstiftningen och NIS-direktivet som är relevanta för regionens telefoniverksamhet och har de fått genomslag på regionens arbetet med kravbild för avbrottskydd i regionens telefoni?

Region Dalarna

Granskning av avbrottskydd i regionens telefoni

2020-05-20

— Har styrelsens arbete med internkontroll skett på ett systematiskt sätt och fångat relevanta risker inom säkerhetsskyddsområdet gällande telefoni?

Granskningen avser regionstyrelsen.

2.2. Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen (2017:725), 6 kap
- Säkerhetsskyddslagen (2018:585)
- Lag (2018:1174) - NIS-direktivet
- Policy Intern styrning och kontroll, dnr LD17/00472

2.3 Metod

Arbetet har genomförts av Veronica Hedlund Lundgren, uppdragsansvarig och Anders Sederholm, specialist. Kvalitetsgranskare har varit Magnus Larsson. Dessa har genomgått säkerhetsklassning hos Säkerhetspolisen för att kunna ta del av informationen inom ramen för granskningen.

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier av
 - Anbudsunderlag gällande upphandling av telefoni som tjänst
 - Avtal mellan Region Dalarna och Tele2, gällande leverans av telefoni som tjänst
 - Mer specifikt, har vi genomlyst avtalsbilaga 13 SLA för tjänsteleveransen
 - Incidentrapporter avseende avbrott och störningar i telefonitjänsten
 - Målsättningsdokument och rutin intern styrning och kontroll
 - Protokoll med underlag för regionstyrelse, krisledningsnämnd och regionfullmäktige
 - Riskanalys, internkontrollplaner och uppföljningsrapporter internkontroll
- Intervjuer med berörda tjänstepersoner
 - Systemförvaltare – Telefoni
 - IT-tekniker – Nät & Kommunikation
 - Chef IT-teknik
 - Säkerhetschef
 - Kontaktperson hos teleoperatören för Region Dalarna med kollegor
 - Controller och processledare intern styrning och kontroll
- Intervjuer med förtroendevalda
 - Ordförande regionstyrelse och krisledningsnämnd
 - Andre vice ordförande regionstyrelse och krisledningsnämnd

De intervjuade har fått möjlighet att faktakontrollera rapporten.

3. Resultat av granskningen

3.1 Krav på teleoperatören avseende leverans av avbrottsfri telefoni

Granskningen har omfattat upphandlingsunderlag samt avtal mellan Region Dalarna, och anlitad teleoperatör, Tele2, för att undersöka om de krav som ställts i upphandlingen dels är rimliga, dels om de uppfylls i leveransen av telefoni som tjänst.

Kraven på övergripande nivå är som följer:

- Drifftid, dvs när tjänsten är tillgänglig, är 24/7/365
- Servicetid, dvs när fel åtgärdas, är 24/7/365
- Tillgänglighetstid, mäts under servicetid, skall vara 99.5% och följs upp på kvartalsbasis.
- Åtgärdstid, mäts under servicetid och skall vara 8 timmar
- Teleoperatören har som krav att man aktivt skall övervaka telefonitjänsten, 24/7/365

Dessa krav är höga, men helt i linje med vad som kan förväntas vid leverans av en telefonitjänst i denna omfattning, och med så pass höga krav på redundans.

Vi har här genomlyst och jämfört krav och motsvarande lösningar i upphandlingsunderlaget gällande val av teleoperatör för leverans av telefoni som tjänst och svaren på dessa frågeställningar i det vinnande anbudet från Tele2.

Hur kraven efterlevs följs upp löpande i de olika forum för hantering av telefonifrågor som finns, både internt i regionen och gemensamt med teleoperatören. Mer om dessa forum redovisas i avsnitt 3.2 nedan.

3.1.1 Bedömning

De krav som ställs vad gäller tillgänglighet av telefoniplattformen är tydliga och avgränsade och de är på så sätt enkla att följa upp.

Vår bedömning är att de krav som ställs gällande leverans av telefoni som tjänst är rimliga med utgångspunkt i aktuell verksamhet och att de följs upp på lämpligt sätt i förvaltningen. Se vidare avsnitt 3.2 och 3.7 för iakttagelser och bedömningar rörande uppföljning.

Vi anser också att kraven tillgodoses i det vinnande anbudet från vald teleoperatör.

3.2 Ändamålsenligt och systematiskt arbete för att förhindra avbrott i telefonin

Granskningen har omfattat att undersöka om Region Dalarna bedriver ett ändamålsenligt och systematiskt arbete, för att proaktivt förhindra avbrott avseende telefoni. Här har ingått att granska vilka forum som finns där man aktivt jobbar med att proaktivt förhindra avbrott i telefonin.



Region Dalarna

Granskning av avbrottskydd i regionens telefoni

2020-05-20

Det pågår dels löpande arbete i förvaltningen kring dessa frågeställningar, dels löpande arbete i forum gemensamt med teleoperatören. I dessa forum tas händelser och observationer upp för diskussion och förslag till förbättrande åtgärder presenteras.

De forum där frågor i det löpande arbetet genomförs för att förhindra avbrott i telefonin, är primärt följande:

Operativt Forum

Operativt Forum hålls kvartalsvis och följer upp kvaliteten och tillgängligheten i tjänsteleveransen samt säkerställer att förvaltningsrutiner anpassas efter eventuella förändringar i tjänsteleveransen. Forumet baseras på teleoperatörens avrapportering av periodens driftstatus och analys.

Medverkande representanter är ansvarig Service Manager från operatören samt Systemförvaltare Telefoni hos Region Dalarna.

Operativt Forum omfattar även:

- Genomgång av incidenter av särskilt intresse
- Planering av kommande aktiviteter
- Eventuella justeringar i det operativa gränssnitt som dokumenterats i Samverkanshandboken
- Information om nya tjänster eller andra förbättringar som kan vara till nytta för kundens verksamhet
- Information om förändringar inom respektive organisation som kan påverka samarbetet eller leveransen

Operativt Forum utgår från följande agenda:

- Föregående protokoll
- Information från kund respektive Tele2
- Samverkan
 - Kundnöjdhet (återkoppling från verksamheten)
 - Beställning, Felhantering, Förfrågan
 - Fakturering
- Genomgång av Operativ Rapport
- Förbättringsåtgärder
- Pågående aktiviteter
- Föranmälda punkter
- Övrigt



Region Dalarna

Granskning av avbrottskydd i regionens telefoni

2020-05-20

Driftforum

Driftforum som hålls kvartalsvis, följer upp periodens större händelser och driftstörningar samt säkerställer att drifrutiner anpassas vid behov.

Medverkande representanter är ansvarig Service Manager från teleoperatören, samt Systemförvaltare Telefoni hos Region Dalarna.

Driftforum utgår från följande agenda:

- Föregående protokoll
- Information om nyheter/förändringar från kund & Tele2
- Uppföljning:
 - Genomgång av Driftrapport
 - Behov av åtgärder
- Pågående aktiviteter
- Föranmälda punkter
- Övrigt

Från 2018 fram till nu har fem mer omfattande avbrott skett gällande telefoni hos Region Dalarna. I tabell i bilaga 1 redovisas fakta rörande avbrotten.

Efter en period med ett antal större störningar upplevs telefonlösningen idag som stabil. De implementerade åtgärderna verkar därmed ha gett önskad effekt.

En del av ett ändamålsenligt och systematiskt arbete, för att förhindra avbrott i telefonin är uppföljning av åtgärder på ledningsnivå. I avsnitt 3.7 nedan redovisas den politiska ledningens behandling i samband med två av incidenterna. Inom ramen för tjänstepersonsorganisationen har intervjuer och underlag i granskningen visat att analyser och åtgärder med anledning av de inträffade incidenterna mer i detalj följts upp i Särskild sjukvårdsledning Regional. Av uppföljningen framgår även ansvarig tjänsteperson för respektive åtgärd. Tf chef MiT har även enligt uppgift rapporterat sitt uppdrag att ta fram åtgärder till sin dåvarande chef i linjen. En av de åtgärder som initierats med anledning av incidenterna men som ännu inte slutförts gäller användning av Rakel som en del av reservrutinerna. Risker kopplat till Rakel har hanterats i den ordinarie linjeorganisationen inom ramen för den centrala förvaltningens riskanalys som en del av regionstyrelsens internkontrollarbete. Se vidare beskrivning i avsnitt 3.3.

3.2.1 Bedömning

Vår bedömning är att Region Dalarna både i den egna förvaltningen och i samarbete med leverantören, arbetar proaktivt med ett ändamålsenligt och systematiskt arbete, för att förhindra avbrott i telefonin.

Med utgångspunkt i granskningens resultat rörande uppföljning på ledningsnivå bedömer vi att det är viktigt att tydliggöra hur uppföljning av åtgärder i samband med

Region Dalarna

Granskning av avbrottskydd i regionens telefoni

2020-05-20

incidenter ska hanteras av stabsorganisation respektive ordinarie linjeorganisation, för att säkerställa en ändamålsenlig uppföljning utifrån de olika funktionernas uppdrag.

Som framgår av avsnitt 3.3. finns även behov av att se över och tydliggöra ansvarsfördelningen samt vid behov inrätta andra forum än de som finns idag för att säkerställa ett arbetssätt som ännu bättre ger ett helhetsperspektiv på kommunikationsfrågor.

3.3 Interna ansvarsförhållanden

Vi har i granskningen, framför allt genom intervjuer med företrädare för Region Dalarna, och från teleoperatören, skaffat oss en bild av hur ansvarsfördelningen ser ut samt de intervjuades förståelse för vem som ansvarar för vad.

Regionstyrelsen är ansvarig nämnd för telefonifrågor.

Det yttersta ansvaret för telefoni i tjänstepersonsorganisationen ligger hos regiondirektören som till sitt stöd har regionledningen. Den funktion i regionledningen som leder arbetet är IT-direktören. Den uppgift vi fått i våra intervjuer är att tjänsten är vakant och har varit så under en tid. En person har utsetts till tillförordnad chef för verksamheten Medicinsk Teknik och IT (MiT) som ansvarar för både medicinteknik och IT-verksamhet för hela Region Dalarna. Den tillförordnade chefen för MiT har enligt uppgift också deltagit i regionledningens möten.

Operativt ligger ansvaret hos enheten IT-teknik och ansvarig chef för enheten. Enheten är en del av MiT. Den dagliga förvaltningen sköts av systemförvaltare för telefoni, som rapporterar till chefen för IT-teknik.

I våra intervjuer på tjänstepersonsnivå har framkommit att det finns en tydlig bild av vem som ansvarar för vad internt inom Region Dalarna. Däremot lyfts i riskanalys för den centrala förvaltningen, som också utgör underlag för regionstyrelsens internkontrollplan, risker förknippade med forum för hantering av kommunikationsfrågor. En risk som identifierats är avsaknad av råd/kommitté för att ha sammanhållen hantering av kommunikationsfrågor (telefoni, Rakel, personsökare m.m.) inom organisationen, vilket ger som konsekvens att det saknas strategi och helhetssyn avseende kommunikationslösningar.

I våra intervjuer med förtroendevalda har också framkommit att det mot bakgrund av avsaknad av sådant gemensamt forum som nämns ovan, finns risk för stuprörstänk i arbetet och att stödverksamheten inte får en tillräckligt god bild av kärnverksamheternas behov.

3.3.1 Bedömning

Vår bedömning är att det delvis finns tydliga och utpekade ansvar, för vem som har vilket ansvar vad gäller telefoni.

Mot bakgrund av de risker som framkommit i granskningen bedömer vi att det finns behov av att se över ansvarsförhållandena för att säkerställa att de är tydliga och ändamålsenliga samt vid behov inrätta andra forum än de som finns idag för att säkerställa ett arbetssätt som ännu bättre ger ett helhetsperspektiv på

kommunikationsfrågor. Vidare finns behov av att tydliggöra hur uppföljning av åtgärder i samband med incidenter ska genomföras, av krisorganisation respektive ordinarie ledningsorganisation, se avsnitt 3.2.

3.4 Reservrutiner för telefoni

Vi har granskat om det finns tydliga och ändamålsenliga rutiner på plats, som kan tillämpas i de fall det uppstår störningar i telefonin. Vi har även undersökt om de rutiner och dokument som är framtagna är lättförståeliga, tydliga och enkelt tillgängliga.

Granskningen har omfattat dels de övergripande rutinerna för hur man rent tekniskt hanterar en tillfällig övergång till alternativa tekniska lösningar i fall av störningar eller avbrott, dels rutiner i verksamheter riktade till brukarna av dessa lösningar, samt kunskapen inom verksamheten om hur dessa rutiner tillämpas.

Granskningen har visat att reservrutiner för personalen i verksamheten finns på en utpekad plats på regionens intranät. Tekniska och andra aspekter på reservrutinerna redovisas i bilaga 1.

3.4.1 Bedömning

Vår bedömning är att det i stor utsträckning finns tydliga och ändamålsenliga rutiner som kan tillämpas i de fall det uppstår störningar gällande telefoni. I avsnittet 3.1 ovan och i bilaga 1 beskrivs de incidenter som inträffat, orsakerna till dessa och åtgärder med anledning av dem. Vår bedömning är att de brister som uppmärksammats i samband med avbrotten, med undantag för åtgärder för att möjliggöra att Rakel ingår som en del av reservrutinerna, successivt åtgärdats. Det arbete som nu pågår förväntas ytterligare förstärka reservrutinerna.

3.5 Gränsdragning mellan teleoperatörens och Region Dalarnas ansvar

Vi har granskat om gränsdragningen mellan det ansvar som ligger hos teleoperatören respektive vilket ansvar som ligger hos Region Dalarna gällande telefoni är tydligt och känt.

Teleoperatören ansvarar för att leverera själva telefonilösningen samt den utrustning som krävs för att säkerställa en säker och stabil telefonilösning.

Regionens ansvar är att säkerställa att alla verksamheter som har en viktig del i det sjukvårdande arbetet själva ombesörjer att nödmobiltelefoner införskaffas för att använda vid bortfall av den ordinarie telefonilösningen.

Leverantören tillhandahåller en stabil växelplattform med all den utrustning som krävs, kopplingen mellan växel och personsökarsystemet, samt växel och Rakelsystemet.

Exempel på sådan utrustning är nödmobiler att använda vid bortfall av den ordinarie telefonilösningen, som distribuerats till de avdelningar och enheter som anses ha behov av detta. Här ingår även WIFI-telefoner, som används för tjänsten Tyst vårdmiljö som används inom vården.

Region Dalarna

Granskning av avbrottskydd i regionens telefoni

2020-05-20

I våra intervjuer med företrädare i förvaltningen framkommer inte några otydligheter i gränsdragningen mellan regionens ansvar och teleoperatörens.

Vi har i granskningen identifierat ytterligare leverantörer inom telefoniområdet, vilka redovisas i bilaga 1. Region Dalarna har normalt sett ingen direkt kontakt med dessa ytterligare leverantörer gällande driften av telefonilösningen utan Tele2 är den primära kontakten, så kallad SPOC (Single Point of Contact), för Region Dalarna.

Inte heller i intervjuerna med de förtroendevalda framkommer att man upplever några direkta otydligheter i ansvaret mellan regionen och leverantören på övergripande nivå. Regionens ansvar i förhållande till leverantören är att ställa krav utifrån verksamheternas och patienternas behov. Det som lyfts i intervjuerna är vikten av att säkerställa reservrutiner vid avbrott. De incidenter som behandlats på politisk nivå har orsakats av attacker på den externa leverantören och det är inget som man anser att regionen kan påverka, utöver att ställa krav på uppetid, vite vid avvikelser etc. Det som regionen däremot kan och ska säkerställa är förekomst av ändamålsenliga och fungerande reservrutiner.

3.5.1 Bedömning

Vår bedömning är att det hos de funktioner som vi intervjuat finns en tydlig bild av gränsdragningen mellan ansvaret hos Region Dalarna och ansvaret hos den ansvariga teleoperatören.

3.6 Säkerhet och robusthet för kommunikationslösning avseende telefoni

Vi har granskat de tekniska lösningar som finns på plats, med fokus på använda tekniska lösningar, reservrutiner och tekniska alternativa lösningar och på så sätt skapat oss en bild av hur väl Region Dalarna är rustad vad gäller säkerhet och robusthet. Vi har i tillägg till själva telefonilösningen också granskat de alternativa kommunikationslösningar som används av Region Dalarna, såsom P-sök och tyst vårdmiljö.

Beskrivning av de tekniska lösningarna återfinns i bilaga 1.

I tillägg till den fasta och mobila telefonin, finns två andra kommunikationslösningar som används, inom framförallt vården. Dessa är:

- **P-sök:** Detta är en personsökarlösning som primärt används inom vården. När det gäller lösningen P-sök är ansvaret uppdelat mellan Region Dalarna och teleoperatören. Operatören ansvarar för kommunikationen mellan växelplattform och personsökarplattform. En annan leverantör levererar personsökarplattformen. Tele2 ansvarar för att telefoniplattformen kan kontakta personsökaranläggningen via samtal till sökare. Personsökarsystem skickar sedan meddelande till sökaren om vilket nummer som sökt.
- **Tyst vårdmiljö:** Detta är en kommunikationslösning där WIFI-telefoner används, som ett alternativ till den ordinarie personsökningen. Tele2 tillhandahåller de WIFI-

Region Dalarna

Granskning av avbrottskydd i regionens telefoni

2020-05-20

telefoner som används för denna lösning. Tyst vårdmiljö är en mycket viktig kommunikationslösning inom framförallt vården men som troligen kommer att ersättas av annan lösning då den visat på stora brister.

Det finns några orosmoln som noterats i granskningen gällande några av de tekniska lösningar som är i bruk idag. Några av dessa redovisas i bilaga 1 medan två av dem redovisas i det följande.

När det gäller lösningen P-sök är ansvaret uppdelat mellan Region Dalarna och teleoperatören. Operatören ansvarar för kommunikationslösningen, över vilken meddelanden distribueras. Region Dalarna ansvarar för förvaltningen av den tekniska plattformen för P-sök. Teleoperatören upplever att det inte finns tydligt beskrivet hur förvaltningen av denna plattform hanteras. Då P-sök är en mycket viktig lösning, framförallt inom sjukvården, är det av yttersta vikt att den tekniska plattformen är tillgänglig. Det har dock kommit till vår kännedom att det initierats ett projekt för att förbättra funktion och säkerhet i P-sök.

Även för lösningen Tyst vårdmiljö är ansvarsfördelningen som för P-sök, uppdelad mellan regionen och leverantören. Teleoperatören tillhandahåller de WIFI-telefoner som används för denna lösning. Även här upplever teleoperatören att det finns en oklarhet i hur förvaltningen av den tekniska plattformen sker, vilket är en risk, då tillgängligheten av denna tjänst är mycket viktig inom sjukvården. Tyst vårdmiljö är också en mycket viktig kommunikationslösning.

Granskningen har visat att det finns flera forum som inrättats för att hantera behov av förändringar i både affärsrelationen och de lösningar som används. Inom ramen för dessa forum, inte minst utvecklingsforum, behandlas frågor som rör framtida behov av tekniska lösningar. I det följande presenteras syfte och innehåll i dessa.

Strategiskt Forum

Syftet med samarbetet på strategisk nivå är att ge respektive parts högsta företrädare en regelbunden, korrekt och balanserad bild av hur relationen och leveransen fortskrider samt hur förutsättningarna för dessa tillgodoses. Målet är att kontinuerligt utveckla affärsrelationen och förebygga eller avhjälpa situationer som har negativ inverkan.

Strategiskt forum har etablerats för att uppnå mål och syfte med samarbetet på strategisk nivå och bemannas med representanter som har befogenhet att besluta i frågor som rör parternas övergripande affärsrelation.

I Strategiskt Forum utbyts visioner, strategier och målsättningar i syfte att kontinuerligt se över och anpassa affärsrelationen efter parternas förutsättningar och behov.

Taktiskt Forum

Syftet med samarbetet på taktisk nivå är att bevaka parternas kommersiella och operativa behov med målet att kontinuerligt utveckla och tillhandahålla en ändamålsenlig tjänsteleverans till marknadsmässiga villkor. I Taktiskt Forum förhandlas och klargörs även eskalerade frågeställningar gällande tolkning av avtalet.

Taktiskt Forum omfattar presentation av målsättning från båda parter, information om utveckling inom avtalsområdet, sammanfattning av leveransen och eskalerade punkter

2020-05-20

från operativt forum. Intressanta framtida utvecklingsmöjligheter för kundens verksamheter utgör grund för kommande utvecklingsforum.

Ändringsförslag förhandlas, utarbetas och överenskomms mellan parterna baserat främst på konstaterade behov i operativt forum eller utvecklingsforum. I Taktiskt Forum förhandlas och klargörs även eskalerade frågeställningar gällande tolkning av avtalet.

Respektive parts ansvarige för operativt forum är föredragande i Taktiskt Forum och ansvarar för att frågor och underlag bereds på ett tillfredsställande sätt.

Utvecklingsforum

Utvecklingsforum har etablerats för att uppnå mål och syfte med samarbetet på taktisk nivå. Utvecklingsforum leds av parternas ansvariga för Taktiskt Forum.

Utvecklingsforum möjliggör fördjupning inom på förhand överenskomna utvecklingsområden där resultat från taktiskt och operativt forum utgör underlag för att definiera agendan.

Utvecklingsområdena avser dels kundens befintliga funktioner, produkter och tjänster, dels tillkommande verksamhetsbehov. En viktig del i utvecklingsprocessen är att kundens beställarkompetens är uppdaterad med utvecklingen på marknaden.

Utvecklingsarbetet bedrivs med följande huvudsakliga utgångspunkter:

- Teknikdriven utveckling:

Utgår från att identifiera möjligheterna med ny teknik. Teleoperatören bevakar teknikutvecklingen genom partnerskap med marknadens mest framstående leverantörer av kommunikationsprodukter/-lösningar.

- Behovsdriven utveckling:

Utgår från identifierade behov hos kunden. Användarnas/slutkundernas krav och behov kartläggs och utgör ingångsvärden till utvecklingsforum.

- Erfarenhetsdriven utveckling:

Utgår från konstaterat framgångsrik tillämpning av teknik eller lösningar genom erfarenhetsutbyte. Teleoperatörens samlade erfarenhet delas med kunderna genom utvecklingsforum och ordnade användarforum där kunderfarenheter och nyheter presenteras

3.6.1 Bedömning

Vår bedömning är att den tekniska plattformen för telefonin delvis uppfyller de krav som finns. Den är redundant uppbyggd på flera orter. Reservförbindelser finns från annan operatör och reservrutiner finns framtagna.

Som framgår ovan finns behov av att genomlysna ett antal områden som är viktiga för att fullt ut säkerställa en säker och robust lösning för telefoni inom Region Dalarna.

När det gäller framtida behov och krav på tekniska lösningar är vår bedömning att regionen genom ovan beskrivna mötesforum som har etablerats tillsammans med

2020-05-20

leverantören arbetar aktivt med att säkerställa att regionens tekniska lösningar är uppdaterade och utvecklas utifrån läget på marknaden.

3.7 Regionstyrelsens kunskap om aktuellt säkerhetsläge för telefoni

Vi har genom intervjuer och dokumentgranskning granskat om regionsstyrelsen hos Region Dalarna har tillräcklig kunskap om, och insikt i, aktuellt säkerhetsläge för telefoni.

Inom ramen för vår granskning har vi noterat att telefonifrågor varit uppe för behandling på politisk nivå i samband med två större incidenter med avbrott i telefonin som inträffat under 2018 och 2019.

I samband med det första, i mars 2018, behandlade krisledningsnämnden dels information om det som inträffat, dels ett beslutsärende där dåvarande landstingsdirektören fick i uppdrag att göra en utredning kring det som hänt och hur det skulle undvikas i framtiden. En översyn av upphandlingen skulle ingå. Uppdraget skulle innehålla förslag till beslut och återrapporeras till krisledningsnämnden inom 2 månader. Landstingsdirektören lämnade i ett beslut den 9 mars 2018 motsvarande uppdrag till tillförordnad IT-direktör. Enligt vad som framkommit i intervjuerna är det den tillförordnade chefen för MiT som genomfört uppdraget. I samband med denna incident informerades även landstingsfullmäktige vid dess sammanträde i juni 2018.

Vid det andra avbrottet, i juni 2019, behandlades enligt våra intervjuer händelserna om avbrottet vid ett sammanträde då nämnden genomförde en övning den 24 september 2019. Av protokollet framgår inte att själva avbrottet varit uppe för behandling. Däremot framgår av protokollet att utredningsuppdraget till IT-direktören som resulterat i rapporten Säkrare telefoni av krisledningsnämnden hänskjutits till arbetsutskottet. Vi har inte kunnat finna att ärendet därefter behandlats av arbetsutskottet och inte heller av styrelsen.

Vi har i granskningen även funnit att regionstyrelsen behandlat frågor som direkt eller indirekt rör delar av säkerhetsläget för telefoni inom ramen internkontrollarbetet, se avsnitt 3.9.

Vi har inte noterat att några andra frågor som rör säkerhetsläget i telefonin har behandlats av regionstyrelsen.

3.7.1 Bedömning

Mot bakgrund av de incidenter som inträffat under 2018 och 2019, bedömer vi att regionstyrelsen under 2019 borde ha följt upp läget avseende avbrottsskyddet i regionens telefoni på ett samlat sätt. Vår bedömning är det finns behov av att utveckla uppföljningen för att skaffa tillräcklig kunskap om det aktuella säkerhetsläget när det gäller avbrottsskydd för regionens telefoni. Den rapport som uppdragits till förvaltningen att ta fram har inte behandlats av styrelsens arbetsutskott eller regionstyrelsen.

3.8 Säkerhetsskyddslagstiftningen och NIS-direktivet

Vi har granskat om Region Dalarna lever upp till de krav som ställs i säkerhetsskyddslagen (2018:585) som är relevanta för området telefoni genom intervjuer med säkerhetschefen och dokumentstudier.

En säkerhetsskyddsanalys genomfördes enligt uppgift från säkerhetschefen i november 2019 av det externa företaget Combitech.

Ett antal utbildningar internt inom regionen, gällande hur man jobbar med säkerhetsskyddsfrågor har genomförts. Vidare har ett antal workshops genomförts med olika intressentgrupper där fokus har varit att förmedla övergripande generell information om hur säkerhetsskyddslagstiftningen och NIS-direktivet påverkar Region Dalarna. Regionen har även genomfört mer riktade utbildningsinsatser för målgrupper som har behov av mer detaljerad information inom specifika områden.

När det gäller lagkraven på säkerhetsskyddsplan finns enligt uppgift från säkerhetschefen ett utkast som tagits fram i mars 2020 och kommer att hanteras vidare av denne. Den väntas vara klar under andra kvartalet 2020.

När det gäller arbete utifrån NIS-direktivet har det i granskningen framkommit att förvaltningsobjekt Fastighet och Service arbetar med åtgärder utifrån NIS-direktivet. Region Dalarna har fastställt en rapporteringsväg om det inträffar något som behöver hanteras enligt regelverket. Denna rapporteringsväg är att Särskild sjukvårdsledning fångar in händelse och rapporterar. De företrädare vi varit i kontakt med uttrycker att denna hantering kan behöva se över. Det är idag regiondirektören som är ansvarig för rapporteringen och det kan finnas anledning att överväga att fördela den uppgiften till annan funktion som sitter närmare händelsen.

Vi har i granskningen inte fått ta del av säkerhetsskyddsanalysen eller utkastet till säkerhetsskyddsplan, med hänvisning till sekretess.

3.8.1 Preliminär bedömning

Vår bedömning är att Region Dalarna ännu inte fullt ut lever upp till kraven som ställs i säkerhetsskyddslagen och NIS-direktivet, men att arbete pågår för att uppnå dessa krav.

3.9 Styrelsens arbete med internkontroll

Vi har granskat om styrelsens arbete med internkontroll skett på ett systematiskt sätt och fångat relevanta risker inom säkerhetsskyddsområdet gällande telefoni.

När det gäller bedömning och hantering av risker rörande telefoni på politisk nivå har granskningen visat att det i den centrala förvaltningens riskanalys, som också ligger till grund för regionstyrelsens internkontrollplan, har identifierats risker rörande Rakel. Vi har också noterat att en risk rörande telefoni är inkluderad i kollektivtrafiknämndens internkontrollplan för 2020. I fastighetsnämndens riskanalys för 2019 redovisas risker som indirekt kan påverka telefonin, nämligen avbrott i försörjningsmedia som till exempel el och brandskydd.

Region Dalarna

Granskning av avbrottskydd i regionens telefoni

2020-05-20

Regionstyrelsen genomför årligen en uppföljning av internkontrollarbetet. Den uppföljning som genomförts av åtgärder kopplat till riskerna enligt ovan för 2019 är de risker som uppmärksammats av fastighetsnämnden. Där framgår att brandskyddet bedöms ha inga eller godtagbara brister medan det inom området försörjningsmedia bedöms finnas behov av att överväga åtgärder.

I en revisionsrapport som tagits fram på uppdrag av regionens revisorer inom ramen för redovisningsrevisionen avseende 2019 har konstaterats att den interna kontrollen fortsatt att utvecklas under 2019 och att tidigare framförda rekommendationer har hörtsammats. Revisionsrapporten lyfter vikten av djup i riskanalyserna rörande bedrivna verksamheter, till exempel med anledning av att regionens drabbats av brist på material under hösten 2019 efter byte av logistikleverantör och att pågående pandemi reser frågor rörande tillgång till platser för intensivvård och skyddsutrustning. Även inträffade incidenter gällande avbrott i telefonin aktualiserar vikten av djup i analyserna.

3.9.1 Bedömning

Vi bedömer att regionstyrelsen delvis har fångat risker rörande avbrottskydd i telefoni inom ramen för sitt arbete med internkontroll. Vår bedömning är att emellertid att styrelsen, mot bakgrund av de incidenter som inträffat under 2018 och 2019, borde ha värderat risken för avbrott i telefonin med en bredare ansats och vid behov beslutat om kontrollåtgärder, till exempel uppföljning för att informera sig om läget när det gäller avbrottskyddet mer generellt. Vi bedömer därför att styrelsen inte fullt ut har hanterat risker rörande telefonin på ett ändamålsenligt sätt i sitt arbete med riskanalys och internkontroll.

Datum som ovan

KPMG AB



Veronica Hedlund Lundgren
Certifierad kommunal revisor



Anders Sederholm
Specialist

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.