

# Kontinuitetsplan Ladok

Kontinuitetsplanen är avsedd att användas i situationer som har definierats som allvarliga eller som kan riskera leda till allvarliga störningar på verksamheten.

<b>Ägare</b>	Förvaltningsledaren
<b>Godkänd av (nivå och datum)</b>	< Förnamn, efternamn>, <titel> <DD månad åååå>
<b>Senaste uppdatering</b>	2016-11-01
<b>Senaste test/övning (datum)</b>	

## Revisionshistorik

Datum	Version	Beskrivning	Författare	Godkänd av
2015-04-20	0.1	Skapade dokumentet	Angélica Olofsson	
2015-08-10	0.9	Komplettering inför genomgång	Tor Fridell	
2015-09-01	1.0	Första beslutade version	Tor Fridell	Förvaltningsledningen
2016-04-01	1.1	Korrigerig map konsortiets ändrade organisation	Tor Fridell	
2016-11-01	1.2	Korrigerig map ändrad bemanning	Tor Fridell	

## Datum för senaste test/genomgång

Datum	Version	Referens till övningsprotokoll	Ansvarig för övning/test	Kommentar
2016-xx-xx	1.1		Första versionen	

## Referensdokument

Dokumentnamn	Version	Kommentar
<a href="#">Konsortialavtal elektroniskt</a>		Finns hos KC
<a href="#">Konsortialavtal, ett per lärosäte</a>		Finns hos Åsa
<a href="#">Personavtal;riktlinjer, info, mallar inhyrda resurser (elektr)</a>	-	Finns i Confluence/Resurser
<a href="#">Personavtal inhyrda resurser, ett per person</a>	-	Finns på PP via Åsa
<a href="#">Avtal med IT drift &amp; support</a>		Finns hos KC

# Innehåll

<b>Del 1 Administrativ information .....</b>	<b>4</b>
<b>1    <b>Introduktion .....</b></b>	<b>4</b>
1.1      Bakgrund .....	4
1.2      Syfte .....	4
1.3      Målgrupp .....	4
1.4      Avgränsningar och definitioner.....	4
1.5      Dokumentansvar och förvaring.....	4
1.6      Underhåll och övningar/tester av kontinuitetsplan.....	4
<b>2    <b>Krisledningsorganisation .....</b></b>	<b>5</b>
2.1      Samarbetspartners .....	6
2.2      Övriga intressenter .....	6
2.3      Samman kallande av kriskommittén och mötesplats .....	6
2.4      Händelselogg/protokoll .....	6
<b>Del 2 Praktisk användning.....</b>	<b>7</b>
<b>3    <b>Eskalering och aktivering av plan.....</b></b>	<b>7</b>
3.1      Övergripande checklista för aktivering .....	7
3.2      Återgång till normal verksamhet.....	8
<b>4    <b>Kontinuitetslösningar, prioritering och reservrutiner.....</b></b>	<b>8</b>
4.1      Prioriterade processer .....	9
4.2      Strategier för resurser .....	10
4.3      Kontinuitetsplaner för utlagd verksamhet .....	11
<b>Bilaga A Kontaktlista .....</b>	<b>12</b>
Kriskommitté.....	12
Styrelsen .....	12

## **Del 1 Administrativ information**

Del 1 innehåller generell information om kontinuitet- och krisplanen.

### **1 Introduktion**

#### **1.1 Bakgrund**

Kontinuitetsplanering är förmågan och beredskapen att hantera oförutsedda avbrott, minska skador samt att sörja för en god kontinuitet i Ladoks verksamhetskritiska tjänster. Ingen händelse är den andra lik, så ett situationsanpassat ledarskap, ett flexibelt tankesätt och sunt förnuft krävs för lyckad hantering.

#### **1.2 Syfte**

Planen ska tjäna som vägledning och utgör ett sammanhållet dokument för de åtgärder och aktiviteter som krävs för att ge en god överblick över oväntade händelser, samordna resurser inom organisationen och berörda leverantörer. Planen ska även hjälpa till att återfå kontroll över händelser samt möjliggöra kontrollerad återställning av Ladoksystemet efter avbrott i syfte att minimera negativa konsekvenser för Ladokkonsortiet.

Dokumentet ska användas från den tidpunkt då avbrott uppstått eller förmodas uppstå i Ladoks verksamhetskritiska tjänster.

#### **1.3 Målgrupp**

Detta dokument riktar sig till Ladokkonsortiets medarbetare.

#### **1.4 Avgränsningar och definitioner**

Denna plan ersätter inte incidenthantering utan är inriktad på avbrott och händelser som allvarligt kan påverka Ladokkonsortiet. Åtgärder i samband med mindre störningar finns därmed inte medtagna i denna plan. Planen gäller för Ladokkonsortiet och täcker inte upp lärosätenas hantering av systemfel. Kontinuitetsplanen beskriver ej heller nödatgärder för att rädda liv i samband med till exempel brand, översvämning etc. För utlagda delar av verksamheten ska kontinuitetsplaner finnas där leveransen berör väsentliga processer eller där så bedöms nödvändigt, se avsnitt 4.

#### **1.5 Dokumentansvar och förvaring**

Ansvarig för kontinuitetsplanen är konsortiechef Ladok.

Planen förvaras elektroniskt i Confluence, under Administrativa rutiner samt som papperskopia i konsortiechefens rum på för att säkerställa att den alltid finns tillgänglig.

Varje person i kriskommittén (se avsnitt 2) ansvarar för att säkerställa att de har tillgång till det senaste exemplaret av kontinuitetsplanen och viktiga kontaktuppgifter även utanför kontorstid, förvarat på ett betryggande sätt.

#### **1.6 Underhåll och övningar/tester av kontinuitetsplan**

Översyn och uppdatering av kontinuitetsplanen ska göras minst en gång per år samt vid större förändringar i verksamheten. Förändringar i ordinarie verksamhet ska i den omfattning de

påverkar kontinuitetsplanen införs i denna. Så långt som möjligt ska all dokumentation i kontinuitetsplanen vara "synkroniserad" med ordinarie drift- och systemdokumentation.

Planen ska testas och kriskommittén övas minst årligen samt vid betydande förändringar inom organisationen. Ägaren av planen måste säkerställa regelbunden testning av planen och informera intressenterna om resultatet av testet och vid behov, ändra planen.

Genomförda tester eller övningar ska dokumenteras och noteras i tabellen i början av detta dokument.

## 2 Krisledningsorganisation

Inom Ladok är beredskapen organiserad på tre nivåer: Lokalt vid lärosätena via kontaktperson Ladok och lokala administratörer, via 2nd-line supporten i Umeå (utlagd) och tredje linjens support centralt för hela Ladok. I första hand hanteras lokala problem lokalt via vanlig incidenthanteringsrutin. Vid en händelse som har eller kan utvecklas till en allvarlig störning eller kris ska genast eskalering till en representant från kriskommittén göras.

Kriskommittén har det övergripande ansvaret vid en allvarlig händelse. Kriskommittén (se kontaktlista, bilaga I) gör bedömningen om det föreligger en situation som föranleder aktivering av kontinuitetsplanen eller ej. Om så är fallet tar kriskommittén beslutet att gå vidare med aktivering av kriskommittén och aktivering av kontinuitetsplanen utifrån bedömt behov. Se checklista, bilaga B.

Kriskommittén leds av konsortiechefen och består av en operativ grupp;

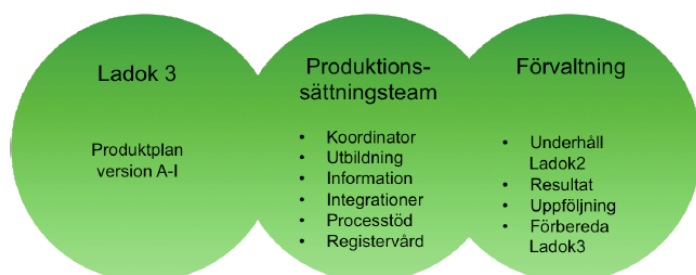
- Konsortiechef (ordförande)
- Projektledare Ladok3
- Förvaltningsledare
- Koordinator produktionssättningsteam
- Informatör/kommunikatör (protokollförare, hanterar kommunikationsåtgärder internt och externt). Just nu vakant, t v ansvarar förvaltningsledaren för detta.

Utöver den operativa gruppen adjungeras funktioner som kallas in vid behov;

- Produktansvariga
- Specialistkompetens efter situation och behov
- Representant drift och support ITS

Kriskommittén är sammansatt så att det finns kompetens i gruppen för att få ett helhetsperspektiv på organisationen och omvärlden.

Det är viktigt att det finns en successionsordning/ersättare så om någon inte skulle vara tillgänglig är det tydligt vem som kan fatta beslut i dennes frånvaro.



Figur 1 Ladoks organisation

## **2.1 Samarbetspartners**

Det är viktigt att informera och samverka med samarbetspartners. I vissa lägen kan samverkansforum eller krisforum skapas för att hantera gemensamma uppgifter under en kris. Se kontaktlista Samarbetspartners, bilaga C.

## **2.2 Övriga intressenter**

Det är också viktigt att hantera övriga intressenter under en situation där Kriskommittén eller kontinuitetslösningar är aktiverade, så som studenter (hanteras via lärosätena) och media. Se checklista kommunikation bilaga E.

## **2.3 Sammankallande av kriskommittén och mötesplats**

Kriskommittén träffas primärt via videokonferens, <https://connect.sunet.se/ladok-flv/>. Om medlemmarna inte är vid en dator finns telefonkonferens som andra väg. Anvarig för support skapar då en Lync-inbjudan och skickar kallelse via Outlook till alla. I brevet finns även ett telefonnummer som kan ringas. Som tredje väg, om Umeå är helt onåbart används Rixmötet, tel 08-5000 5000, kod 150901. En medlem i kriskommittén sammankallar kriskommittén via SMS, telefon eller på annat sätt och informerar kortfattat om vad som har inträffat samt var/när/hur första mötet ska ske. Se checklista för kriskommittén bilaga B.

## **2.4 Händelselogg/protokoll**

En händelselogg/protokoll över konstaterade avbrott/störningar, utsedda deltagare och deras ansvar samt vidtagna åtgärder bör föras löpande av informatör/utpekad protokollförare. Till hjälp finns också en lägesbildsmall med kategorierna fakta, antaganden, beslut och kommunikation för att underlätta ett strukturerat arbetssätt, se bilaga D.

## Del 2 Praktisk användning

Del 2 innehåller praktisk information som används vid ett avbrott eller aktivering av plan.

### 3 Eskalering och aktivering av plan

Kontinuitetsplanen ska aktiveras när en kris eller ett allvarligt avbrott har inträffat eller om det är mycket sannolikt att avbrott kommer inträffa.

Avbrott kan avsiktligt eller oavsiktligt uppstå om verksamhetskritiska resurser (lokal, personal, infrastruktur & IT-system) störs allvarligt genom exempelvis:

- Väsentligt personalbortfall på grund av sjukdom eller liknande
- Brand eller annan situation som begränsar fysisk tillgång till lokaler
- Långvarigt strömbrott som stör infrastruktur och IT-system
- Annan fysisk påverkan på personal, utrustning eller lokaler.

Vid en händelse som har eller kan utvecklas till ett allvarligt avbrott eller kris ska genast eskalering till en representant från kriskommittén göras. Vid behov tas beslut om sammankallning av kriskommittén för vidare bedömning.

#### 3.1 Övergripande checklista för aktivering

Under en händelse gås dessa stegen igenom. Tabellen nedan kan användas som en checklista för att säkerställa att inget missas.

Rutinsteg	Aktivitet	Stöd
1	Sammankalla kriskommittén till möte för beslut om läge. Kriskommittén kan sammankallas av vem som heslt av KC, FL och FL-IT.  Vid sammankallande av Kriskommittén bör följande metoder användas, i prioritetsordning: 1. Telefonsamtal 2. SMS 3. E-post Kallelsen ska innehålla deltagare, plats och tidpunkt för möte. Mötet kan ske fysiskt eller per telefon.  Påbörja loggning av viktiga händelser	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontaktlista, bilaga A.</li><li>• Checklista kriskommitté, bilaga B.</li><li>• Mall för Logg/Lägesbild, bilaga D. Dokumentation av information och beslut bör föras synligt.</li></ul>
2	Analysera situationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Checklista kriskommitté, bilaga B.</li><li>• Mall för logg/Lägesbild, bilaga D.</li></ul>
3	Aktivera kriskommitté och/eller aktivera kontinuitetsplan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontinuitetsplan</li><li>• Checklista kriskommitté, bilaga B.</li></ul>
4	Vid behov, utöka kriskommittén med relevanta personer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontaktlista, bilaga A.</li></ul>

5	Åtgärder med hänsyn till kontinuitetslösningar <i>Aktivera relevanta reservlösningar</i> <i>Aktivera relevanta återställningsrutiner</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuitetslösningar (avsnitt 4)</li> <li>• Checklistor och rutinbeskrivningar</li> </ul>
6	Följ upp status, hantera och informera kontinuerligt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuitetsplan</li> <li>• Ev. stöd/checklista kommunikation, bilaga E.</li> </ul>
7	Beslut om återställning till ordinarie lösning Övervaka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuitetslösningar (avsnitt 4) eller rutinbeskrivningar</li> </ul>
8	Kalla till möte för beslut om återgång till normalläge	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuitetsplan</li> </ul>
9	Utllys normalläge, aktivera återgångsrutiner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuitetslösningar (avsnitt 4) eller rutinbeskrivningar</li> </ul>
10	Debriefing, utvärdering och eventuell justering av plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuitetsplan</li> <li>• Checklista utvärdering, bilaga F.</li> </ul>

### 3.2 Återgång till normal verksamhet

Så snart störningen är avhjälpd ska planeringen för återgång till normalläge påbörjas.

Kriskommittén fattar beslut om följande:

- När reservrutiner ska avslutas för återgång till normal verksamhet
- När avveckling av Kriskommittén ska ske

Beslut ska kommuniceras till berörda parter. Eventuella reservrutiner, back logs, etc. behöver tas om hand. Se rutinbeskrivningar, distributionsuppgifter, eventuellt behov av resurser (personal och / eller verksamhet), beslut och andra relevanta åtgärder för att kunna återgå till normal verksamhet.

### 3.3 Summering efter Incident / Kris / Störning

En incident eller kris skall dokumenteras löpande av protokollförare i kriskommittén. Beslut tas från fall till fall hur mycket som behöver spridas till berörda parter. Rapportering ska ske till förvaltningsstyrgruppen vid alla tillfällen då krisplanen aktiveras. Vid allvarliga händelser ska även styrelsen informeras.

Efter en störning/kris ska en utvärdering genomföras. Se bilaga F för checklista för Summering efter Incident / Dagordning för uppföljningsmötet efter akut fas.

## 4 Kontinuitetslösningar, prioritering och reservrutiner

Valet och utformningen av reservrutiner är mycket kopplat till den verksamhet som berörs. För detaljer se avsnitt Checklistor nedan.



## 4.1 Prioriterade processer

Ladok har bedömt att prioriterade processer/enheter inkluderar:

<b>Prioriterade processer/aktiviteter/funktioner</b> (delar av tjänsten som ska prioriteras)	<b>Kritisk period</b>	<b>Maximal tolerabel avbrottstid</b> (Tillåtet dröjsmål innan minimitjänstenivån kan hållas)	<b>Kommentarer</b>
<b>Support</b>	Produktionssättning, integrationsperioder, samt vid nedanstående aktiviteter kritiska perioder	<b>3 dagar</b>	Avtal
<b>Hantera Studiedeltagande</b>	Terminsstart & terminsslut (10-20 januari, skarp tidsgräns)	<b>1 vecka</b>	
<b>Sätta betyg och offentliggöra resultat</b>	Löpande (skarp gräns 10-20 januari)	<b>1 vecka</b>	
Strategisk planering och uppföljning	Kan bli aktuellt vid tillsynsbesök etc., utredning internt, årsredovisning (januari)	2 veckor	
Genomföra utbildningstillfälle	Löpande	2 veckor	
Planera och fastställa utbildningstillfällen	Löpande, men kritisk period inför ansökning och registrering	2 veckor	
Hantera ansökan och anta student	Ansökningsperiod och därefter	> 2veckor	
Planera genomförandet av utbildningstillfälle	Inför utbildningsstart	>2 veckor	
Utvärdera utbildningstillfälle	Efter kursslut, löpande	>2 veckor	
Följa upp processen utbilda student	Löpande (3 v efter kursstart)	>2 veckor	
Stödja student	Löpande	>2 veckor	
Utfärda examen och kursbevis	Kan vara kritiskt för legitimationsyrken, terminsslut	> 2veckor	
Besluta om och utveckla utbildning och examen	Löpande, men kritisk period inför ansökning	>2 veckor	
Publicera utbildningstillfälle	Hösten (största katalogen trycks då)	>2 veckor	
Hantera lokal information, t.ex. katalogdata	Löpande övergripande info	>2 veckor	
Vårda alumrelationer	Löpande (sällan tidskritiskt)	>2 veckor	

## 4.2 Strategier för resurser

<b>Personal – undvik nyckelpersonsberoende, och dokumentera kritiska rutiner så att de kan hanteras av andra vid behov.</b>			
<b>Händelse</b>	<b>Risk/konsekvens</b>	<b>Aktiviteter</b>	<b>Ansvarig</b>
Personalbortfall	Inte tillräckligt med resurser för att hantera arbetet	Säkerställ ersättare/successionsordning Prioritera arbetsuppgifter enligt tidskritikalitet Utse ersättare som kan följa dokumenterade rutiner.  Ersättare för: Konsortiechef Förvaltningsledare Produktionssättningskoordinator	Konsortiechefen
	Personer har inte tillräckligt med kompetens för att skta uppdraget	Uppföljning med all personal regelbundet. Om möjligt dela på arbetsuppgifter.	FL, FL-IT

**IT- Ladoks leverans är IT-beroende, och driftas av Enheten för IT-stöd och systemutveckling (ITS). Vid störningar hanteras dessa i första hand efter deras kontinuitetsplan, men Ladokkonsortiet ansvarar för att vid behov stärka kommunikationen mot lärosäten och intressenter.**

<b>Händelse</b>	<b>Risk/konsekvens</b>	<b>Aktiviteter</b>	<b>Ansvarig/Kontakt</b>
Virus i Ladokmiljön	Störningar i datamiljön/ korrupt data	Anmäl till support Vid långvarigt avbrott använd kommunikationsrutinen	ITS
Överbelastning	Störningar i datamiljön	Anmäl till support nivå 2	ITS

**IT- Ladoks leverans är IT-beroende, och driftas av Enheten för IT-stöd och systemutveckling (ITS). Vid störningar hanteras dessa i första hand efter deras kontinuitetsplan, men Ladokkonsortiet ansvarar för att vid behov stärka kommunikationen mot lärosäten och intressenter.**

Händelse	Risk/konsekvens	Aktiviteter	Ansvarig/Kontakt
En domän nere		<p>Kommunicera status, felsökning pågår</p> <p>Eskalering till 3 line</p> <p>Stäm av konsekvenser utifrån prioritering och kalenderperspektiv</p> <p>Lägesanalys &amp; felsökning/avstämning med IT, förvaltningsledare,</p> <p>Ev aktivera kriskommitté/avstämningsmöte</p> <p>Aktivera kommunikationsrutin</p>	<p>(Incidenthanteringsprocessen, supporten informerar via support.ladok.se)</p> <p>Support 2 line</p> <p>Produktansvarig</p> <p>Produktansvarig efter ev. avstämning med annan person inom Ladok.</p> <p>Kriskommittén</p>
Alla domäner nere		<p>Aktivera kriskommittén</p> <p>Stäm av med IT drift, och stötta med kommunikation vid behov.</p> <p>[fyll på med lämpliga åtgärder]</p>	<p>Eskalering enligt rutin</p> <p>Kriskommittén</p>
Konsortiets data onåbart/korrupt			

### 4.3 Kontinuitetsplaner för utlagd verksamhet

Externa leverantörer och utlagd verksamhet skall ha kontinuitetsplaner.

Utlagd verksamhet	Leverantör	Kommentar	Kontaktperson (tel.)
Systemdrift	Enheten för IT-stöd och systemutveckling (ITS)		
Applikationsdrift och 2nd-line support	Enheten för IT-stöd och systemutveckling (ITS)		

## Bilaga A Kontaktlista

### Kriskommitté

Roll	Namn	Lärosäte	Telefon nr	E-postadress	Ersättare
Ordförande/Konsortiechef	Mauritz Danielsson	Luleå Tekniska Universitet	070-655 33 53	mauritz.danielsson@ltu.se	Styrelsens ordf
HuvudPL	Johan Sjödin	TG	070-841 77 47	johan.sjodin@transcendentgroup.com	KC
Förvaltningsledare	Tor Fridell	Linköpings universitet	0707-955795	tor.fridell@liu.se	KC
Produktionssättningskoordinator	Malin Zingmark	Agio	070-3322006	Malin.zingmark@agio.se	FL, KC
Kommunikationsansvarig	vakant				FL

### Styrelsen

Namn	Lärosäte	Mandatperiod t o m	Kontaktuppgift
Per Brolin (ordf)	Linnéuniversitetet	2018-06-30	<a href="mailto:per.brolin@lnu.se">per.brolin@lnu.se</a> , 0705-68 95 13
Karin Cardell (vice ordf)	Högskolan Borås	2017-06-30	<a href="mailto:karin.cardell@hb.se">karin.cardell@hb.se</a> 0733-970039

Styrelsen har det övergripande ansvaret