

2015-11-19

Rapport sammanställning av åtgärder och erfarenheter med anledning av bortfall av datorstöd i Värnamo kommun

Lagstiftning

Sveriges kommuner får ersättning för så kallat krisberedskapsarbete från Staten utifrån en överenskommelse mellan Staten och Sveriges kommuner och Landsting.

I denna överenskommelse som grundas i Lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap har kommunen ett antal åligganden:

Kommunen ska bland annat:

- Utföra Risk- och Sårbarhetsanalyser för sin verksamhet
- Planera verksamheten utifrån de utförda Risk- och sårbarhetsanalyserna
- Rapportera dels förmågan inför en händelse och dels läget vid en händelse

Uppdrag och avgränsning

Nedanstående arbetsgrupp har fått i uppdrag av kommunchefen i Värnamo kommun att utvärdera Värnamo kommuns åtgärder i samband med ett bortfall av datorstöd i Värnamo kommun som en del i rapporteringsskyldigheten vid en händelse. Uppdraget har också varit att ge förslag till åtgärder med anledning av bortfallet.

Rapporten ska vara offentlig i sin helhet.

Uppdraget omfattar inte den tekniska analysen av orsakerna bakom datorbortfallet.

Metod

Undersökningen bygger dels på intervju med nyckelpersoner och dels på en enkät som skickats ut till kommunens verksamheter. Till grund för undersökningen ligger också dagboksanteckningar från IT-avdelningen respektive omsorgsförvaltningen. Därefter har arbetsgruppen analyserat detta material.

Undersökningen utförd av

Annica B Nilsson, Kommunledningskontoret
Annette Petersson, Kommunledningskontoret
Håkan Axelsson, Serviceförvaltningen
Pär Liljekvist, Räddningstjänsten

BESÖKSADRESS

Lundbyvägen 1

POSTADRESSLundbyvägen 1, 331 53
Värnamo**TELEFON**

0370-37 79 00

ORG NR

212000-0555

E-POST

raddning@varnamo.se

WEBBPLATS

www.varnamo.se

TELEFAX

0370-37 79 31

BANKGIRO

141-7195

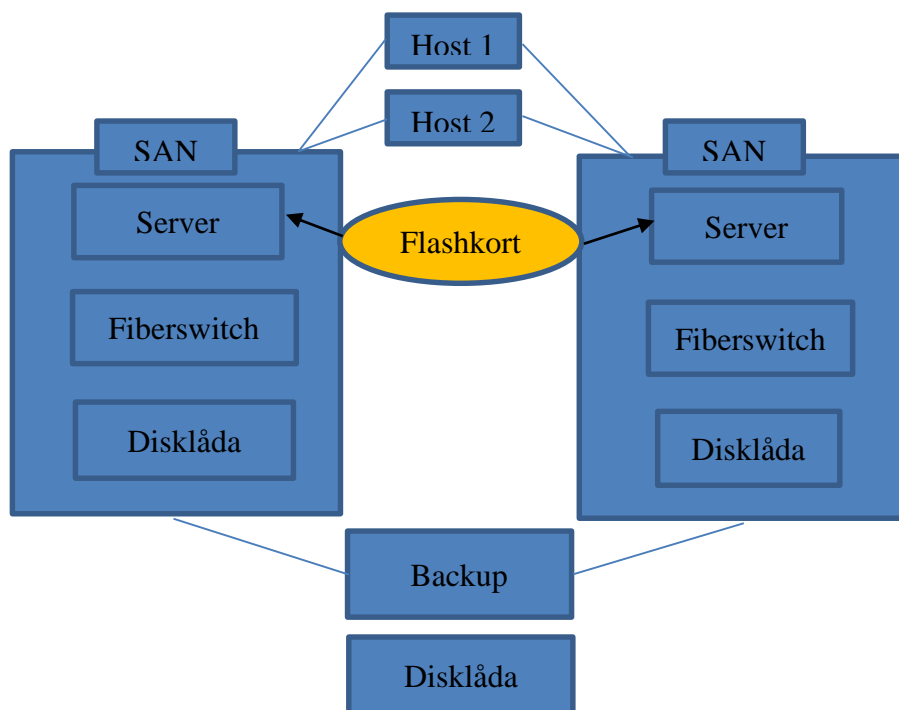
Förutsättningar för rapporten

Planering/Scenario

Kommunens Riskhanteringsgrupp har, i samband med att Värnamo kommuns Handlingsprogram för Skydd och Beredskap togs fram, arbetat med bland annat ett antal krisscenario. Bland dessa scenario finns scenario för datorbortfall. Dessa scenario var tänkta att utmytna i att kommunens verksamheter skulle finna rätt säkerhetsnivåer och aktivt besluta om eliminering, reducering eller acceptans av funna risker. Det var också tänkt att kommunens verksamheter skulle ta fram fungerande rutiner för alternativdrift.

Kortfattad teknisk beskrivning av datormiljön

Värnamo kommun har valt att driva majoriteten av sina datorsystem i egen regi. För att säkerställa att datainformationen inte ska gå förlorad vid en händelse, så har man dubbla servrar placerade på två olika fysiska platser. Den backup som görs av datainformationen utförs av ett system som är fysiskt skilt från de två serverna. De två serverna är konfigurerade likadant och speglar varandra. Systemet är också uppbyggt så att om en del i en server fallerar, kan den andra servrens motsvarande funktion överta arbetet. I serverna sker inte enbart lagring av dokument, utan även bland annat hanteringen av inloggningsuppgifter. Exempel på en annan funktion är hanteringen av e-post. Som en komponent i serverna finns något som kallas Flashkort. Det är i princip ett fast minne som är både snabbare och mindre känsligt än en hårddisk.



Händelsen i kronologisk följd

Strax efter kl 16.00 torsdagen den 6 augusti upptäcks problem i Värnamo kommuns IT-försörjning. Bland annat låser ett antal system sig. Den ende It-teknikern för infrastruktur i tjänst påbörjar felsökning och kan då konstatera att inget datorsystem fungerar förutom telefonin, Internet och några fysiska servrar. IT-teknikern ringer in en kollega samt en konsult som har varit med att installera miljöerna vi har. IT-konsulten kommer till IT-avdelningen vid 17-tiden.

Omsorgsförvaltningen kallar till möte med sina verksamhetsansvariga vid 16:30 på torsdagen. Vid detta möte säkerställer de att de reservrutiner som tagits fram tidigare startas upp. Omsorgsförvaltningen har sedan dagliga avstämningsmöten till på måndagen 10 augusti.

Kl 16.58 skickar IT-avdelningen ut ett SMS om att nätverket ligger nere och att det inte går att nå några IT-system. SMS:et går ut via den SMS-lista som finns framtagna bland annat för detta ändamål. Ytterligare semesterlediga IT-tekniker rings in för felsökningsarbetet.

Efter någon timmes felsökning kunde det konstateras att felet hade något med lagringssystemet att göra. Efter ytterligare felsökning kan man sedan utläsa av loggfiler att något var fel med skrivningen till Flashkorten.

Arbetet fortsatte under kvällen fram till kl 02:00 med stöd från såväl mjuk- som hårdvarusupporter med uppdateringar och tester. Man konstaterar att det är något fel när data ska skrivas till Flashkorten och sedan till SAN diskarna.

Felsökningen återupptas på morgonen fredagen den 7 augusti. Efter ytterligare misslyckade uppdateringsförsök misstänker man att det är något fel på moderkorten och att dessa måste bytas på bägge serverna. Om inget annat, så måste moderkorten bytas för att kunna gå vidare i felsökningen.

Värnamo kommun har tecknat ett supportavtal som innebär att man kan få moderkorten utbyta nästa arbetsdag, vilket innebär måndagen den 10 augusti. Därför påbörjar man att förändra supportavtalet så att man kan få hjälp att byta korten på fyra timmar. Under fredagen lyckas man skriva om avtalet. Samtidigt får man besked av Dell att nya moderkort fanns i Holland.

Felsökningen fortsätter under hela fredagen.

Kl 13.00 genomför kommunchefen informationsmöte för representanter för kommunens verksamheter.

Vid 23.00-tiden på lördagen är moderkorten bytta på serverna och man kan uppdatera mjukvaran för att kunna fortsätta med felsökning.

Strax efter lunch på lördagen konstaterar man att felet beror på att ett Flashkort i varje server är sönder. Något gör att det inte går att skriva till korten vilket gör att inga virtuella servrar går att använda. Man lyckas däremot att läsa från flashkorten. Detta gör att man beslutar sig för att kopiera data från flashkorten.

Arbetet med att kopiera de virtuella serverna och data till det nya diskutrymmet pågår hela söndagen.

På söndagen genomför kommunchefen ett andra informationsmöte.

De flesta verksamhetssystem är igång på måndagsmorgonen, vilket innebär att man kan arbeta som vanligt. Däremot så ligger e-posten fortfarande nere, på grund av att det är så pass mycket data som måste kopieras och man har inte tillräckligt mycket utrymme. Eftersom det är flera servrar så måste man även säkerställa i vilken ordning serverna får startas upp i. Arbetet pågår även med att återställa mindre program.

På måndagsmorgonen genomför ytterligare ett informationsmöte.

Arbetet fortsätter på tisdagen med att återställa de program som ännu inte är igång och på eftermiddagen fungerar e-posten som vanligt.

It-tekniker fortsätter att arbeta med att testa servrar och fixa till efter sviterna av händelsen under hela den kommande veckan. Likaså sker ett arbete med att säkerställa att ingen information gått förlorad.

Hur de olika verksamheterna hanterade händelsen

De olika verksamheterna hanterar situationen olika. Omsorgsförvaltningen kallar till ett verksamhetsmöte där man tar fram de förplanerade reservrutinerna.

De flesta verksamheter fördelar om arbetet så att man utför kontorsgöromål som kan skötas utan tillgång till dator, exempelvis läser in sig på ärenden. Därefter stänger man ner verksamheten och personalen går hem för dagen. Härvid uppkommer frågan huruvida man ska ta ledigt eller ej. Vissa verksamheter beskriver att man finner ut reservrutiner allt eftersom.

Några verksamheter har system som kan köras utanför kommunens nätverk och de fortsätter man givetvis med.

På enstaka verksamheter nyttar man mobiltelefonernas möjlighet till att fungera som surfpunkt så att man kan nå internet.

Tekniska kontoret genomförde rondering i fastigheterna för att säkerställa att frysar och andra utrustningar fungerade.

Kommunikation

Redan under torsdagskvällen den 6 augusti gick information ut via Facebook om att kommunens datorsystem inte fungerade. Under fredagen informerades media om bortfallet. Under lördagen skedde den interna informationen via SMS-listan. På söndagen informerades

återigen via Facebook samt ytterligare kontakter med media togs. Under måndagen fungerade intranätet (Nettan) och då skedde interninformation där – extern information gavs även under måndagen via Facebook och medierna. Under måndagseftermiddagen började externa hemsidan att fungera och extern information publicerades då där.

Diskussion/erfarenheter

Inledningsvis konstaterar arbetsgruppen att händelsen inträffade under bästa möjliga tid, nämligen i samband med en helg i början på månaden under semestertid. Datorbortfallet varade också under förhållandevis kort tid.

Detta innebär att konsekvenserna blev mindre omfattande än vid ett bortfall vid annan tid på året. Exempelvis låg det inte någon löneutbetalning under dessa dagar, inte heller hade skolan någon verksamhet i gång. Inte heller Campus hade någon antagningsverksamhet i gång. Den korta tiden för avbrottet innebär inte heller att några fakturor förföll till betalning med påföljande dröjsmålsränta som följd.

Samtidigt innebär tidpunkten för händelsen att många nyckelpersoner, såväl inom organisationen som utanför organisationen, inte var nåbara. Exempelvis fanns det förvaltningar/avdelningar inom organisationen som inte fick den information om bortfallet som de skulle behövt. Likaså hade flera av IT-teknikerna semester men genom att flertalet av dem avbröt sin semester lyckades IT-avdelningen bemanna upp avdelningen. Även externa konsulter var svåra att få tag på.

Scenario

Kommunens Riskhanteringsgrupp har i samband med att Värnamo kommuns Handlingsprogram för Skydd och Beredskap togs fram arbetat med bland annat ett antal scenario för datorbortfall. Dessa scenario var tänkta att utmynna i förvaltningsspecifika reservrutiner. Arbetsgruppen konstaterar att ett antal av kommunens verksamheter haft mer eller mindre nytta av dessa scenario vid denna händelse och att långt ifrån alla verksamheter haft uppdaterade reservrutiner. Omsorgsförvaltningen är en verksamhet som utmärker sig när det gäller framtagna och fungerade reservrutiner. Räddningstjänsten har planering för bortfall av datorstöd och då framförallt när det gäller den uttryckande verksamheten. Utifrån ovanstående är det av största vikt av en översyn av de tidigare utförda scenarierna och att de verksamheter som inte tidigare varit engagerade i detta arbete involveras i det arbetet. För att de framtagna scenario verkligen ska ge nytta behöver de omsättas i fungerande nedtecknade, och utskrivna, verksamhetsspecifika reservrutiner. Detta arbete torde med fördel kunna ingå i kommande års plan för intern kontroll.

Krisledning

På eftermiddagen dagen efter att bortfallet inträffade kallades representanter från kommunens verksamheter till ett informationsmöte. I samband med datorbortfallet blev det efter en tid uppenbart att även kommunens stödfunktioner såsom bland annat ekonomi, personal och information inte enbart var drabbade av händelsen, utan även behövde stödja kommunens övriga verksamheter. Ett exempel på frågeställning som kommit fram vid enkäten är hur verksamheterna ska agera när personalen inte kan utföra sina normala arbetsuppgifter.

Allt eftersom IT-avdelningen kunde starta upp de olika systemen som legat nere behövdes en prioriteringsordning. Denna fick IT-avdelningens personal själva ta fram. Dock borde detta gjorts och fastställts i förväg. Alternativt borde den gemensamma krisledningen tagit fram prioriteringslista.

För att dels vara proaktiv i informationsarbetet och dels få samordning av kommunens samtliga verksamheter är det viktigt att kommunen tidigt startar upp ett krisledningsarbete där, initialt, alla kommunens verksamheter är delaktiga. Här är det viktigt att inte någon verksamhet utesluts eller inte anser sig berörd. Genom att nyttja planeringen för krisledning minskas risken för att något tappas bort, behövlig samordning kommer till stånd och det blir ett normalt arbetssätt att arbeta över förvaltningsgränserna.

En väl fungerande vardagssäkerhet är ofta likställd med att vara förberedd på allvarigare händelser.

Information

Behovet av informationsspridning vid en händelse kan delas upp i tre delar:

- Den akuta informationen om det inträffade
- Den fortlöpande informationen till direkt berörda (anställda inom kommunen) om det inträffade
- Information till allmänhet, brukare och samarbetspartners

Den akuta informationen om det inträffade spreds genom IT-avdelningens försorg via en gratis SMS-tjänst. Denna information var mycket uppskattad och gjorde stor nytta. Bland annat fick verksamheterna klart för sig att bortfallet kunde bli långvarigt. SMS-tjänsten hade sina tekniska brister i och med att en gratis tjänst är förhållandevis enkel. Bland annat fungerade den till viss del som en chatt, vilket innebär att alla fick del av sådan information som inte berörde alla. Likaså behövde SMS-sändlistan revideras under händelsens gång. I och med att det var semester, så var vissa kontaktpersoner på SMS-listan ej i tjänst, vilket innebär att deras förvaltning inte fick den initiala informationen.

Åtminstone räddningstjänsten och serviceförvaltningen nyttjar sedan tidigare SMS-tjänster. Dessa förvaltningars tjänster borde kunna nyttjas bredare i organisationen. För att få säkerhet i SMS-listan skulle kommunen kunna ha en kommunövergripande SMS-sändlista med cirka fyra personer per förvaltning (ledningsgruppsmedlemmar eller liknande) för den initiala informationsspridningen. Sedan skulle de ha sina egna sändlistor så att de kan sprida informationen snabbt och enkelt i sina respektive verksamheter.

Den interna informationen tog, av förklarliga skäl olika vägar. Facebook, ”vanliga” media och SMS nyttjades. Likaså talades ett meddelande om vad som hänt in på IT-avdelningens felanmälanstelefonvarare.

En uppskattad och väl fungerande åtgärd var att sätta upp en informationslapp på IT-avdelningens dörr.

Man ska dock inte glömma bort såväl budbärare som fax, Visserligen är de förhållandevis långsamma, men ändå fungerande. Det är ju dessutom så att det tar längre tid än man tror att formulera SMS, Facebookinlägg och pressmeddelanden.

För att lösa information till allmänhet, brukare och kommunanställda som inte är i tjänst kan ”vanliga” media nyttjas.

Även kommunala verksamheter (äldreboenden, bibliotek och skolor) utanför stadshuset fungerar med fördel som plats för att förmedla skriftlig information. Däremot behöver varje verksamhet identifiera vilka av brukare och samarbetspartners som behöver direktinformation om det inträffade och om eventuella alternativa kontaktvägar behöver nyttjas.

Givetvis finns det ett behov av att differentiera bredden på informationsspridningen utifrån allvarligheten på händelsen. Planläggning för detta bör vara gjord i förväg.

Teknik

I och med att kommunens internetuppkoppling slogs ut, försvann också möjligheten att via kommunens nät nå Internet. Här löste några det genom att surfa via sin mobiltelefon. Ett antal av svaren från kommunens verksamheter har lyft fram att de problem som uppstod inte hade funnits i det fall kommunen haft olika webbaserade molnlösningar. Detta är sant till stor del, men med webbaserade molnlösningar följer andra problem och frågeställningar. I vilket fall som helst så bör kommunen undersöka förutsättningarna för webbaserade molnlösningar. Några verksamheter drabbades ytterst marginell eftersom de har egna servrar och/eller internetuppkoppling skilt från kommunens system.

Förslag till åtgärder

Värnamo kommun föreslås att:

- Ge riskhaneringsgruppen i uppdrag att revidera de befintliga scenarierna för datorbortfall.
- Uppdra åt kommunens verksamheter att utifrån framtagna scenario finna rätt säkerhetsnivåer och aktivt besluta om eliminering, reducering eller acceptans av dessa risker.
- Uppdra åt kommunens verksamheter att inom ramen för intern kontroll ta fram rutiner för alternativdrift samt att verksamheterna säkerställer att rutinerna fungerar vid en händelse.
- Uppdra åt IT-avdelningen att i samverkan med kommunens verksamheter ta fram en prioritetsordning för de olika datorsystemen.
- Medvetandegöra behovet av dels tidig uppstart av kommunens krisledning och dels behovet av bred representation i krisledningen.
- Utredda hur kommunens databashantering kan bli mer redundant. Häri bör ingå såväl molnbaserade lösningar som egna servrar.
- Införa SMS-larmlista/listor i någon av kommunens befintliga SMS-tjänster för att säkerställa den akuta informationen vid en händelse.
- Ta fram riktlinjer/rutiner för intern informationsspridning vid en händelse.
- Ta fram riktlinjer/rutiner för extern kommunikation vid en händelse. Härvid avses såväl information till media som externa kunder/leverantörer

Åtgärder

Rapporten överlämnas internt i Värnamo kommun till kommunstyrelsen, samtliga förvaltningschefer samt Riskhaneringsgruppen.

Rapporten tillsänds externt Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap och Länsstyrelsen i Jönköpings län.

Enkät med anledning av bortfall av datorstöd Värnamo kommun sommaren 2015

Bakgrund: torsdagen den 6:e augusti inträffade ett bortfall av datorstöd i Värnamo kommun. Bortfallet varade i cirka fem dagar.

Förvaltningschefsgruppen har beslutat att Värnamo kommun ska göra en undersökning av händelsen. Händelsen ska utmynna i en rapport med förslag till åtgärder så att kommunen kan dra lärdom av det inträffade och att det därigenom ska bli mindre negativ påverkan på kommunens verksamheter nästa gång en kris inträffar.

Följande delar ska ingå:

- En teknisk utvärdering utförd av extern tekniker.
- En uppföljning av hur händelsen påverkats och hanterats av kommunens olika verksamheter. Datainsamlingen görs i enkätform av intern arbetsgrupp.
- Hur extern och intern information fungerade. Utvärderingen görs av informationsavdelningen och IT.

Den interna arbetsgruppen består av

- Annica B Nilsson, kommunledningskontoret
- Håkan Axelsson, Serviceförvaltningen
- Pär Liljekvist, Räddningstjänsten

Rapporten ska vara klar för presentation v47 2015.

Deltagarna i riskhanteringsgruppen har fått uppdrag att sammanställa sina respektive förvaltningars svar skriftligt på nedanstående frågeställningar. Svaren ska vara arbetsgruppen tillhanda senast 12 oktober 2015.

Frågeställningar:

1. Hur stämde det inträffade överens med de scenario som tagits fram?
2. Vilken nytta hade ni av de scenariona som gjorts?
3. Hur påverkades er förvaltning av bortfallet?
4. Vad gjorde ni med anledning av bortfallet? Skicka gärna er dagbok med tidsangivelser.
5. Vad gjorde ni som blev bra, såsom reservrutiner och ni vill föra vidare för att kunna använda vid en liknande händelse?
6. Vad var det som ni gjorde som inte fungerade som ni tänkt er och därmed skulle vilja göra på ett annat sätt nästa gång?
7. Vad saknade ni i er egen förvaltning? Ange såväl tekniska som organisatoriska brister.
8. Vad saknade ni från annan förvaltning? Exempel här kan vara ledning och samordning samt stöd i olika former.
9. På vilket sätt informerades ni om bortfallet?
10. Vilken nytta hade ni av den informationen ni fick om bortfallet?
11. Vad saknade ni i informationen om bortfallet?
12. På vilket sätt hade du velat bli informerad?
13. Övriga frågor som du vill ta upp med anledning av bortfallet.