Kristianstads kommun

Riktlinjer om informationssäkerhet Kristianstads kommunkoncern

Ärendenummer	KS 2020/127 1.3.1
Dokumentansvarig	Kommunledningskontoret,
Beslutad av	Kommunstyrelsen
Datum och paragraf för beslut	2020-03-18 § 52
Ersätter tidigare beslut	-
Giltig from	2020-04-01

Innehåll

1. Inledning

Information är en av Kristianstads kommunkoncerns viktigaste tillgångar. Informationen som behandlas i våra verksamheter har en stor roll i hur vi utför vårt arbete på ett effektivt sätt. Hoten mot vår information är därefter också väldigt stor. Det är således viktigt att vi arbetar strategiskt och effektivt för att skydda vår information.

Informationssäkerheten ska vara väl förankrad i verksamheten och den berör alla.

Dessa riktlinjer redovisar kommunledningens viljeinriktning och mål för informationssäkerhetsarbetet och syftar till att klarlägga:

- hur informationssäkerhetsarbetet ska bedrivas
- mål för informationssäkerhetsarbetet
- ansvar och roller inom informationssäkerhetsområdet
- generella regler och rutiner.

Riktlinjer för informationssäkerhet fastställs av kommunstyrelsen.

2. Allmänt

Utgångspunkter för informationssäkerhetsarbetet är:

- lagar, förordningar och föreskrifter
- ISO 27000
- avtal
- våra egna krav.

Informationssäkerhetsarbetet ska säkerställa att kommunkoncernen kan tillhandahålla relevant information som uppfyller följande fyra aspekter:

- tillgänglighet – rätt information till rätt person vid rätt tillfälle
- riktighet – informationen skyddas så att obehörig inte kan ändra eller förvanska den
- konfidentialitet – informationen ska inte i strid med lagkrav eller kommunkoncernens riktlinjer göras tillgänglig eller delges obehörig
- spårbarhet – att i efterhand kunna spåra specifika händelser och aktiviteter till en användare eller objekt, för att kunna säkerställa vem som gjorde vad och när det skedde.

Informationssäkerhetsarbetet ska inriktas och bedrivas så att det blir en integrerad del av kommunkoncernens normala verksamhet. Alla som hanterar informationstillgångar har ett ansvar att upprätthålla informationssäkerheten. Det är också ett ansvar för chefer på alla nivåer att aktivt verka för en positiv attityd till säkerhetsarbetet.

Var och en ska vara uppmärksam på och rapportera händelser som kan påverka säkerheten för våra informationstillgångar.

Riktlinjerna är bindande för alla delar av kommunens verksamhet och ger inget utrymme för lokala regler som avviker från dessa.

Den som använder kommunens informationstillgångar på ett sätt som strider mot riktlinjerna kan bli föremål för disciplinära åtgärder.

3. Mål

Målet med informationssäkerhet och riktlinjerna är att minska sannolikheten och konsekvensen för förlorad åtkomst till, informationsläckage eller förlust av information. Vidare måste kommunkoncernen även ha en tillräckligt hög ambitionsnivå för att uppfylla befintliga och kommande lagstiftningar inom informationssäkerhetsområdet.

Utgångspunkten för informationssäkerhetsarbetet i kommunkoncernen är att det ska vara riskbaserat, och ska så långt det är ekonomiskt och praktiskt möjlig tillämpa och följa standarden SS-ISO/IEC 27000.

Alla som arbetar inom kommunkoncernen, det vill säga förtroendevalda, medarbetare, praktikanter och externa utförare, ska ha kunskap och vara medveten om informationssäkerhetsfrågornas betydelse i kommunkoncernen.

Informationssäkerhetsarbetet ska bedrivas löpande så att

- all personal har kunskap om gällande informationssäkerhetsregler
- informationsförsörjningen är säker, effektiv och bidrar till ökat skydd och stöd för medarbetare, samverkande partners och tredje man
- gällande lagar, förordningar och föreskrifter följs
- ingångna avtal är kända och följs
- krishanteringsförmågan upprätthålls
- det finns tillgång till en gemensam, säker och väl definierad infrastruktur för extern och intern datakommunikation
- alla investeringar både i form av information och teknisk utrustning skyddas i tillräcklig grad
- hotbilden för varje enskilt informationssystem som är av vikt för vår verksamhet analyseras fortlöpande
- händelser i informationssystemen som kan leda till negativa konsekvenser förebyggs.

4. Organisation

4.1 Avdelning för skydd och säkerhet

Avdelningen för skydd och säkerhet på kommunens räddningstjänstförvaltning är den kommungemensamma resurs som stödjer den kommunala organisationen med sakkunskap kring de frågor som rör kommunkoncernens trygghets-, säkerhets- och krisberedskapsarbete.

Avdelningen svarar även för kommunövergripande stöd för frågor som rör informationssäkerhet, säkerhetsskydd samt vid krishantering och krisledning. Avdelningen leds av kommunens säkerhetschef som under kommundirektören ansvarar för intern och extern samordning av detta arbete.

4.2 IT-avdelningen

IT-avdelningen har i uppdrag att driva digitaliseringen och leverera verksamhetsstyrd IT. IT-avdelningen erbjuder behovsstyrda IT-tjänster och digitaliseringsstöd till verksamheterna. I en så kallad tjänstekatalog beskrivs de tjänster (standardtjänster och tilläggstjänster) som IT-avdelningen tillhandahåller.

Uppdraget innebär att förbättra den kommunala verksamheten genom att dra nytta av modern informations- och kommunikationsteknik samt dra nytta av nya kompetenser. Tjänsteutbudet ska vara verksamhetsdrivet och avdelningen verkar för god service. IT-avdelningen finns tillgänglig dygnet runt, alla dagar om året. Den övergripande målsättningen är att förbättra IT-stödet i kommunkoncernens verksamheter och att användare ska ha tillgång till de verktyg som de behöver i sitt arbete.

5. Hantering av informationstillgångar

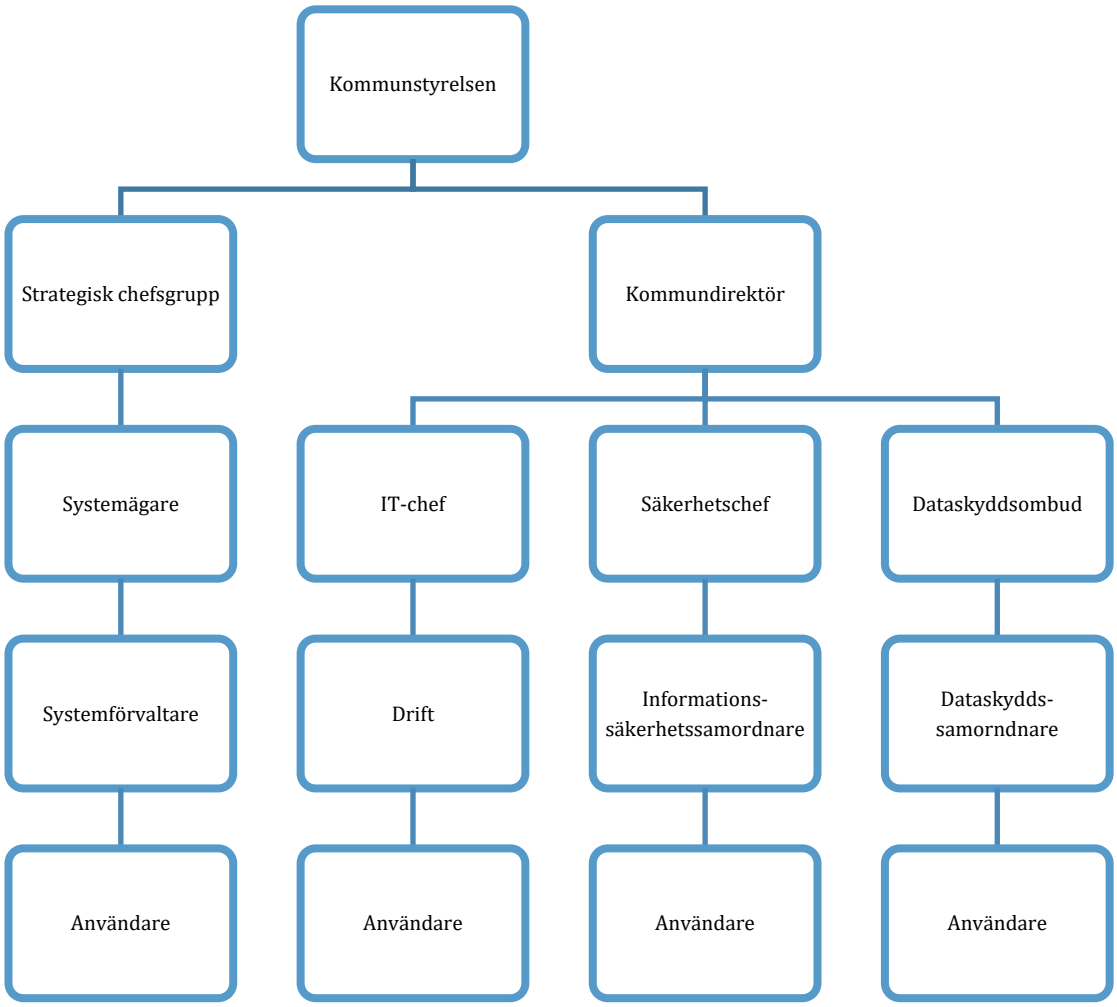
5.1 Ansvar

Ordinarie verksamhet ansvarar för informationssäkerhet och IT-säkerhet inom sitt verksamhetsområde. Detta styrs i kommunkoncernenes säkerhetspolicy. Detta innebär att inom respektive ansvarsområde ansvarar chefer och medarbetare för att upprätthålla rätt nivå av informationssäkerhet samt IT-säkerhet för de processer och resurser de ansvarar för.

Stöd för det här arbetet ges från IT-avdelningen och informationssäkerhetssamordnaren.

Ansvarsfördelningen ska säkerställa att ett IT-system kan administreras och hanteras på ett sådant sätt att det under hela sin livstid bidrar till att stödja avsedd verksamhet och uppfylla målen för informationssäkerhetsarbetet.

Nedanstående bild och efterföljande text beskriver de olika roller och ansvar för informationssäkerheten som finns inom kommunkoncernen.



5.1.2. Roller inom informationssäkerhetsområdet

Det övergripande ansvaret för kommunkoncernens Informationssäkerhet och IT-system vilar på kommunstyrelsen.

Säkerhetschefen ansvarar för ledning av informationssäkerhetsarbetet och svarar under kommundirektören.

IT-chefen ansvarar för ledning av IT-säkerhet och svarar under kommundirektören.

På uppdrag av kommunstyrelsen ska strategisk chefsgrupp genom Strategiska IT-rådet svara för analys och beredning av IT-frågor.

Informationssäkerhetssamordnare arbetar övergripande och är en stödfunktion mot verksamheterna i frågor som rör informationssäkerhet.
Informationssäkerhetssamordnaren utses av kommunstyrelsen och svarar under säkerhetschefen

Dataskyddssamordnare arbetar med att kartlägga hanteringen av personuppgifter och utföra juridiska bedömningar av hanteringen av personuppgifter.

Dataskyddsombudet agerar som kunskapsstöd inom kommunkoncernen samt med löpande övervakning och uppföljning av dataskyddsrelaterade risker.

Systemägare är respektive förvaltnings- eller bolagschef som på uppdrag från nämnd eller styrelse har ansvaret för att IT-systemet förvaltas på för verksamheten bästa sätt. Systemägaren beslutar om nyanskaffning, vidareutveckling eller avveckling av IT-systemet inom ramen för resurstilldelningen för sin verksamhet.

Vid behov utser systemägaren en referensgrupp för sitt IT-system. Referensgruppen fungerar som en rådgivande funktion till systemägaren i frågor som rör systemförvaltningen och håller sig informerad om huruvida systemet stöder verksamheten.

Systemförvaltare utses av systemägaren och har ansvaret för den dagliga användningen av IT-systemet.

Användare av IT-systemet har att följa riktlinjer och instruktioner för informationssäkerheten samt att ta del av och följa de regler som finns för systemet.

IT-chefen är systemägare för kommunkoncernens tekniska IT-infrastruktur och ansvarar för att denna fungerar.

IT-driftansvarig utses av IT-chefen och ansvarar för att den dagliga driften upprätthålls enligt överenskommelse med systemägaren.

För IT-system som har gemensam leverantör eller är gemensamma för flera kommuner inom Skåne Nordost ska utses central systemägare, central systemförvaltare och central driftansvarig. Dessa ansvarar för samordningen med lokala systemägare, systemförvaltare och driftansvariga i respektive kommunkoncern.

5.2 Offentlighet och sekretess

Offentlighetsprincipen innebär att regeringens och myndigheters verksamhet så långt möjligt ska vara öppna för insyn och syftet är att garantera rättssäkerhet och effektivitet i förvaltningen och folkstyret. En följd av offentlighetsprincipen är att alla ska ha rätt att ta del av allmänna handlingar. Regler om allmänna handlingars offentlighet finns i Tryckfrihetsförordningen (TF) och hanteringen av dessa i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:641) (OSL). Rätten att ta del av allmänna handlingar begränsas på många områden genom regler om sekretess som återfinns i huvudsak i OSL samt författningar som OSL hänvisar till. Sekretess innebär förbud att röja en uppgift, vare sig det sker muntligen eller skriftligen, genom utlämnande av handling eller på annat sätt.

Handlingar kan vara allmänna eller icke allmänna. Handlingar som inte är allmänna är en myndighet inte skyldig att lämna ut. En handling anses allmän om den kan anses förvarad hos en myndighet samt att den är antingen inkommen dit eller upprättad där.

Alla allmänna handlingar måste diarieföras eller samlas systematiskt så att handlingen kan återsöktas. Innehåller en allmän handling sekretessbelagda uppgifter ska handlingen diarieföras.

Den som begär ut en handling kan välja mellan att komma till myndigheten och på plats ta del av handlingen eller att få en kopia av handlingen. En begäran om att få ta del av allmänna handlingar ska behandlas skyndsamt. Vid en begäran om utlämnande måste en sekretessprövning företas av uppgifterna i den allmänna handlingen. Om handlingen inte bedöms omfattas av sekretess ska handlingen lämnas ut i sin helhet. Om handlingen bedöms omfattas av sekretess, helt eller delvis, ska sökanden erhålla ett överklagbart beslut om detta samt en hänvisning om hur överklagan ska göras.

5.2.1. Personuppgifter

I dataskyddsförordningen (GDPR), 2016/679, regleras rätten att behandla personuppgifter. Syftet med förordningen är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. På kommunens intranät finns information om behandling av personuppgifter.

5.2.2. Personligt ansvar för hantering av all information

Oavsett om stödsystem används eller egna dokument skapas, har medarbetare och förtroendevalda ett personligt ansvar för säkerheten i sin hantering av information i alla dess former. I detta ansvar ingår bland annat att känna till de regler som gäller när information hanteras. När information hanteras, till exempel skrivs in, tas ut eller bearbetas, är den enskilde medarbetaren ansvarig för informationens riktighet och att den skyddas mot obehörig insyn.

5.3 Klassificering

Den information som finns inom kommunkoncernen, oavsett form, är en tillgång för kommunkoncernen och måste därför också ha ett lämpligt skydd. Den som äger informationen är den som således ska klassificera densamma efter tillgänglighet, riktighet, konfidentialitet och spårbarhet. Alla informationssystem ska därför klassificeras med hjälp av SKRs verktyg för klassificering, KLASSA. Detta ska ske såväl före upphandling och anskaffning av system. Därefter vid behov såsom större uppdateringar och lagändringar.

5.4 Handlingar

Klassificering av handlingar och ärenden sker utifrån klassificeringsschema VerkSAM.

Klassificeringsschemat är inte någon fullständig klassificeringsstruktur för verksamhetsbaserad arkivredovisning, utan kan ses som en innehållsförteckning, som motsvarar de tre högsta nivåerna i verksamhetsbaserad arkivredovisning:

- Verksamhetsområde
- Processgrupp
- Process

Verksamhetsområden, processgrupper och processer som redovisas i klassificeringsstrukturen är hierarkiskt och systematiskt ordnade genom punktnotation. All klassificering sker på tredje nivån. Alla ärenden och handlingar får alltså en tresiffrig kod.

Klassificeringsstrukturen är verksamhetsbaserad och inte bunden till organisation. Strukturen utgår från vilken typ av verksamhet som handlingar/information uppkommer i, oberoende av hur verksamheterna är organiserade i kommunkoncernen.

Både ärenden och varje enskild handling ska klassificeras. Ett ärende kan alltså innehålla handlingar med olika klassificeringar.

Läs mer om detta på intranätet och i respektive förvaltnings dokumenthanteringsplan.

5.5 Säkerhetsskydd

Säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter ska delas in i säkerhetsskyddsklasser utifrån den skada (men) som ett röjande av uppgiften kan medföra för Sveriges säkerhet. Indelningen i säkerhetsskyddsklasser ska göras enligt följande prioriteringsskala:

1. kvalificerat hemlig vid en synnerligen allvarlig skada
2. hemlig vid en allvarlig skada
3. konfidentiell vid en inte obetydlig skada
4. begränsat hemlig vid endast ringa skada.

Det är upp till den som upprättar en handling att avgöra vilken säkerhetsskyddsklass som är aktuell.

Information som berörs av säkerhetsskydd får endast hanteras på fristående system utan nätverkssystem eller möjlighet till trådlös uppkoppling. Utrustning får därav inte hyras eller lånas in av extern part utan måste vara friköpt.

Datorer för detta ändamål ska vara tydligt märkta med information om att de innehåller säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter, numrerade och registrerade på avdelningen för skydd och säkerhet. Handlingen i sig ska tydlig märkas med text i sidhuvud och sidfot om att den innehåller säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter. Handskrivna handlingar ska i sig tydlig märkas med text i sidhuvud och sidfot om att den innehåller säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter.

För utskrift av säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter får endast fristående skrivare utan minne användas, ej nätverksanslutna skrivare. Skrivaren måste förvaras i ett säkerhetsskåp godkänt för säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter, klassificerat enligt SS 3492.

Läs mer om säkerhetsskydd i säkerhetskyddsplanen.

6. Personalsäkerhet

6.1. Rekrytering

Vid rekrytering ska informationssäkerhet beaktas. Den sökande ska kontrolleras på lämpligt sätt. Medför det åtkomst till sekretessbelagda uppgifter eller aktiviteter som omfattas ska kontroller bestämmas innan processen påbörjas. Kontrollerna som ska utföras måste stå i proportion till den berörda tjänsten.

Genom att underteckna anställningsbeviset godkänner och verifierar den nyanställde att man tagit del av och förbinder sig att följa dessa riktlinjer för informationssäkerhet samt ger ett medgivande för hantering av personadresserad post.

6.2. Anvisningar informationssäkerhet

Alla anställda ska vara väl medvetna om sitt ansvar för informationssäkerheten. I takt med nya och förändrade lagkrav har den anställda ett eget ansvar att sätta sig in i de berörda delarna.

6.3. Utbildning

Kompetens och medvetenhet är en viktig del i arbetet med informationssäkerhet, framförallt ger den en trygghet för både den anställde och verksamheten.

Alla anställda ska genomföra DISA, en grundläggande utbildning inom informationssäkerhet som MSB, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, tagit fram. Utbildningen görs lämpligast vid anställningens början för att öka medvetenheten hos den anställde.

Varje verksamhets enhetschef har som ansvar att se till att deras anställda har genomfört utbildningen.

Vid större förändringar, exempelvis lagändringar, som påverkar vårt arbete i kommunen gällande informationssäkerhet och IT ska det tas det fram separata utbildningar inom detta område för att öka kunskapen och medvetenheten om förändringen.

Systemägaren och/eller verksamhetens chef ansvarar för att användarna och i förekommande fall även leverantörer erhåller lämplig utbildning och fortbildning för att öka medvetenheten.

Den anställde har ett eget ansvar att se till att denne har den kunskap som efterfrågas inom informationssäkerhet. Känner den anställde att den saknar kunskap är det den anställdes ansvar att påtala detta för sin chef så att utbildning kan ges inom det område som den anställde brister i.

7. Användarsäkerhet

7.1. Allmänna regler

För att uppnå nödvändig IT-säkerhet gäller följande regler för användning av IT-systemen:

- all installation och konfiguration av digital utrustning ska ske av behörig tekniker
- kommunala inloggningsuppgifter får inte sparas i privat utrustning
- endast godkända program får installeras och användas på digital utrustning eller nätverk
- det är inte tillåtet att kopiera eller använda programmen utanför kommunkoncernens verksamhet
- vid fel på digital utrustning ska detta omgående anmälas till IT-Servicedesk
- skydda digital utrustning mot stöld eller intrång. Fråga okända personer om deras ärende. Placera om möjligt utrustningen så att den inte syns utifrån
- vid kortare frånvaro lås för inloggning. Vid längre frånvaro ska utloggning göras. Vid arbetsdagens slut ska utrustningen stängas av
- var aktsam med digital utrustning.

7.2. Privat användning

Den digitala utrustningen får användas för privat bruk och på ett sådant sätt att arbetet och den digitala utrustningens funktion inte blir lidande eller skadar kommunkoncernens anseende och förtroende. Det är inte heller tillåtet att titta eller lyssna på material med pornografiskt eller rasistiskt innehåll. Förbudet gäller även annat material som är diskriminerande eller har anknytning till kriminell verksamhet. Surf och användande av sociala medier för privata ändamål, får endast göras till pålitliga källor och om arbetet inte blir lidande. Användning av e-post för privata ändamål är tillåten vid enstaka tillfällen, i begränsad omfattning och om arbetet inte blir lidande. Det är aldrig tillåtet att använda kommunkoncernens e-postadress för registrering på privata forum.

När det gäller användning av mobiltelefoner kan det vara svårt att dra en gräns mellan arbetstid och fritid. Medarbetare kan använda mobil enhet för privat användning för samtal och datatrafik inom Sverige i begränsad omfattning och så att verksamheten inte blir lidande. Alla abonnemang är stängda för utlandssamtal och betaltjänster. Om medarbetarens anställning kräver möjlighet till utlandssamtal kan detta beställas hos IT-avdelningen. Beställning kan även göras för begränsad tid.

7.3. Hem- och distansarbete

Om privat digital utrustning används för hem- eller distansarbete kan denna vara en säkerhetsrisk. Tänk på att:

- inte kopiera känslig information till digitalt media som sedan tas med utanför ordinarie arbetsplats
- inte lagra sekretessbelagd eller för verksamheten känslig information på privat digital utrustning

- information som används i extern miljö och lagras på externa lagringsmedia inte får användas i kommunkoncernens nätverk utan att viruskontroll har skett.

För distansarbete, tillfälligt arbete utanför ordinarie arbetsplats och vid arbete under resa till och från arbetsplatsen finns särskilda riktlinjer.

7.4. Lokalt nätverk

Nätverket är en viktig gemensam resurs som ger alla möjlighet att lagra information, dela på skrivare och program, upprätta kommunikation med mera. Vid användning av nätverket gäller följande:

- Inloggning på nätverket ska ske med personligt konto och lösenord, all annan inloggning är förbjuden
- det är tillåtet att använda streamingtjänster såsom webbradio, musik- och filmtjänster om detta behövs i arbetet
- det är förbjudet att skaffa sig rättigheter utöver de som tilldelats.

Alla aktiviteter i nätverket loggas. Loggningsfunktioner används för att spåra obehörig verksamhet och intrång. Detta görs för att skydda informationen samt för att undvika att oskyldiga misstänks om oegentligheter inträffar.

7.5. Externa nätverk

Att använda den digitala utrustningen i andra nätverk än kommunkoncernens lokala nätverk kan innebära en säkerhetsrisk då information exponeras för obehöriga. Tänk på att:

- vara uppmärksam vid anslutning till andra nätverk
- att inte upplåta/dela digital utrustning för extern anslutning.

7.6. Digital Lagring

När egen information skapas, är det viktigt att veta var den ska lagras. Den information som lagras digitalt på gemensamt lagringsutrymme säkerhetskopieras automatiskt. Här ska information sparas om inget annat meddelats. Om information lagras lokalt på till exempel hårddisk, USB-minne eller liknande kan informationen förloras vid t ex en diskkrasch. Dessutom förhindras kollegor att vid behov komma åt informationen.

Inget privat material i form av exempelvis text, musik, film, bilder, program får sparas på lagringsenheter i nätverket eller på lokala hårddiskar. Motiven för detta förbud är ökade säkerhetsrisker och risk för virusangrepp. Dessutom ökar kostnader för lagring och säkerhetskopiering.

7.7. Behörighet

Kommunkoncernens IT-system, som nätverk, servrar och program, är utrustade med behörighetskontrollsystem för att säkerställa att endast behöriga användare kommer åt informationen. De behörigheter som tilldelas i våra IT-system beror på arbetsuppgifter

och avgörs av närmaste chef. I samband med att behörighet erhålls krävs att medarbetare och förtroendevalda har informerats om denna användarinstruktion och har genomgått utbildning i de IT-system som är aktuella att använda. När medarbetare eller förtroendevald har blivit upplagd som användare får hen en användaridentitet (konto) och ett lösenord.

7.8. Lösenord

Vid en anställnings påbörjan tilldelas användaren ett datorkonto med tillhörande lösenord. Detta lösenord kan endast användas vid en första inloggning. När inloggning gjorts ska detta lösenord bytas. Även för övriga system som behörighet tilldelats måste det initiala lösenordet bytas mot ett eget. Lösenordet är personligt och hanteras därefter.

Därför ska:

- lösenordet skyddas väl
- lösenord inte avslöjas för andra eller lånas ut
- lösenord omedelbart bytas vid misstanke om att någon känner till det
- lösenord bytas med fastställda intervall.

Lösenordet ska bestå av minst åtta tecken och konstrueras så att det inte lätt kan kopplas till enskild person. Återanvänd inte tidigare använda lösenord. Om lösenordet glöms bort och inloggningsförsök görs med ett felaktigt sådant, kommer datorkontot att låsas efter ett visst antal försök. Om detta inträffar, kan användaren själv antingen nyttja de återställningstjänster som finns eller kontakta IT-Servicedesk (för lösenord till datorkonton) eller systemförvaltaren (för lösenord till IT-system).

Det finns ett system för självservice avseende lösenordshantering till datorkonton. Det innebär att medarbetare och förtroendevalda själv kan återställa och/eller byta till ett nytt lösenord om det gamla glömts bort.

Om inloggning sker med e-legitimation, exempelvis BankID eller SITHS kort, behövs ingen hantering av lösenord. Det är viktigt att kortet förvaras på ett säkert sätt och att kortets PIN-kod inte avslöjas.

Lösenordsfiske är inom IT-säkerhet metoder för att manipulera personer till att utföra handlingar eller avslöja konfidentiell information. Lämna aldrig ut kontoinformation till okända mottagare.

7.9. Internet

Kommunkoncernens lokala nätverk är anslutet till Internet. All in- och utgående trafik sparas i en loggfil som visar vilka webbplatser som besökts. All nedladdning ska vara arbetsrelaterad och komma från pålitlig källa. Förutom säkerhetsrisken kan en felaktig hantering innebära skadeståndskrav t ex vid brott mot upphovsrätten. Det är inte tillåtet att via internet titta eller lyssna på material av pornografisk eller rasistisk karaktär. Förbudet gäller också annat material som är diskriminerande eller har anknytning till kriminell verksamhet. Det är inte heller tillåtet att använda arbetsredskap för spel annat

än i verksamhetssyfte. I specifika fall kan det dock vara motiverat för arbetet att besöka sidor som normalt är förbjudna, t ex vid utredningar, omvärldsanalyser, pedagogisk verksamhet. Informera och rådgör med närmaste chef vid tveksamhet.

Vid surfning på internet och användande av sociala medier så representerar medarbetare och förtroendevalda kommunkoncernen och man skall därför använda ett vårdat språk.

7.10. E-post

E-post är ett arbetsverktyg, men lagringskapaciteten har begränsats och därför ska gallring göras regelbundet. E-post med bilagor eller länkar kan utgöra ett hot när det gäller spridning av virus. Vid misstanke om oegentligheter öppnas inte bilaga eller länk och kontakt tas med IT-Servicedesk.

Inkommande e-post ska, liksom vanlig post och fax hanteras så snart som möjligt, normalt samma dag som handling inkommer till kommunkoncernen. Vid frånvaro ska annan användare hantera inkommen e-post på samma sätt.

För hantering av e-post gäller dessutom att:

- samma regler för diarieföring som för vanliga brev
- känsliga personuppgifter och sekretessbelagt material är tillåtet att skickas eller vidarebefordras inom kommunkoncernen, men det ligger på varje förvaltnings och bolags ansvar att avgöra baserat på typ av uppgifter och mottagare
- användning för privata ändamål är tillåten vid enstaka tillfällen, i begränsad omfattning och om arbetet inte blir lidande
- fylla i ärendefältet för att klargöra för mottagaren vad denne kan förvänta sig för innehåll i meddelandefältet, men inte skriva känslig information i ärendefältet
- alltid avsluta med personlig signatur i enlighet med kommunkoncernens grafiska handbok
- det inte är tillåtet att vidarebefordra e-post automatiskt till mottagare utanför kommunkoncernen
- vara selektiv med att skicka till många mottagare samtidigt och med att skicka eller vidarebefordra meddelanden som innehåller stora filer
- kontakta närmaste chef om hotelsebrev eller liknande kommer och radera inte e-postmeddelandet.

7.11. Snabbmeddelande

Skype eller liknande kommunikationsverktyg är tänkta som komplement till e-post i det dagliga arbetet och används i huvudsak till korta och snabba meddelande kollegor emellan. Dessa meddelanden sparas ej utan rensas bort varje dygn. Det är möjligt att använda dessa verktyg vid kommunikation utanför kommunkoncernens nät, dock med begränsad funktionalitet.

7.12. Datavirus

Datavirus kan beskrivas som ett program eller en programsekvens vars uppgift är att kopiera sig själv och tränga in i andra program för att utföra något otillbörligt. Kommunkoncernen har programvaror för viruskontroll och det görs kontinuerligt kontroll i nätverket. Även filer på externa lagringsenheter och filer som hämtas från Internet kontrolleras av antivirusprogram i nätverket. Eftersom det hela tiden tillverkas nya datavirus är det ändå viktigt att vara uppmärksam på problemet.

Vid misstanke om att systemet innehåller virus ska nätverkskabeln dras ut alternativt trådlös anslutning kopplas ifrån. Om e-post med virusvarning kommer, ska inte meddelandet skickas vidare. I samtliga dessa fall, anmäl omedelbart per telefon till IT-Servicedesk.

7.13. Stöld och sabotage

Vid misstanke om stöld, sabotage, intrång etc ska närmaste chef och IT-Servicedesk kontaktas.

7.14. När anställningen upphör

När medarbetare och förtroendevalda ska sluta sin anställning eller sitt uppdrag ska närmaste chef/politisk organisation avgöra hur arbetsmaterial ska hanteras i samråd med berörd och hur den digitala utrustningen återlämnas. När anställningen upphör avslutas datorkontot.

8. Systemanskaffning, systemförvaltning och avveckling

8.1. Systemanskaffning

När behov uppstår av större förändringar av befintligt IT-stöd eller av ett helt nytt IT-stöd ska samråd ske inom hela kommunkoncernen.

I de fall samverkan kan ske utses en projektledare och en projektgrupp bestående av verksamhetsföreträdare, en tekniskt ansvarig och en upphandlingsansvarig. Vid behov utses även en styrgrupp, till vilken projektledaren rapporterar.

Om samverkan med en eller flera andra parter inte är möjlig, ansvarar den verksamhets-ansvarige chefen för systemanskaffningsprojektet.

Projektledaren eller verksamhetsansvarig chef utformar en projektplan för nyanskaffningen. Denna ska omfatta:

- en beskrivning av verksamhetens behov
- mål med nyanskaffningen
- en tidplan
- resursbehov (personella och ekonomiska)
- en plan för när och hur uppföljning, utvärdering och avrapportering ska ske

- en plan för när och hur medarbetarna ska informeras och utbildas.

Projektledaren och verksamhetsansvarig chef sammanställer också en kravspecifikation. Denna ska innehålla:

- en risk- och sårbarhetsbedömning som klarlägger
  - verksamhetens krav på säkerhet avseende sekretess, riktighet och tillgänglighet
  - tilläggskrav i form av rättsliga, verksamhets- och hotrelaterade krav
  - krav på och beroende av kommunikation (internt och externt)
  - reservrutiner
  - krav på integration med andra system.

Ansvarig för nyanskaffningsprojekt förbereder överlämnandet från test och utveckling till drift och förvaltning tillsammans med tilltänkt systemägare, systemförvaltare och IT driftsansvarig. Beslut om tidpunkt från vilken systemet övergår från projekt till förvaltning fattas av systemägaren. I och med detta övergår det operativa ansvaret till systemförvaltaren som då också övertar all dokumentation.

Projektplan och kravspecifikation överlämnas till styrgruppen för godkännande.

Nyanskaffning kan ske genom avrop från tillämpligt ramavtal eller genom upphandling i enlighet med lagen om offentlig upphandling. Om möjligt ska standardprodukter användas.

8.2. Granskning och driftgodkännande

Driftgodkännande avser den process som syftar till att fastställa om ett IT-system uppfyller ställda säkerhetskrav.

I samband med att en systemförvaltningsplan upprättas ska IT-systemet säkerhetsgranskas med hjälp av SKRs system KLASSA och uppfylla:

- relevant säkerhetsnivå
- de tilläggskrav som ställs utifrån rättsliga, verksamhetsspecifika och hotrelaterade krav.

Driftgodkännandeprocessen relateras till aktuell systemförvaltningsplan och ska omfatta:

- avgränsningar
- granskning av säkerhetsåtgärder i IT-systemet
- utvärdering av granskningen i förhållande till systemförvaltningsplanens krav
- redovisning av beslutsunderlag
- förslag till beslut.

Beslutsförslaget kan vara en rekommendation att:

- driftgodkänna IT-systemet
- driftgodkänna IT-systemet efter beslut om kompletterande säkerhetsåtgärder och när dessa ska vara genomförda

- inte driftgodkänna IT-systemet.

Systemägaren beslutar om driftgodkännande. Beslutet baseras på genomförd granskning i KLASSA och säkerhetsutvärdering, som i sin tur bygger på en jämförelse mellan verksamhetens krav och vidtagna säkerhetsåtgärder.

8.3. Systemförvaltning

Med systemförvaltning avses samtliga aktiviteter som görs för att styra, administrera och utveckla existerande system och stödja användandet (rätta, uppdatera, ändra, komplettera, utveckla med mera).

Vid samverkan kring förvaltning och drift av ett IT-system utses en central systemägare, en central systemförvaltare och en central driftansvarig.

För samhällsviktiga och gemensamma system ska en systemförvaltningsplan upprättas. Av denna ska framgå:

- om systemet omfattas av tilläggskrav i form av rättsliga krav, specifika verksamhetskrav och hotrelaterade krav
- systemägarens krav på kontinuitetsplan.

Om de förutsättningar som legat till grund för systemförvaltningsplanen förändras ska planen revideras. IT-avdelningen ansvarar för att ta fram och underhålla mallen för systemförvaltningsplanerna.

8.4. Systemdrift

Regler för systemdrift ska omfatta bland annat:

- systemdokumentationer
- driftdokumentationer
- bemanningsplan
- tillträdes- och brandskydd
- elförsörjning
- regler för säkerhetskopiering
- regler för förvaring av datamedia.

Kommunkoncernens interna nätverk ska vara dokumenterat i en särskild systemförvaltningsplan.

8.5. Systemavveckling

Systemägaren beslutar om när ett IT-system ska avvecklas. Vid avveckling ska särskilt uppmärksammas:

- arkivlagens regler
- vad som ska tas ut ur systemet före avveckling (på papper eller datamedia, e-

arkivering)
- om systemet innehåller ärenden vilka behöver avslutas
- om återläsning av innehållet måste kunna ske längre fram
- om uppgifter behöver flyttas över till ett annat IT-system.

9. Kontinuitet och avbrott

9.1. Kontinuitetsplanering

Det ska i händelse av kris eller katastrof finnas en kontinuitetsplan för varje verksamhet inom kommunkoncernen. En kontinuitetsplan ska innehålla återstartsplaner och annan information som behövs om en allvarlig störning eller katastrof skulle inträffa.

Grunden till kontinuitetsplanen utgörs av en riskanalys av informationssystemens sårbarheter samt vilka hot som kan finnas mot verksamheten.

Hot kan till exempel vara:

- brand och elavbrott
- översvämning och explosion
- förlorad kommunikation
- naturkatastrofer
- hackers, trojaner och virus
- terrorister, vandalisering eller sabotage
- förlorad data eller behörighet
- felaktigt införda system
- bristande rutiner och otydliga roller och ansvar.

I kontinuitetsplanen ska det finnas identifierat vilka system som för verksamheten är mest kritiska och i vilken ordning dessa ska återstartas.

En kontinuitetsplan kan till exempel innehålla:

- scenarier
- organisation och ledning
- återstartsrutiner och plan för återstart av system
- rutiner för reservdrift och inkoppling av reservkraft
- alternativt driftställe
- inventarielista och licenser
- kontaktuppgifter
- manuella reservrutiner
- hur man ska gå tillväga för att aktivera planen
- testplan
- krisarbetsplats för åtkomst till datorhall.

Kontinuitetsplanen ska testas regelbundet och uppdateras vid förändringar.

9.2. Avbrott och återställning

Vid ett driftavbrott ska orsaken till avbrottet undersökas så snabbt som möjligt med de resurser som finns tillgängliga och med hjälp av dokumentation samt information från eventuella tidigare inträffade och liknande avbrott. Berörda system ska återställas snarast möjligt och med så liten informationsförlust som möjligt.

10. Incidenthantering

10.1. Dokumentation av inträffade incidenter

Incidenter ska i samtliga fall dokumenteras i syfte att snabbt kunna åtgärda liknande incidenter om de skulle inträffa igen.

10.2. Rutiner för hantering av säkerhetsincidenter

När en incident sker ska detta rapporteras utan dröjsmål och hanteras liksamma. Detta för att minimera skada, åtgärda brister och utreda eventuell brottslighet.

När en anmälan kommit in om att en eventuell säkerhetsincident har inträffat eller om en incident på annat sätt har upptäckts ska loggar analyseras i syfte att säkerställa vilka användarkonton som varit aktuella alternativt om det är ett externt angrepp. Därefter ska en utredning göras i syfte att säkerställa om till exempel information eller data har ändrats eller om någon fientlig programvara har installerats. Verksamheten ska, med stöd av relevant roll eller funktion såsom till exempel IT, informationssäkerhetssamordnare eller dataskyddsombud, sammanställa och rapportera till säkerhetschefen:

- om det varit ett intrång eller försök till intrång
- om brott mot lagstiftning eller internt regelverk har begåtts
- om incidenten orsakat eller hade kunnat orsaka betydande avbrott och störningar
- konsekvenser och förslag till åtgärder efter intrång.

10.3. Rapportering av allvarliga incidenter

Allvarlig informationssäkerhetsincident innebär händelser som kan medföra stor eller katastrofal skada för egen eller annan organisation eller för den enskilde personen.

Allvarliga informationssäkerhetsincidenter ska omgående rapporteras till TIB (tjänsteman i beredskap) och rapporteras till personer som behöver känna till det inträffade såsom säkerhetschef, informationssäkerhetssamordnare och IT-chef.

Dessutom bör detta rapporteras till MSB. Motivet till att rapportera incidenter till MSB är att vi ska bidra till att hjälpa myndigheter, andra kommuner, regioner och företag att upptäcka eventuella trender inom IT-säkerhet samt öka kunskapen kring IT-incidenter generellt.

11. Kontroll

11.1. Kontroll av IT-användning

För att säkerställa funktion och tillgänglighet till IT-resurser övervakas all användning av kommunkoncernens IT-system. Detta sker genom analys av incidenter och kontinuerlig uppföljning av drift- och säkerhetsloggar. I loggarna registreras exempelvis lyckade och misslyckade inloggningsförsök, viktiga händelser i det aktuella systemet och utloggningar. Hemkatalogers storlek kontrolleras kontinuerligt då också vissa filtyper kan urskiljas (t ex program-, ljud-, bild- och videofiler). Vid oproportionerligt stor hemkatalog och/eller lagring av större mängder ljud, bild- och videofiler skickas meddelande till användaren. Denne uppmanas rensa sin katalog eller förklara behovet av extra stor katalog. Detta behov ska då godkännas av närmaste chef.

All användning av internet loggas med möjlighet att kontrollera vilka webbplatser som besökts. Med hjälp av loggen kan statistik tas fram över de mest besökta webbplatserna. Vid dessa tillfällen sker ingen kontroll av enskilda individers internetanvändning. Om det av statistiken framgår att det förekommer surfning på webbplatser som enligt riktlinjerna inte får besökas, eller om surfning förekommer i onormalt stor omfattning på vissa webbplatser kan arbetsgivaren besluta om kontroll av enskilda individers surfning. Det förs även en logg över all e-post som innefattar uppgifter om avsändare, mottagare, ärendemening och tidpunkt.

Kommunkoncernen kan komma att ta del av de uppgifter som finns i e-postmeddelanden om det är nödvändigt för att uppfylla skyldigheter om allmänna handlingars offentlighet. Observera att detta gäller även vanlig personadresserad post. Kommunkoncernen kan även komma att ta del av de uppgifter som finns i e-postmeddelanden vid fara för informationssäkerheten eller för att utreda och förhindra brott. Uppgifterna som ligger till grund för kontrollen av Internet- och e-postanvändning gallras efter 90 dagar. Om en utredning påbörjas kommer uppgifterna att bevaras så länge utredningen pågår. Misstanke om felaktig eller otillåten användning av gemensamma IT-resurser anmäls till närmaste chef eller politisk organisation som tar ställning till vidare åtgärder.

Arbetsgivaren kommer att agera mot medarbetare som överträder gällande regler och anvisningar genom muntlig tillsägelse, skriftlig varning, omplacering till andra arbetsuppgifter eller i allvarliga fall genom att skilja medarbetaren från anställningen genom uppsägning eller avsked. Vid misstanke om brott sker polisanmälan. Utdrag ur loggar kan komma att utlämnas på begäran från polisen.

12. Stöd och hjälp

Vid frågor eller problem angående datorutrustning, programvaror eller liknande, kontaktas IT-Servicedesk.

När det gäller frågor eller problem rörande verksamhetssystem så kontaktas respektive systemförvaltare.

Vid frågor rörande hantering av personuppgifter (GDPR) så kontaktas berörd verksamhets kontaktperson alternativt kommunkoncernens dataskyddssamordnare.

Vid frågor rörande informationssäkerhet kontaktas avdelningen för skydd och säkerhet (ASOS).

För mer information

Kristianstads kommun

Andreas Poppius
Tel: 0733-135011

Linus Persson
Tel: 0733-135013

Martin Ranstorp
Tel: 044-135445

Linda Söderberg
Tel: 044-135253

Riktlinjer om informationssäkerhet
Kristianstads kommunkoncern
Änr KS 2020/127 1.3.1
Antagen av Kommunstyrelsen
2020-04-01

Kristianstads kommun

| Kristianstads kommun
Marie Färm | 044-135115
www.kristianstad.se | kommun@kristianstad.se