

Kontinuitetsplan

Ladok

Kontinuitetsplanen är avsedd att användas i situationer som kan definieras som allvarliga eller som kan riskera leda till allvarliga störningar på verksamheten. Kontinuitetsplanen täcker de fall som inte hanteras av Incidenthanteringsprocessen.

Ägare	Konsortiechefen
Godkänd av (nivå och datum)	2019-05-24
Senaste uppdatering	2025-10-15
Senaste test/övning (datum)	2024-09-17

Revisionshistorik

Datum	Version	Beskrivning	Författare
2015-09-01	1.0	Första beslutade version	Tor Fridell
2021-04-29	2.0	Reviderad efter test 2021-04-23	Malin Zingmark
2022-05-17	2.1	Reviderad efter test 2022-04-07	Malin Zingmark
2023-04-05	2.2	Reviderad efter test 2023-03-30	Malin Zingmark
2023-11-06	2.3	Reviderad med ny sammansättning kriskommittén	Malin Zingmark
2024-06-20	2.4	Reviderad efter aktivering 2024-05-02	Malin Zingmark
2024-11-14	2.5	Reviderad efter test 2024-09-17	Malin Zingmark
2025-05-07	2.6	Reviderat kontaktvägar till lärosätena	Malin Zingmark
2025-10-15	2.7	Uppdaterat prioriterade processer och system	Malin Zingmark

Datum för senaste test/genomgång

Datum	Version	Referens till övningsprotokoll	Ansvarig för övning/test
2024-09-17	2.4	Test av kontinuitetsplanen https://confluence.its.umu.se/confluence/pages/viewpage.action?pageId=759234754	Malin Zingmark

Referensdokument

Dokumentnamn	Version	Kommentar
Incidenthantering Ladok	version 2024-06-18	https://confluence.its.umu.se/confluence/display/Ladok3Wiki/Incidenthantering

Innehållsförteckning

Kontinuitetsplan Ladok	1
1. <i>Introduktion</i>	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Syfte	4
1.3 Målgrupp	4
1.4 Avgränsningar och definitioner	4
1.5 Dokumentansvar och förvaring	5
1.6 Underhåll och övningar/tester av kontinuitetsplan	5
2 <i>Krisledningsorganisation</i>	5
2.1 Samarbetspartners	6
2.2 Övriga intressenter	6
2.3 Sammankallande av kriskommittén och mötesplats	6
2.4 Händelselogg/protokoll	6
3 <i>Eskalering och aktivering av plan</i>	7
3.1 Checklista för aktivering	7
3.2 Återgång till normal verksamhet	10
3.3 <i>Summering efter Incident / Kris / Störning</i>	10
4 <i>Kontinuitetslösningar, prioritering och reservrutiner</i>	10
4.1 Prioriterade processer och system	10
4.2 Strategier för resurser	12
4.3 Kontinuitetsplaner för utlagd verksamhet	12
5 <i>Bilagor</i>	13
5.1 Bilaga A Kontaktlista	13
5.2 Bilaga B Mall för händelselogg/lägesbild	14
5.3 Bilaga C Checklista Kommunikation	15
5.4 Bilaga D Kontrollfrågor till ITS vid allvarlig incident	17
5.5 Bilaga E Checklista för utvärdering	17

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 vid risk för avbrott eller allvarlig störning på verksamhetskritiska resurser (lokal, personal, infrastruktur & IT-system). Dessa kan störas allvarligt genom avsiktligt eller oavsiktligt uppstå, exempelvis vid:

- Verksamhetskritiskt fel i applikationen
- Misstänkt personuppgiftsincident
- 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

Kontinuitetsplanen kan också aktiveras genom eskalering från Incidenthanteringsprocessen.

1.3 Målgrupp

Detta dokument riktar sig till Ladokkonsortiets medarbetare.

1.4 Avgränsningar och definitioner

Denna plan ersätter inte incidenthantering i produktionssystemet Ladok (se dokumentet *Incidenthantering Ladok*) utan är inriktad på avbrott och

händelser som allvarligt kan påverka Ladokkonsortiets verksamhet. Incidenter kan eskaleras till kriskommittén i de fall de bedöms tillräckligt allvarliga. Planen gäller för Ladokkonsortiet och täcker inte upp lärosätenas hantering av systemfel. Kontinuitetsplanen beskriver ej heller nödgärder för att rädda liv i samband med till exempel brand, översvämning etc.

1.5 Dokumentansvar och förvaring

Ansvarig för kontinuitetsplanen är chefen för Ladokkonsortiet. Planen förvaras på Ladokkonsortiets wiki, samt av konsortiechefen 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 införas i denna. Så långt som möjligt ska all dokumentation i kontinuitetsplanen vara "synkroniserad" med ordinarie drift- och systemdokumentation.

Planen ska testas och kriskommittén öva minst en gång om året 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

Problem med produktionssystemet Ladok hanteras via Incidenthanteringsprocessen (se dokumentet *Incidenthantering Ladok*). Övriga händelser som inte direkt är relaterade till produktionssystemet som har eller kan utvecklas till en allvarlig störning eller kris ska genast eskaleras till en representant från kriskommittén.

Kriskommittén har det övergripande ansvaret vid en allvarlig händelse. Kriskommittén (se kontaktlista, bilaga A) 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 avsnitt 3.1.

Kriskommittén leds av konsortiechefen och består av konsortieledningen;

- Konsortiechef (ordförande)
- Strategisk produktägare
- Ansvarig utveckling/drift/IT-säkerhet
- Ansvarig verksamhetsstöd
- Ansvarig kontinuitetsplanering
- Arkitekt

Är någon i kriskommittén frånvarande bedömer gruppen om en ersättare behöver kallas in. Vid behov kan även andra medarbetare kallas in till Kriskommittén.

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 kontaktuppgifter på [Confluence](#).

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 C.

2.3 Sammankallande av kriskommittén och mötesplats

Kriskommittén träffas primärt via Zoom. Om medlemmarna inte är vid en dator finns telefonkonferens som andra väg. En medlem i kriskommittén sammankallar kriskommittén och informerar kortfattat om vad som har inträffat samt var/när/hur första mötet ska ske. Se checklista för kriskommittén avsnitt 3.1.

2.4 Händelselogg/protokoll

En händelselogg/protokoll över konstaterade avbrott/störningar, utsedda deltagare och deras ansvar samt vidtagna åtgärder bör föras löpande av

utpekad protokollförare. Till hjälp finns en mall, se bilaga B. Dokumentation lagras på konsortiets wiki på Confluence.

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.

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 att sammankalla kriskommittén för vidare bedömning.

Vid allvarliga driftstörningar ska information om driftstörningen/driftstoppet skickas ut via driftmeddelande snarast möjligt och INNAN kriskommittén träffats. Driftansvarig kontaktar konsortiechef (eller ställföreträdande konsortiechef) oavsett tidpunkt på dygnet. Konsortiechefen säkerställer att ett driftmeddelande går ut.

Checklista för aktivering

Under en händelse gås dessa steg 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 helst i Kriskommittén. Vid driftstopp skickas driftmeddelande ut innan kriskommittén träffats. Vid sammankallande av Kriskommittén bör följande metoder användas, i prioritetsordning: 1. Slack 2. Telefonsamtal 3. SMS 4. E-post Kallelsen ska innehålla deltagare, plats och tidpunkt för möte. Mötet kan ske fysiskt eller per video. För kontaktuppgifter se bilaga A. Ordinarie krisledningsmötesplats är Zoom. Som alternativ används Ladokkonsortiets Microsoft Teams.	• Kontaktlista, bilaga A. Minst tre personer från kriskommittén behöver vara på plats för att påbörja arbetet.
2	Presentera kort vad som hänt. Gör en gemensam bedömning om kontinuitetsplanen ska aktiveras samt om fler personer behöver delta i mötet.	
3	Utse en ansvarig för att föra logg över händelseutvecklingen. Någon bör också vara sammanhållande av mötet, denne person stannar kvar i mötet om andra lämnar för att utföra uppgifter.	• Använd bilaga B för loggning av händelser. Loggen förs i Confluence, alternativt i Ladokkonsortiets yta Krishantering Ladok i Microsoft Teams.
4	Analysera situationen, säkerställ fakta och formulera i loggen. Prioritera identifierade aktiviteter. Vid behov, utöka kriskommittén med relevanta personer. Behöver samordning ske med externa parter?	• Mall för logg/Lägesbild, bilaga B. • Förslag på kontrollfrågor till ITS, bilaga D. • 4.1 Prioriterade processer • Kontaktlista, bilaga A.

5	Bedöm om information behöver gå ut omedelbart eller efter en grundlig analys gjorts. Utse en ansvarig för omvärldsbevakning och kontakt med lärosätena. Informera internt först. Behöver medarbetare i konsortiet råd om hur de ska hantera situationen? Standardmeddelande "I nuläget ser vi inget behov av att någon behöver stanna efter arbetstid eller vidta några speciella åtgärder i sitt egna arbete. Vi återkommer senast kl XX med mer information." Informera externt om vad som hänt och vilka åtgärder som vidtas. Om det inte går att skicka driftmeddelanden, använd kopia av mottagare av driftmeddelanden i mailchimp. Etablera kontaktväg till Operations (ev Tech) - driftansvarig. Informera styrelsen - konsortiechef. Se över informationen på systemets första sida. Snarast möjligt bör ett externt uttalande göras om krisen samt att kriskommittén är aktiverad. Även en bedömning om ett pressmeddelande behöver formuleras ska göras. Ordna vid behov informationsmöten för lärosätenas kontaktpersoner via video.	• Checklista kommunikation, bilaga C. • Riktlinje för driftmeddelande https://confluence.its.umu.se/confluence/x/xYb0E
6	Åtgärder med hänsyn till kontinuitetslösningar <i>Aktivera relevanta reservlösningar</i> <i>Aktivera relevanta återställningsrutiner</i>	• Kontinuitetslösningar (avsnitt 4) • Checklistor och rutinbeskrivningar
7	Följ upp status, hantera och informera kontinuerligt	• Kontinuitetsplan • Ev. stöd/checklista kommunikation, bilaga C.
8	Beslut om återställning till ordinarie lösning Övervaka	• Kontinuitetslösningar (avsnitt 4) eller rutinbeskrivningar
9	Kalla till möte för beslut om återgång till normalläge	• Kontinuitetsplan
10	Utlys normalläge, aktivera återgångsrutiner	• Kontinuitetslösningar (avsnitt 4) eller rutinbeskrivningar
11	Debriefing, utvärdering och eventuell justering av plan	• Kontinuitetsplan • Checklista utvärdering, bilaga D.

3.1 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.

3.2 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 styrelsen vid alla tillfällen då krisplanen aktiveras.

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

4 Kontinuitetslösningar, prioritering och reservrutiner

Om ordinarie dokumentationsytor i Confluence inte är tillgängliga eller om internet inte fungerar finns rutiner och kontaktvägar tillgänglig i Ladok Red Binder. Den ligger som ett repository i Git och heter ladok-red-binder.

4.1 Prioriterade processer och system

Om en krissituation uppstår bedöms den utifrån när på året den inträffar och vilka kritiska aktiviteter som pågår i verksamheten på lärosätena vid just den tidpunkten. Som stöd i bedömningen finns en beskrivning av de kritiska perioderna över året [här](#).

Följande prioritering för att få upp Ladoks miljöer gäller i utgångsläget, prioriteringen kan behöva omvärderas under krissituationen:

1. Produktionsmiljön
 - Ladok för personal och Ladok för studenter
 - Ladok för integratörer (i dialog med integratörer)
 - Infrastruktur för drift
2. ladokkonsortiet.se
3. Confluence
4. Zoom
5. Slack
6. Jira
7. Integrationstestmiljön
8. Infrastruktur för utveckling
9. Uppföljningsdatabaser i produktionsmiljön
10. Testmiljön
11. Utbildningsmiljön

4.2 Strategier för resurser

Personal – undvik nyckelpersonsberoende, och dokumentera kritiska rutiner så att de kan hanteras av andra vid behov.			
Händelse	Risk/konsekvens	Aktiviteter	Ansvarig
Personalbortfall	Inte tillräckligt med resurser för att hantera arbetet	Säkerställ ersättare/successionsordning Prioritera arbetsuppgifter enligt tidskritikalitet Utse ersättare som kan följa dokumenterade rutiner.	Konsortiechefen

4.3 Kontinuitetsplaner för utlagd verksamhet

Externa leverantörer och utlagd verksamhet skall ha kontinuitetsplaner.

Utlagd verksamhet	Leverantör	Kommentar	Kontaktperson (tel.)
Drift av infrastruktur	Enheten för IT-stöd och systemutveckling (ITS) vid Umeå universitet	Tillsammans med Umeå universitet behöver det säkerställas att Umeå universitets kontinuitetsplan täcker Ladokkonsortiets behov	Jonas Kröger, områdeschef drift 072-562 59 44

5 Bilagor

5.1 Bilaga A Kontaktlista

Kriskommitté

Roll	Namn	Telefonnr	E-postadress
Ordförande/ Konsortiechef	Mauritz Danielsson	070-655 33 53	mauritz.danielsson@ladok.se
Strategisk produktägare	Magnus Mörck	076-724 51 92 072-512 40 50	magnus.morck@ladok.se
Ansvarig utveckling, drift och IT-säkerhet	Staffan Ekstedt	073-980 63 72	staffan.ekstedt@umu.se
Ansvarig verksamhetsstöd	Anna Åhnberg	073-146 01 39	anna.ahnberg@ladok.se
Ansvarig kontinuitetsplanering	Malin Zingmark	070-332 20 06	malin.zingmark@ladok.se
IT-Arkitekt	Mattias Sällström	070-278 00 37	mattias.sallstrom@ladok.se

Styrelsen

Styrelsen har det övergripande ansvaret för systemet inom de ramar som ges av Stämman. Styrelsen kontaktas enligt följande:

Vid varje aktivering av kriskommitté	Styrelsens ordförande, via mail
Vid allvarliga händelser	Styrelsen, via mail
Vid kris längre än 3 dagar	Styrelsen, via mail
Slutrapport efter kris	Styrelsen, slutrapport via
mail+muntligt på nästa styrelsemöte	

Styrelsen har det övergripande ansvaret för systemet inom de ramar som ges av Stämman. Styrelsen kontaktas enligt följande:

Namn	Lärosäte	Mandatperiod t o m	Kontaktuppgift
Susanne Wallmark	Malmö universitet	2026-06-30	susanne.wallmark@mau.se 040-665 8710

5.2 Bilaga B Mall för händelselogg/lägesbild

Loggen förs i första hand i Confluence, om det inte är möjligt i ett dokument med nedanstående mall.

Situation: Ladok befinner sig i ett allvarligt läge. Med hjälp av denna händelselogg ska Loggföraren notera alla viktiga händelser, tidpunkter och beslut/åtgärder under krisen. En loggbok ska föras för att hålla gruppen orienterad i tiden, för att man ska veta vilka åtgärder som vidtagits och för att vid en eventuell utredning kunna påvisa vad som gjorts och när det gjordes.

Datum:

Loggförare:

Tidpunkt:

Händelse:

- ☐ Rutinsteg 1
- ☐ Rutinsteg 2
- ☐ Rutinsteg 3
- ☐ Rutinsteg 4
- ☐ Rutinsteg 5
- ☐ Rutinsteg 6
- ☐ Rutinsteg 7
- ☐ Rutinsteg 8
- ☐ Rutinsteg 9
- ☐ Rutinsteg 10
- ☐ Rutinsteg 11

Tidpunkt	Händelse	Åtgärd	Ansvarig	Klart/ genomfört

	Information internt först, sedan externt.			

5.3 Bilaga C Checklista Kommunikation

Kommunikation är väldigt viktigt vid en allvarlig händelse. Både intern kommunikation och extern kommunikation. Det är därför av vikt att ha koll på kommunikationskanaler och vilket stöd som finns.

Rutin för kontakt med journalister

Grundregeln är att endast ett fåtal, t ex konsortiechefen uttalar sig till media. I görligaste mån skall all kommunikation gås igenom i kriskommittén före publicering. På direkta frågor kan alla svara men hänvisa till konsortiechefen. Överväg om det är lämpligt att kommunicera till lärosätena vad vi säger till medier och externt.

Grupp	Kontaktuppgift	Kommentar/instruktion
Medarbetare i Ladokkonsortiet	Kanalen General i Slack + ladokkonsortiet@lists.umu.se	Ska användas för tidig intern informationsspridning.
Lokala kontaktpersoner Ladok	I första hand via Mailchimp, adresslista 'Lokala Kontaktpersoner'. Mailadresser och telefonnummer finns även i Confluence (Vägledningsswikin) samt i Ladok Red Binder.	Ska användas för informationsspridning.
Lokala tekniska kontaktpersoner	I första hand via Mailchimp, adresslista 'Lokala tekniska kontaktpersoner'. Mailadresser och telefonnummer finns även i Confluence (Vägledningsswikin) samt i Ladok Red Binder.	Ska användas för informationsspridning.
Lokala objektägare	I första hand via Mailchimp, adresslista 'Lokala Objektägare'. Mailadresser och telefonnummer	Ska användas för informationsspridning.

	finns även i Confluence (Vägledningsswiken) samt i Ladok Red Binder.	
Externa parter	I första hand via Mailchimp, adresslista 'Externa parter'. Mailadresser och telefonnummer finns även i Confluence (Ladokswiken) samt i Ladok Red Binder.	Bedöm vilka externa parter som behöver informeras

Instruktioner för utskick via mailchimp finns här:

<https://confluence.its.umu.se/confluence/display/LADH/Instruktion+utskick+till+lokala+kontaktpersoner+via+mailchimp>

Mailchimp nås här:

<https://login.mailchimp.com/?wcookie=c259e7380191a4a59d22>

Checklista Kommunikation

- ☐ Fastställ kommunikationsplan för den aktuella krissituationen. Vem uttalar sig? Hur? Var? När? Till vem, målgruppen?
- ☐ Säkerställ att alla medarbetare inom Ladokkonsortiet informeras om händelsen så snart som möjligt, helst innan media eller externa intressenter informeras.
- ☐ Fastställ vilket budskap Ladokkonsortiet vill förmedla och vad som ska sägas för att förmedla detta på bästa sätt.
 - Överväg att lägga ut information på hemsidan och Ladokswiken.
 - Identifiera om något måste bort från webben.
 - Överväg om en informationstext ska visas i systemet.
 - Förse lärosätena med underlag för kommunikation vid behov. Vid behov, tillhandahåll även information på engelska.
 - Avgör hur Ladoks medlemmar/samarbetspartners/kontakter ska informeras om det inträffade.
- ☐ Överväg att ge information till lärosätenas kontaktpersoner via videomöten
- ☐ Överväg att publicera frekventa och återkommande frågor och svar om händelsen på Ladokswiken, så att personalen kan hålla sig informerad.
- ☐ Överväg att publicera frekventa och återkommande frågor och svar om händelsen på webben.
- ☐ Se till att tillfälligt utfärdade riktlinjer återkallas.

5.4 Bilaga D Kontrollfrågor till ITS vid allvarlig incident

Hur påverkas Ladok?

- Stänga ner trafik, påverkas Ladoks nät x, y och z?
- Påverkas ladokkonsortiet.se?
- Påverkas e-post på något sätt (vi skickar ut mail från Ladok)?
- Ladoks delar av Netscalern/lastbalanseraren?
- Ladoks VPN?
- Confluence?
- Jira?
- LIS-adaptern (indirekt)?
- Stänga ner servrar?
- Servrar i LADOKNYA-P?
- Vår VCenter?

5.5 Bilaga E Checklista för utvärdering

Situation: Krisledningen och resursgrupperna har avslutat sitt arbete. Verksamheten har återgått till det normala. Krisledningen går igenom nedanstående punkter. Loggföraren sammanställer resultatet.

- ☐ Vad fungerade bra?
 - ☐ Kunde något ha gjorts bättre?
 - ☐ Skall någon/några belönas för insatserna under händelsen?
 - ☐ Utifrån det som inte fungerade har vi beslutat om följande åtgärder:
 - ☐ Besluta om eventuella ändringar och uppdateringar i planen och/eller krisorganisationen. IT & Säkerhet är ansvarig för uppdateringar och distribution av Ladoks kris- och kontinuitetsplan.
 - ☐ Besluta om eventuella ändringar i policys, instruktioner och riktlinjer.
 - ☐ Sammanställ ett ekonomiskt avslut.
 - ☐ Arkivera loggboken samt andra mötesanteckningar.
- Följ upp händelsen på retrospektiv efter krishanteringen.