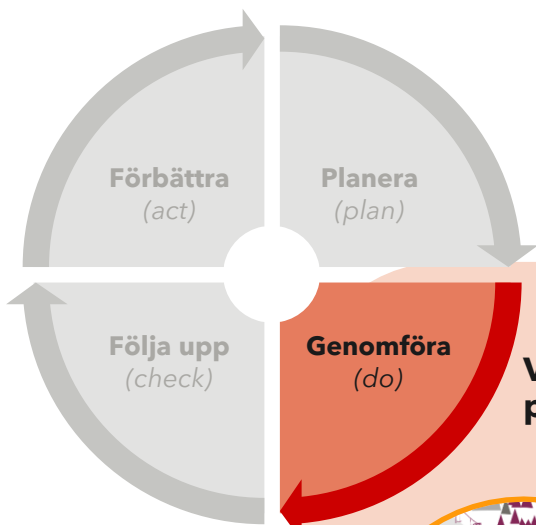


Kontinuitetshantering

BILAGA 5B: EXEMPEL PÅ STÖD FÖR KONTINUITETSPLANERING RIKTAD MOT STADSNÄTSVERKSAMHET OCH TJÄNSTELEVERANTÖRER (VER 1.2)

NOVEMBER 2024



Välj ut en samhällsviktig verksamhet (eller kritisk process) och genomför följande moment:



Förbered arbetet

Konsekvensanalys

Riskbedömning

Genomför åtgärder

Kommunicera, testa och öva

Vidareutveckla arbetet

Detta exempel visar på hur de olika momenten *konsekvensanalys*, *riskbedömning* och *genomför åtgärder* kan se ut.

Observera: Exemplet är begränsat att hantera en aktivitet, en resurs och en åtgärd för en samhällsviktig verksamhet. Samtliga aktiviteter och resurser måste genomgå samma process



Stadsnätet AcmeNet (AN)



ETT EXEMPEL





AcmeNet har tre samhällsviktiga verksamheter inom driftenheten Nät



DRIFTÖVERVAKNING



FÄLTUNDERHÅLL



SUPPORT

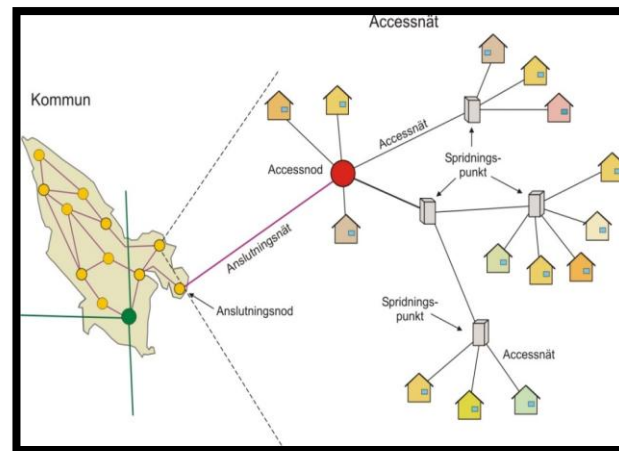


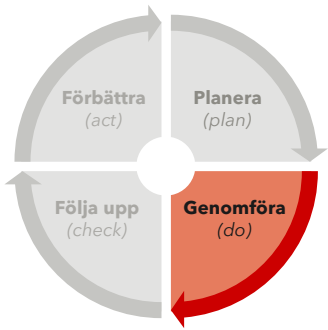


I det här exemplet fokuserar vi på den samhällsviktiga verksamheten:

FÄLTUNDERHÅLL

AN Fältunderhåll bemannas med egen personal 0700-1700 och under övrig tid genom jour med egen personal.
AN har ett inriktningsbeslut om att svara för underhåll i egen regi.





Konsekvensanalys Aktiviteter



Vilka funktioner/aktiviteter upprätthåller den samhällsviktiga verksamheten fältunderhåll?

Fältunderhåll är involverade i tre processer:

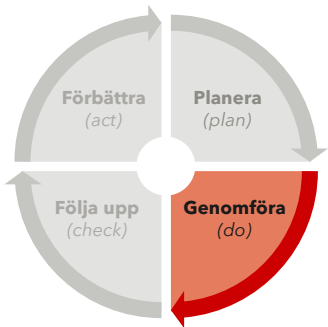
- Incidenthantering
- Förändringsarbete
- Underhåll

I det här exemplet fokuserar vi den akuta felavhjälpningen som är en del av del av incidenthanteringen.

Akut felavhjälpning:

- Att analysera anmälda fel avseende storlek och göra en åtgärdsbedömning.
- Att fältpersonal kommer på plats för reparation och åtgärd.
- Att felet åtgärdas och klarrapporteras.





Konsekvensanalys

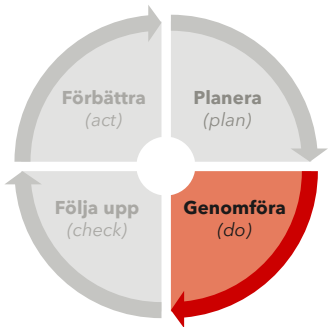
Konsekvenser



Vilka konsekvenser uppstår om vi inte kan reparera fel som uppkommer ?

Om vi inte kan reparera fel som uppstår i nätet så riskerar anslutna kunder i nätet att drabbas och att verksamheter avstannar eller blir påverkade. Detta påverkar AcmeNets verksamhet att leverera fungerande accessförbindelser med utlovade servicenivåer till kunder och kritisk verksamhet.





Konsekvensanalys

Konsekvenser



Vilka konsekvenser uppstår om vi inte kan reparera fel som uppkommer ?

Direkta konsekvenser

- Förlängda reparationstider
- Försämrade prestanda
- Kvalitetsproblem
- Säkerhetsproblem
- Högre kostnader

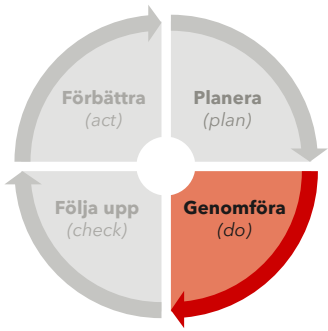
Indirekta konsekvenser

- Svårighet att följa lagstiftning
- Kundavtal (kontraktsbrott och juridiska konsekvenser)

Våra kundavtal specificerar tiden för när vi ska ha startat felsökning till 60 minuter.

Kriterier vid störningar i funktionen	Vad är konsekvensen för organisationen om Akut felsökning inte har startat inom (X) minuter efter felanmälan		
	Obetydlig (60)	Märkbar (60-80)	Allvarlig (80-100)
Ekonomisk förlust	< 10 kkr	> 10 kr men < 100 kkr	> 100 kkr
Tjänstepåverkan	Ingen	Störningar	Totalt avbrott
m.m.





Konsekvensanalys

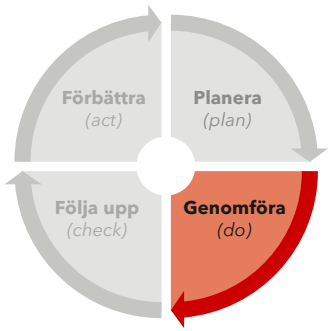
Acceptabel störningsperiod



Hur länge klarar sig AcmeNet utan akut felavhjälpning?

Våra kundavtal specificerar tiden för när vi ska ha startat felsökningen till 60 minuter.





Konsekvensanalys

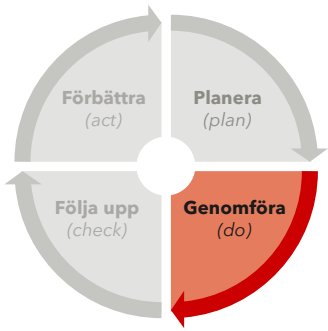
Kritisk aktivitet



Är aktiviteten Akut felavhjälpning en kritisk aktivitet?

Baserat på de konsekvenser som en störning i aktiviteten medför för organisationen så bedöms aktiviteten vara kritisk och ska därmed prioriteras i det fortsatta arbetet.





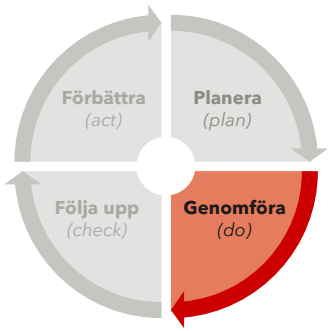
Konsekvensanalys Resurser



Vilka resurser är aktiviteten Akut felavhjälpning beroende av för att kunna starta en reparation?

- Personal
- Dokumentation
- Utrustning och verktyg
- Reservdelar
- Transport





Konsekvensanalys

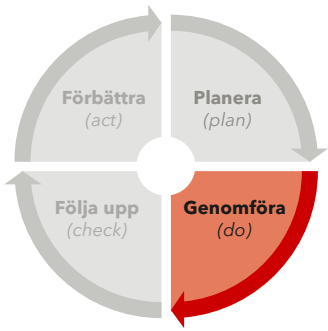
Återställningstid



När måste vi kunna starta akut felavhjälpning efter en resursstörning?

- Vi vet att akut felavhjälpning måste starta senast 60 minuter efter felanmälan för att det inte ska bli några konsekvenser för organisationen.
- Om vi under uppstartstiden konstaterar resursstörningar för den akuta felavhjälpningen måste dessa lösas inom 40 minuter.





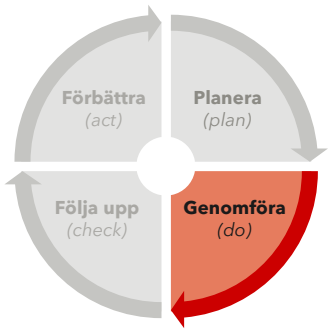
Riskbedömning Riskhändelser



Vilka resurser behöver vara tillgängliga för akut felavhjälpning?

- Personal
- Dokumentation
- Utrustning och verktyg
- Reservdelar
- Transport





Riskbedömning

Riskhändelser

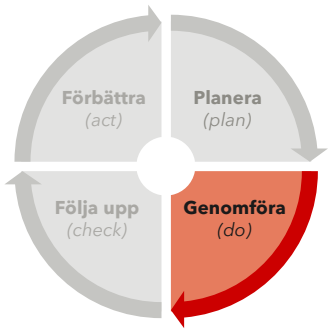


Resursen Personal

Personalbrist:

- Ej tillgänglig inom tidskraven





Riskbedömning

Riskhändelser

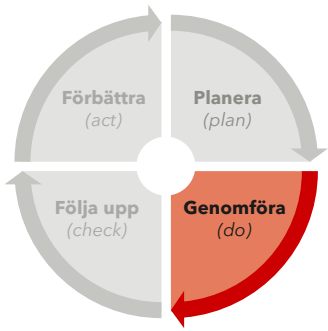


Resursen dokumentation

Dokumentationen är inte tillgänglig:

- Inlåst
- Utlånad
- Brand





Riskbedömning Riskhändelser

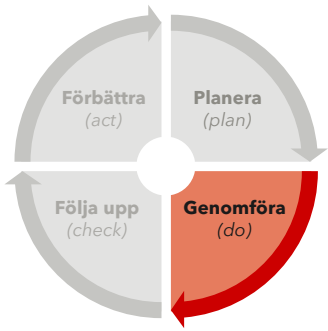


Resursen utrustning och verktyg

Utrustningen/verktygen är inte tillgängliga:

- Inlåst
- Utlånad
- På reparation
- Brand





Riskbedömning

Riskhändelser

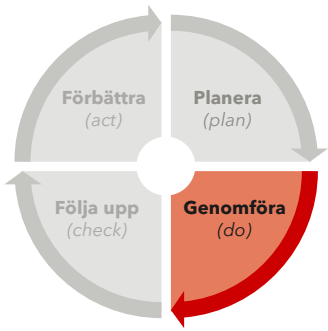


Resursen reservdelar

Reservdelar är inte tillgängliga.

- Inlåst
- Kan inte hittas
- Brand





Riskbedömning

Riskhändelser

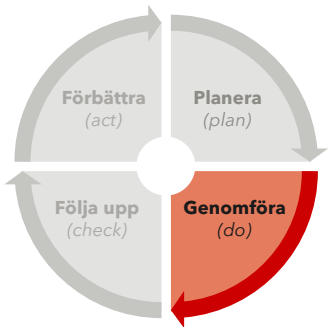


Resursen fordon

Fordon är inte tillgängliga:

- Inlåst
- Utlånad
- På reparation
- Brand





Riskbedömning

Befintlig redundans



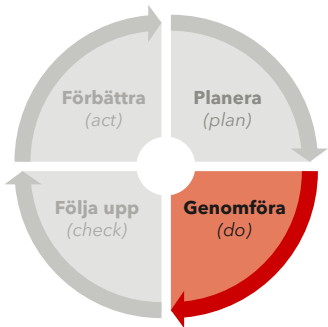
Vilka befintliga reservlösningar finns idag för att säkerställa akut underhåll?



MÖJLIG PLAN B?

Hyra in personal?
Samverka med annat nät?





Riskbedömning

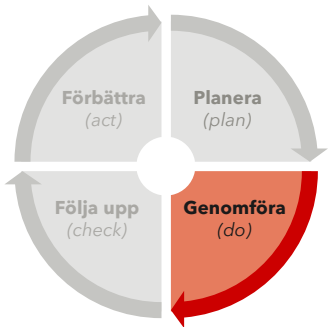
Befintlig redundans



Vilka befintliga reservlösningar finns idag för att säkerställa akut felavhjälpning?

Resurs	Bedömning	
Personal	Saknas	
Dokumentation	Kopia på annan geografisk plats	
Utrustning/Verktyg	Saknas	
Reservdelar	Leverans efter behov från aktuella reservdelsleverantörer	
Transport	Nyttjandeavtal med egen personal	





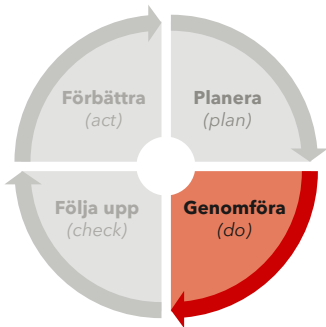
Riskbedömning Återställning



Vad är risken för att felavhjälpning inte kan starta i tid efter en riskhändelse?

Resurs	Bedömning	
Personal	Saknas	Hög
Dokumentation	Kopia på annan geografisk plats	Låg
Utrustning/Verktyg	Saknas	Medel
Reservdelar	Leverans efter behov från aktuella reservdelsleverantörer	Hög
Transport	Nyttjandeavtal med egen personal	Medel





Riskbedömning

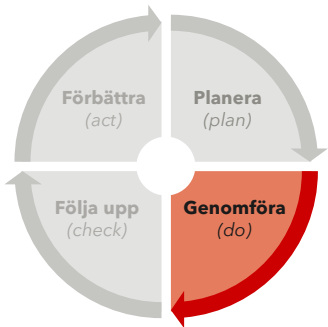
Acceptabel risk/Åtgärdsbehov



Är riskerna mot resurserna acceptabla?

Resurs	Bedömning	
Personal	Saknas	Nej
Dokumentation	Kopia på annan geografisk plats	Ja
Utrustning/Verktyg	Saknas	Nej
Reservdelar	Leverans efter behov från aktuella reservdelsleverantörer	Nej
Transport	Nyttjandeavtal med egen personal	Medel





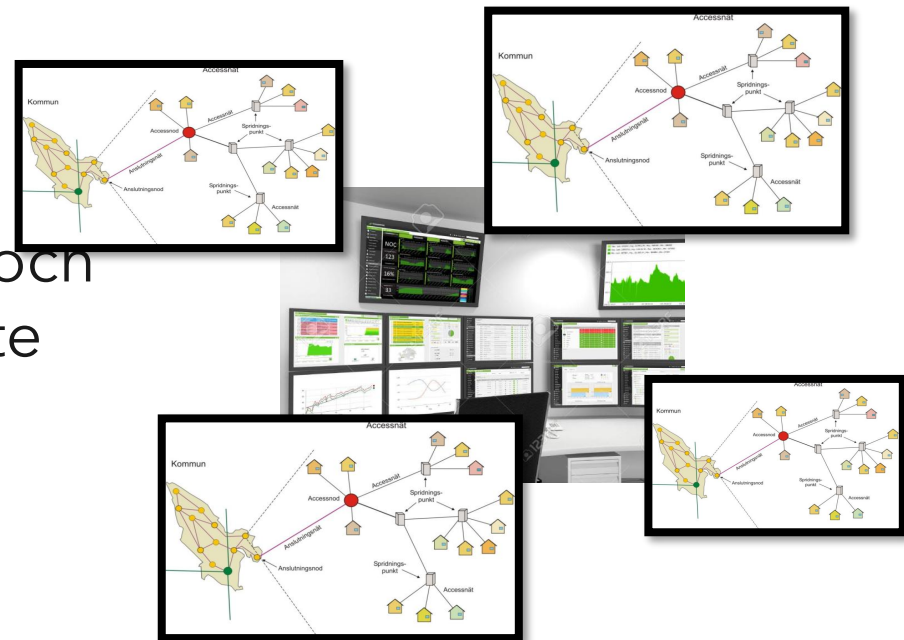
Riskbedömning Åtgärdsbehov

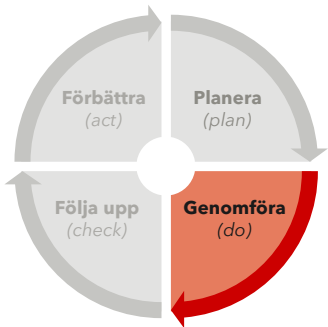


Vad gör vi åt saken?

Om vi inte kan acceptera risken, att vi inte kan påbörja akut felavhjälpning inom angiven tid, och att vår reservlösning inte är tillräckligt bra måste vi ta fram en åtgärd.

Vår åtgärd och lösning blir att etablera ett samarbete för akut felavhjälpning med angränsande nät samt avropsavtal med reservdelsleverantörer och biluthyrare. Eget fältunderhåll finns kvar men resurssamordnas mot angränsande nät.





Riskbedömning

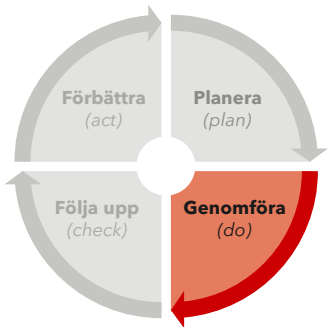
Åtgärdsförslag



Förslag till åtgärder för kontinuitet?

Resurs	Åtgärdsförslag	
Personalbrist	Teckna samverkansavtal för akut felavhjälpning med angränsande nät	
Dokumentation		
Utrustning/Verktyg	Teckna låneavtal med angränsande nät för erforderliga instrument/verktyg	
Reservdelar	Teckna avropsavtal för prioriterade reservdelar med aktuella reservdelsleverantörer	Alternativt ta fram ett gemensamt reservdelslager och avropsavtal för prioriterade reservdelar med aktuella reservdelsleverantörer
Transport	Teckna avropsavtal med biluthyrare på orten	





Genomför åtgärder

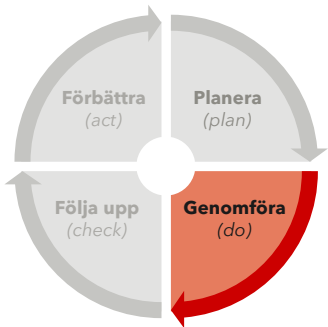
Åtgärdsplan



Vi behöver ta fram en åtgärdsplan med omfattning enligt nedan för att säkerställa resurser för akut felavhjälpning i syfte att kunna upprätthålla den samhällsviktiga aktiviteten.

Åtgärd	Pio	Ansvar	Tidplan	Kostnad	Uppföljning
Teckna samverkansavtal avseende personalresurser för akut felavhjälpning med angränsande nät	1	CTO	2025-06-30	15 kkr	Månadsrapportering till CSO
Teckna låneavtal med angränsande nät för erforderliga instrument/verktyg	1	CTO	2025-06-30	15 kkr	Månadsrapportering till CSO
Teckna avropsavtal för prioriterade reservdelar med aktuella reservdelsleverantörer	1	CTO	2025-06-30	30 kkr	Månadsrapportering till CSO
Teckna avropsavtal med biluthyrare på orten	2	CTO	2025-10-30	30 kkr	Månadsrapportering till CSO





Genomför åtgärder

Kontinuitetsplan



Akut felavhjälpning

KONTINUITETSPLAN

Aktivering

Kontinuitetsplanen aktiveras av Driftchefen.

Reservrutin:

Samverka med angränsande näts lokala Fältunderhåll.

Återställningsrutin:

Verkställande fältunderhåll avrapporterar status och gjorda åtgärder till AN:s driftcentral (NOC) och Driftchef. Driftchefen beslutar om åtgärder för återställning till normal drift.

Återgångsrutin:

Driftchefen beslutar om återgång till ordinarie egen personal för Fältunderhåll.

