

Nätsäkerhetsavdelningen

## Plan för driftsäkerhetstillsyn 2018-2019

### PTS arbete på driftsäkerhetsområdet

Ett av PTS övergripande mål är att främja tillgången till säker elektronisk kommunikation. En viktig säkerhetsfråga är att elektroniska kommunikationsnät och -tjänster är driftsäkra. Målet med PTS arbete med driftsäkerhetsfrågor är att nät och tjänster ska ha en nivå av driftsäkerhet som motsvarar användarnas behov.

### Allmänt om PTS driftsäkerhetstillsyn

Enligt 5 kap. 6 b § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) ska tillhandahållare av allmänna kommunikationsnät och allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att verksamheten uppfyller rimliga krav på driftsäkerhet. Skyldigheterna preciseras i PTS föreskrifter (PTSFS 2015:2) om krav på driftsäkerhet (driftsäkerhetsföreskrifterna).

Tillhandahållarna är även skyldiga att rapportera störningar eller avbrott av betydande omfattning till PTS. Det framgår av 5 kap. 6 c § LEK. Skyldigheten preciseras i PTS föreskrifter och allmänna råd (PTSFS 2012:2) om rapportering av störningar eller avbrott av betydande omfattning. Rapporterna ger PTS underlag om de viktigare orsakerna till störningar och avbrott, och hur tillhandahållarna arbetar för att förebygga och hantera inträffade händelser. Rapporterna kan även ge PTS anledning att misstänka att bestämmelserna om driftssäkerhet inte efterlevs och i sådana fall bedriva tillsyn.

### Tillsynsarbetet 2018-2019

### Föreskrifter om krav på driftsäkerhet

Driftsäkerhetsföreskrifterna trädde i kraft den 1 januari 2016 och förtydligar vilka åtgärder som tillhandahållare ska vidta för att leva upp till lagens krav på

---

Post- och telestyrelsen

Postadress:  
Box 5398  
102 49 Stockholm

Besöksadress:  
Valhallavägen 117 A  
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00  
Telefax: 08-678 55 05  
pts@pts.se

en grundläggande driftsäkerhet. Föreskrifterna består dels av generella krav som gäller för samtliga tillhandahållare, dels av mer specifika krav som endast gäller för tjänsteleverantörer och kommunikationsoperatörer. Dessutom finns ett krav som endast gäller för de som tillhandahåller mobila kommunikationsnät och -tjänster.

PTS tillsynsarbete under 2018-2019 kommer att ha ett fortsatt fokus på kraven i driftsäkerhetsföreskrifterna. Målet är att säkerställa att tillhandahållare har anpassat sin verksamhet för att efterleva reglerna.

## **Granskning och årlig uppföljning av inträffade störningar och avbrott**

PTS granskar löpande de rapporter om störningar och avbrott som inkommer till myndigheten. I händelse av mer omfattande eller principiellt intressanta störningar eller avbrott kan PTS komma att inleda händelsestyrd tillsyn, som regel inriktad på att granska orsakerna till den inträffade händelsen och tillhandahållarens arbete för att undvika att liknande händelser inträffar igen.

PTS följer även upp de större tillhandahållarnas arbete med att hantera och dra lärdomar av inträffade incidenter genom en planlagd årlig tillsyn som omfattar samtliga de inrapporterade störningar och avbrott under det gångna året som inte redan har granskats inom ramen för händelsestyrd tillsyn. Tillsynen omfattar även granskning av tillhandahållarnas rutiner för incidentrapportering.

Den årliga tillsynen kommer att inledas under första kvartalet 2018 och bedrivs huvudsakligen genom inhämtning av skriftliga underlag och möten med de större tillhandahållarna.

## **Driftsäkerhetsarbete hos små och medelstora tillhandahållare**

PTS kan konstatera att det stora flertalet rapporter om störningar och avbrott inkommer från de större tillhandahållarna. Detta kan delvis förklaras av att en mer omfattande verksamhet även leder till fler störningar och avbrott av betydande omfattning. PTS föreskrifter (PTSFS 2012:2) om rapportering av störningar eller avbrott har dock utformats så att även händelser som är av betydande omfattning för en mindre tillhandahållare ska rapporteras, främst genom kravet på rapportering vid ett visst procentuellt kapacitetsbortfall.

Mot bakgrund av det begränsade antalet rapporter om störningar och avbrott från mindre tillhandahållare misstänker PTS att flera av dessa tillhandahållare inte efterlever kraven på rapportering. Bristen på rapporter ger också PTS ett sämre underlag för bedömning av hur tillhandahållarna lever upp till bestämmelserna om krav på driftsäkerhet.

PTS har därför för avsikt att under perioden 2018-2019 bedriva tillsyn med inriktning på att granska hur små och medelstora tillhandahållare av nät och

tjänster efterlever såväl kraven på rapportering av störningar eller avbrott som föreskrifterna om krav på driftsäkerhet.

Tillsynen kommer att bedrivas genom skriftlig informationsinhämtning från ett urval av små och medelstora tillhandahållare, kombinerat med inspektioner på plats hos ett antal av dessa tillhandahållare.

## **Störningar och avbrott till följd av fel i konfiguration**

PTS konstaterar att en stor andel av de störningar och avbrott av betydande omfattning som har inträffat under senare år, helt eller delvis har orsakats av fel som begås i samband med konfigurationsändringar, uppgraderingar eller andra förändringar i nät och tjänster.

Enligt 5 § i driftsäkerhetsföreskrifterna ska tillhandahållare bl.a. genomföra riskanalyser inför sådana planerade förändringar som kan påverka driftsäkerheten i nät och tjänster. Enligt 12 § ska tillhandahållare sedan säkerställa att tester utförs innan genomförande av förändringar i nät och tjänster som kan orsaka störningar eller avbrott av betydande omfattning. De ska också planera för att återställa nätet eller tjänsten i händelse av att störning eller avbrott inträffar.

Mot bakgrund av de många incidenter av betydande omfattning som kan härledas till konfigurationsändringar, samt med hänsyn till reglerna om förändringshantering i föreskrifterna, anser PTS att tillhandahållarnas arbete med konfigurationshantering är ett prioriterat område att granska. PTS har ett mål att konsekvenser orsakade av fel i konfiguration ska minska. PTS har under 2016-2017 genomfört en tillsyn inriktad på just tillhandahållarnas processer, rutiner och planer för genomförande av planerade förändringsarbeten, i synnerhet konfigurationsändringar. Tillsynen omfattade ett urval av större tillhandahållare. PTS kommer fortsätta att arbeta mot det uppställda målet under 2018-2019 och planerar att genomföra motsvarande tillsyn mot fler tillhandahållare under denna period.

## **Processer för och genomförande av riskanalyser**

PTS anser att tillhandahållarens arbete med riskanalyser är centralt för att kunna bedriva ett förebyggande, systematiskt och långsiktigt säkerhetsarbete. Till exempel ska tillhandahållaren enligt 5 § i föreskrifterna minst en gång per år analysera risken för att dokumenterade tillgångar och förbindelser orsakar störningar eller avbrott i de kommunikationsnät och kommunikationstjänster som denne tillhandahåller. Tillhandahållaren ska även genomföra riskanalyser inför planerade förändringar som kan påverka driftsäkerheten i dennes kommunikationsnät och kommunikationstjänster. Enligt 9 § i driftsäkerhetsföreskrifterna ska tillhandahållaren vidta de åtgärder som är nödvändiga med hänsyn till den risk för störning eller avbrott som framkommit i tillhandahållarens riskbedömning.

Under 2018 planerar PTS att inleda tillsyn inriktad mot tillhandahållarnas arbete med riskanalyser. I tillsynen kommer PTS att granska att tillhandahållare har ändamålsenliga processer för riskanalyser och har genomfört riskanalyser för tillgångar och förbindelser. Tillsynen är även ett led i PTS mål att säkerställa att tillhandahållare har anpassat sin verksamhet för att efterleva reglerna om riskanalyser i driftsäkerhetsföreskrifterna.

Tillsynen kommer att bedrivas genom skriftlig informationsinhämtning i kombination med möten med tillhandahållarna. Den planeras att omfatta ett urval av större tillhandahållare och kan under perioden 2018-2019 komma att utökas till att omfatta fler tillhandahållare.

### **Studie av driftsäkerhet på landsbygden**

PTS kan konstatera att ett stort antal klagomål som inkommer till myndigheten från allmänheten rör upplevda brister i driftsäkerheten på landsbygden. Dessa klagomål rör bland annat underhåll av tillgångar och förbindelser, skalskydd av anläggningar samt avhjälpningstider vid störningar och avbrott.

Många störningar och avbrott som inträffar på landsbygden når inte upp till de tröskelvärden som föranleder en rapporteringsskyldighet för berörd tillhandahållare. Samtidigt är användare på landsbygden ofta mer sårbara för störningar och avbrott eftersom tillhandahållandet av elektroniska kommunikationstjänster i dessa områden kan vara förenat med särskilda utmaningar, såsom mer frekventa strömavbrott, långa avstånd och begränsad framkomlighet. Dessutom kan det vara svårare för enskilda på landsbygden att anskaffa alternativa kommunikationslösningar.

PTS har under 2017 genomfört en studie av driftsäkerhet på landsbygden. Studien har kartlagt omfattningen av störningar eller avbrott, dess orsaker, återställsetider och de åtgärder som vidtagits. Studien har genomförts i fem kommuner i Jämtlands samt Västerbottens län, närmare Strömsund, Dorotea, Villhelmina, Sorsele och Storuman. Av PTS klagomålsstatistik och incidentrapporter har framgått att dessa områden upplevs som särskilt utsatta när det gäller bland annat återkommande elavbrott och långa återställningstider. Inom ramen för studien har totalt 13 tillsynsärenden inletts, mot nationella och lokala tillhandahållare av elektroniska kommunikationsnät och -tjänster som är verksamma i området.

PTS kommer i början av 2018 att presentera resultatet av studien i form av en rapport. Beroende på resultatet av studien kan PTS komma att vidta olika åtgärder. PTS kan också komma att genomföra ytterligare studier av detta slag i andra delar av landet under perioden 2018-2019.