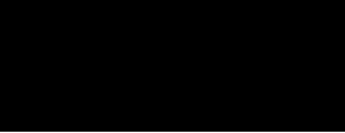


Nätsäkerhetsavdelningen



Tele2 Sverige AB

Årlig tillsyn över incidentrapportering och inträffade driftstörningar och avbrott – Tele2 Sverige AB

Saken

Årlig tillsyn över incidentrapportering och inträffade incidenter.

Post- och telestyrelsens avgörande

Post- och telestyrelsen (PTS) avskriver ärendet från vidare handläggning.

Bakgrund

PTS genomför årligen planlagd tillsyn över ett urval operatörer för att granska och följa upp föregående års driftstörningar och avbrott av betydande omfattning, vilka operatörerna är skyldiga att rapportera till PTS. I tillsynen granskas operatörernas arbete med att identifiera, hantera, åtgärda och dra lärdomar av inträffade incidenter, mot bakgrund av reglerna om driftsäkerhet i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) med tillhörande föreskrifter. Vidare granskas hur operatörerna följer kraven på rapportering av inträffade incidenter.

Ett av huvudsyftena med inrapporteringsskyldigheten är att PTS ska kunna göra en bedömning av om det finns skäl att misstänka att bestämmelser i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) inte efterlevs, exempelvis bestämmelsen om driftsäkerhet i 5 kap. 6 b § LEK. Även i de fall en incidentrapport till PTS inte ger upphov till direkta tillsynsåtgärder, kan incidentrapporten innehålla uppgifter som bidrar till myndighetens kunskap om vanliga orsaker till störningar och avbrott. Detta kan i sin tur utgöra underlag

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

för PTS planlagda tillsynsinsatser och även bidra till myndighetens arbete med risk- och sårbarhetsanalyser för sektorn och till myndighetens arbete med robusthetshöjande åtgärder.

PTS inledde den 13 februari 2017 den planlagda årliga tillsynen rörande incidentrapportering och inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning hos Tele2 Sverige AB (Tele2). I ärendet har hållits två tillsynsmöten, den 16 mars 2017 och den 23 mars 2017. På mötet den 16 mars 2017 kunde inte Tele2 redogöra för alla frågor varför ett uppföljande möte hölls den 23 mars. Vid detta möte redogjorde Tele2 för de störningar och avbrott som inträffat.

Tele2 har sedan föregående år förvärvat bolaget TDC Sverige. Sammanslagningen av bolagen beräknas vara helt klar under 2018. Vid tillsynsmötena redogjorde Tele2 för de två incidenter som rapporterats in till PTS under föregående år och de åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

Den ena inrapporterade incidenten bestod av ett mjukvarufel i form av en bugg som påverkade minneshanteringen i en nod. Programvaran uppdaterades via mjukvarurelease och Tele2 införde även en särskild larmfunktion. Utöver det uppdaterade Tele2 även sin interna eskaleringsrutin och hur snabbt ärenden ska föras uppåt i organisationen.

Den andra inrapporterade incidenten berodde på ett konfigurationsfel. Felet resulterade i att abonnenter inte kunde koppla upp sig på mobilnätet. Tele2 har sedan incidenten automatiserat konfigurationsprocessen samt uppdaterat tidigare mallar/rutiner som bolaget hade. I den nya rutinen har Tele2 även lagt in en extra kontrollpunkt för att säkerställa att liknande problem inte ska ske igen.

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

PTS är enligt 2 § förordningen (2003:396) om elektronisk kommunikation tillsynsmyndighet enligt LEK. PTS ska enligt 7 kap. 1 § LEK utöva tillsyn över efterlevnaden av lagen och de beslut om skyldigheter eller villkor samt de föreskrifter som meddelats med stöd av lagen.

Av 5 kap. 6 b § LEK framgår bland annat att den som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att verksamheten uppfyller rimliga krav på driftsäkerhet. Bestämmelsen förtydligas genom PTS föreskrifter om krav på driftsäkerhet, PTSFS 2015:2 (föreskrifterna).

Av 5 kap. 6 c § första stycket LEK framgår att den som tillhandahåller ett allmänt kommunikationsnät eller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst utan onödigt dröjsmål ska rapportera störningar eller avbrott av betydande omfattning till tillsynsmyndigheten.

Av PTS föreskrifter och allmänna råd om rapportering av störningar eller avbrott av betydande omfattning (PTSFS 2012:2) framgår bland annat vilka störningar och avbrott som ska rapporteras samt hur rapporteringen ska gå till.

PTS bedömning

Tele2 gav en god bild av de inträffade incidenterna och de åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

PTS kan konstatera att Tele2 under 2016 har rapporterat ett något mindre antal incidenter än föregående år, detta sannolikt främst på grund av att det har varit färre stormar som har lett till avbrott i strömförsörjningen. PTS noterar att rapporteringen till myndigheten har blivit bättre vad gäller vilken mall som Tele2 använder. Bolaget har dock en förbättringspotential när det gäller att förtydliga uppgifter i incidentrapporteringen till myndigheten. I de aktuella rapporterna fanns kortfattade beskrivningar av orsakerna till problemen och vilka åtgärder som bolaget hade vidtagit. Mot bakgrund av syftet med incidentrapporteringen anser PTS att dessa beskrivningar hade kunnat vara mera utförliga för en bättre förståelse av händelseförloppen och vidtagna åtgärder. Med detta påpekande lämnas denna del av tillsynen utan vidare åtgärd.

En av incidenterna som rapporterades in under året har inträffat i samband med förändringsarbete. PTS ser positivt på att Tele2 har förbättrat rutinerna för att förebygga störningar och avbrott i samband med konfigurationshantering. Med detta konstaterande lämnas denna del av tillsynen utan vidare åtgärd.

Med de synpunkter som framförts ovan bedömer PTS att det saknas skäl för att fortsätta den årliga tillsynen, varför ärendet avskrivs från fortsatt handläggning.

Beslutet har fattats av enhetschefen Patrik Bystedt. I ärendets slutliga handläggning har även juristen Ulrika de la Iglesia (föredragande) och utredaren Emelie Björkegren Näslund deltagit.

