

Nätsäkerhetsavdelningen

Telia Company AB, 556103-4249

Avskrivning av tillsyn över konfigurationshantering

Saken

Tillsyn rörande processer för förändringar i elektroniska kommunikationsnät och -tjänster (konfigurationshantering).

Post- och telestyrelsens avgörande

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

Bakgrund

Om tillsynen

PTS inledde den 14 december 2017 tillsyn över Telia Company AB (Telia) för att granska bolagets processer för förändringshantering, särskilt avseende konfigurationshantering. Tillsynen inleddes mot bakgrund av att PTS konstaterat att en stor andel av inrapporterade störningar och avbrott av betydande omfattning avseende elektroniska kommunikationsnät och -tjänster uppstått till följd av konfigurationsändringar. Telia har under tillsynen redogjort för de åtgärder som bolaget har vidtagit och vidtar för att efterleva de aktuella kraven (se vidare nedan).

PTS har hållit tillsynsmöte med Telia den 27 mars 2018.

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

Vad Telia har anfört

I tillsynen har Telia presenterat sin process för konfigurationsförändringar och bl.a. lämnat följande uppgifter om den. Processen ställer krav på att varje begäran om förändring ska innehålla en plan för återställning av berörda kommunikationsnät och -tjänster. Vidare ingår ställningstagande till behov av genomförande av tester och verifiering inför förändringar som tvingande beslutspunkter.

Processen för konfigurationsförändringar är ett välförankrat och välkänt styrdokument i organisationen. Bolaget har ett testflöde som följs upp av särskilt utpekade ansvariga. Processen uppdateras kontinuerligt genom att erfarenheter från inträffade incidenter återförs till verksamheten för att förhindra liknande problem. Erfarenheter från incidenter ligger också till grund för bolagets riskanalyser.

Processen för förändringshantering pekar ut en ytterst ansvarig person för varje moment. Processen ställer även krav på att dokumentation ska ske löpande, vid planerade förändringar och inträffade händelser. Innan ett konfigurationsförändringsarbete kan avslutas måste all dokumentation, i såväl ärendet som i t.ex. drifthandböcker, vara uppdaterade.

Tillämpliga bestämmelser

Enligt 5 kap. 6 b § lagen om elektronisk kommunikation (2003:389), LEK, ska den som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att verksamheten uppfyller rimliga krav på driftsäkerhet. De åtgärder som vidtas ska vara ägnade att skapa en säkerhetsnivå som, med beaktande av tillgänglig teknik och kostnaderna för att genomföra åtgärderna, är anpassad till risken för störningar och avbrott.

Skyldigheterna preciseras i PTS föreskrifter om krav på driftsäkerhet (PTSFS 2015:2), driftsäkerhetsföreskrifterna. Av dessa följer att den som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster bl.a. är skyldig att:

- bedriva ett långsiktigt, kontinuerligt och systematiskt driftsäkerhetsarbete (3 § första stycket),
- ha en tydlig rollfördelning med särskilt utpekade ansvariga för driftsäkerhetsarbetet (3 § andra stycket)
- ta fram och dokumentera de processer, planer och tester som föreskrivs i bl.a. 12 § (3 § tredje stycket)

- dokumentera de åtgärder som vidtas enligt bl.a. 12 § och följa upp dessa vid behov (3 § fjärde stycket),
- åtgärder vidtas för att undvika att liknande incidenter uppkommer och att erfarenheter från inträffade incidenter beaktas vid genomförande av riskanalyser (7 § första stycket 3 och 4),
- upprätta återställningsplan och utföra tester innan förändringar genomförs i nät och tjänster (12 § första stycket), och
- tillämpa en process vid genomförande av planerade förändringar (förändringshantering) som utgår från etablerad standard på området (12 § andra stycket).

PTS bedömning

PTS bedömer att Telias process för konfigurationsförändringar utgår ifrån etablerad standard på området och att den säkerställer att tester utförs och att återställningsplaner upprättas på ett sådant sätt att kraven i 12 § driftsäkerhetsföreskrifterna är uppfyllda.

PTS bedömer vidare, med beaktande av de observationer myndigheten har gjort rörande det stödsystem som Telia använder och processen kring hur detsamma används, att bolaget i fråga om konfigurationshantering uppfyller de krav på att beakta erfarenheter från tidigare incidenter som anges i 7 § 3-4 driftsäkerhetsföreskrifterna.

Rörande Telias process för förändringshantering gör PTS följande bedömning. Telia har en tydlig rollfördelning med särskilt utpekade ansvariga för arbetet. Bolaget har vidare en tydlig rutin för att ta fram, följa upp och dokumentera de planer, tester och åtgärder som vidtas i enlighet med 7 och 12 §§ driftsäkerhetsföreskrifterna. Telia uppfyller därmed kraven i 3 § driftsäkerhetsföreskrifterna.

Sammantaget bedömer PTS att granskade delar av Telias konfigurationshantering lever upp till kraven i 3, 7 och 12 §§ i driftsäkerhetsföreskrifterna. Bedömningen innebär att bolagets verksamhet i denna del uppfyller rimliga krav på driftsäkerhet enligt 5 kap. 6 b § LEK. Det saknas mot denna bakgrund skäl att fortsätta bedriva den aktuella tillsynen mot Telia. Ärendet ska därför avskrivas från vidare handläggning.

Beslutet har fattats av tf. enhetschefen Anna Montelius. I ärendets slutliga handläggning har även juristen Love de Besche (föredragande) deltagit.

