

Tekniska nämnden

## **Internkontroll 2020- Säkert driftsystem Fastighet**

Tekniska nämnden beslutade 2019-03-05 § 21 att ha två kontrollområden för internkontroll 2020. Det ena kontrollområdet är säkert driftsystem VA och det andra är säkert driftsystem fastighet. Kontrollerna ska enligt kommunens internkontrollreglemente göras utifrån ekonomi, prestation, kvalitet och miljö.

Internkontrollernas syfte är att:

- Trygga kommunens tillgångar och förhindra förluster
- Säkerställa att lagar, bestämmelser och avtal efterlevs
- Riskminimering, säkra system och rutiner
- Styrning så att resurserna används i enlighet med tagna beslut
- Säkra en rättvisande redovisning
- Skydda politiker och personal från oberättigade misstankar

## **Kontroll**

Internkontrollen har bestått av följande:

- Inläsning på lagar och kommunens styrdokument gällande bland annat personuppgiftsbehandling och GDPR.
- Intervjuer med ansvarig personal (Fastighetsassistent Madeleine Elmhov och fastighetsingenjör Johan Henriksson)
- Samtal med informationssäkerhetssamordnare Annika Lagerqvist, förre fastighetschefen Georg Theodoridis samt IT-chef Tomas Johansson.

## **Bakgrund**

Nuvarande fastighetssystemet Incit Xpand köptes in av dåvarande fastighetschef 2004. Systemet tillhandahålls av företaget Aareon och är ett system för teknisk och ekonomisk fastighetsförvaltning. Systemet är uppbyggt av olika moduler som man kan köpa till utifrån



vilket behov man har. Här finns bland annat en grundmodul som kallas *Gemensam* med till exempel en fastighetsdatabas, blankettsystem med mera. Ytterligare en modul är den som heter *Drift*. Det är en modul med tjänster för energiuppföljning, felanmälan, skötsel, städ med mera. Utöver dessa finns även följande moduler: *Upplåtelser*, *Underhåll*, *Ekonomi* och *Facilitor*. Alla moduler ingår inte i systemet utan får läggas till och köpas efter behov.

Fastighetsenheten har i dagsläget fyra licenser i systemet. Dessa hanteras och fördelas av fastighetsingenjören som är systemadministratör. Han ansvarar för att lämna ut behörighet till ny personal samt att avregistrera personal som slutar. Alla i personalen kommer åt programmet genom den klient som finns installerad på varje enskild dator. För att komma in i systemet behöver personalen vara inloggade i kommunens nätverk. Inloggning sker med antingen ett personligt lösenord eller ett SITHS-kort med tillhörande lösenord. Sedan kräver själva driftsystemet ytterligare en inloggning med ett användarnamn och personligt lösenord. Personal har även möjlighet att komma åt systemet från annan plats, till exempel om man jobbar hemifrån. Den åtkomsten kräver dock alltid att man loggar in från den egna jobbdatorn samt med sitt SITHS-kort med tillhörande lösenord.

Det är framförallt fastighetsassistenten som arbetar i systemet och då främst med att skapa nya samt ändra/uppdatera befintliga hyreskontrakt. Hon matar även in siffror från vatten-, el- och fjärrvärmemätningar. Därtill stöttar fastighetsingenjören fastighetsassistenten i systemet med framförallt inmatning av värden från avläsningarna. Utifrån dessa värden kan sedan rapporter skapas i systemet som underlättar vid kontroll av till exempel vattenförbrukning och elförbrukning.

### **Ekonomi**

Intervjuerna med både fastighetsassistent och fastighetsingenjör visar tydligt att Incit Xpand har varit ett svårjobbat system för fastighetsenhetens personal. Personal saknar en tillräcklig utbildning och systemet upplevs många gånger som ologiskt. Detta har lett till att fastighetsassistenten som är relativt ny på sin tjänst (sedan november 2019), men även fastighetsingenjören inte har lärt sig systemet fullt ut. När det då uppstår problem har



personalen varit tvungen att använda sig av leverantörens support för att kunna lösa arbetsuppgifterna i systemet. Det innebär att kostnaden som hanteringen av systemet har genererat under innevarande år (2020) är betydligt högre än vad det har varit under tidigare år. Kostnaden för varje påbörjad timme med supporten är 1590 kr (exkl. moms).

År	Kostnad för Incit Xpand (exkl. moms)
2020 (t.o.m. 20-11-30)	257 tkr (inkl. utbildning och extra licenser)
2019	29 tkr
2018	76 tkr
2017	22 tkr
2016	15 tkr

Kostnaden har varit nödvändig utifrån fastighetsenhetens möjligheter att utföra de arbetsmoment som krävs i systemet som till exempel upprättande av hyreskontrakt. Detta är en konsekvens av att personalen inte har fått rätt utbildning i systemet för att kunna hantera det på egen hand. En annan faktor är också att personalen jobbar väldigt lite i systemet och därmed inte har haft möjlighet att lära sig det fullt ut.

Systemet är uppbyggt av flera moduler. De moduler som fastighetsenheten har ingår i ett grundpaket som man en gång i tiden har köpt in. Det är som tidigare nämnt framförallt hyreskontrakt och avläsningar som man i dagsläget använder systemet till. Det finns även en modul för bland annat planerat underhåll men denna modul används inte i nuläget och det är osäkert om man planerar att använda sig av det i framtiden. Personalen är dessutom osäker på vilka funktioner och moduler som man har tillgång till och hur man kan använda dessa.

### **Kvalitet och prestation**

Under våren 2020 tog fastighetsenheten in en konsult från leverantören som skulle genomföra en grundutbildning med samtlig personal (inkl. fastighetschef) på enheten. Utbildningen genomfördes på plats under en halvdag i Skillingehus. Både fastighetsassistent och



fastighetsingenjör vittnar om att utbildningen inte levde upp till förväntningarna man hade. Man upplevde det som att konsulten saknade tillräckligt med kunskap i systemet och så gick en stor del av utbildningen åt till att prata om moduler som fastighetsenheten kunde köpa till istället för att visa hur systemet fungerar och hur man utför olika moment.

Både fastighetsingenjör (systemadministratör) och fastighetsassistent beskriver systemet som svårjobbade och komplicerade. De upplever att det är svårt att lära sig hur systemet fungerar med tanke på att ingen av dem jobbar särskilt mycket i det. Även från leverantörens sida har man påpekat att det är ett komplicerat system som kräver att man jobbar i det dagligen för att lära sig det. I dagsläget jobbar fastighetsassistenten aktivt med de delar som rör hyreskontrakt och energiuppföljning men är även inne i systemet för att titta och få fram information. Det är väldigt lite aktivt jobb som fastighetsassistenten utför i systemet. Det beror på att det har varit få nya hyreskontrakt som läggs upp i systemet efter det att Vaggeryd- Skillingaryds Bostads AB (VSBO) har tagit över den externa uthyrningen. Fastighetsassistenten bedömer att hon som mest har lagt upp 15 nya hyreskontrakt under det gångna året. Nämnvärt är också att VSBO använder sig av ett annat driftsystem vilket gör samarbetet mellan VSBO och fastighetsenheten svårhanterligt.

Ett annat problem som fastighetsingenjören beskriver är att det till exempel när det gäller avläsningarna finns flera olika ingångar i systemet för att komma in på rätt ställe och mata in siffrorna. Det gäller att hitta rätt ingång för att komma dit och det blir mycket letande och klickande i systemet innan man hamnar rätt. Upplevelsen är därför att systemet är mycket tidskrävande då man ofta måste "testa" sig fram.

De problem som har uppstått har gjort det nödvändigt för fastighetsenheten att använda sig av supporten i vissa lägen och personalen upplever att det är via supporten de lär sig och får kunskapen de behöver för att kunna hantera olika delar i systemet. Erfarenheten är den att supporten är väldigt kompetent och kunnig. Därför har planen varit att ta in personal från



supporten som kan hålla i en ny utbildning för fastighetenheten framöver. Detta har dock skjutits på framtiden på grund av bland annat den pågående pandemin.

Internkontrollen visar även att det är en del personuppgifter (hyreskontrakt) som hanteras i systemet. Dock har personalen inte fått någon utbildning utifrån gällande lagstiftning för personuppgiftsbehandling (GDPR). Det är viktigt att personalen känner till vad det är som man behöver leva upp till enligt gällande lagkrav. Eftersom systemet köptes in för så pass länge sedan finns det heller inget PUB-avtal (personuppgiftsbiträdesavtal) med leverantören som reglerar hur personuppgiftsbiträdet (leverantör) behandlar personuppgifter åt personuppgiftsansvarig (Vaggeryds kommun). Supporten får bland annat tillgång till personuppgifter varje gång som fastighetspersonalen kontaktar supporten i ett ärende och ger dem behörighet till systemet. Ett PUB-avtal ska bland annat reglera vad supporten får och inte får göra samt vilka rättigheter support-personalen har.

Enligt Vaggeryds kommuns *Riktlinjer för informationssäkerhet* är det oerhört viktigt att personuppgifter hanteras på rätt sätt. Detta för att vi ska kunna leva upp till den lagstiftning som finns samt för att kunna bevara förtroendet gentemot kommunens invånare.

Enligt kommunens informationssäkerhetspolicy (2020, 4) handlar informationssäkerhet om att information ska skyddas utifrån krav på dess:

- **Konfidentialitet** att informationen inte tillgängliggörs eller avslöjas till obehöriga.
- **Riktighet** att information inte kan förändras av obehöriga, av misstag eller på grund av störningar i funktion/system. Informationen ska vara korrekt, tillförlitlig och fullständig.
- **Tillgänglighet** att informationen är åtkomlig och användbar för behöriga.
- **Spårbarhet** att händelser i informationsbehandlingen ska kunna spåras till ett identifierat objekt ex. handling, användare, dator, skrivare eller system/program.

Genomförd internkontroll visar att det finns risker kopplade till både konfidentialiteten, riktigheten samt tillgängligheten när det gäller driftsystemet. Eftersom personal saknar både tillräcklig utbildning och kunskap i systemet påverkar det såväl riktigheten samt



tillgängligheten då det i vissa fall kan vara svårt att hitta i systemet samt att det finns en risk för att information till exempel ändras av misstag. Konfidentialiteten kan även påverkas av att man i dagsläget till exempel saknar ett giltigt PUB-avtal med leverantören.

Spårbarheten får dock anses vara god då systemet möjliggör för systemadministratören att spåra aktiviteter och ändringar i systemet samt vem det är som har genomfört dessa.

Internkontrollen har också kommit fram till att det finns en annan stor sårbarhet i organisationen kopplat till driftsystemet. Fastighetsassistenten är den enda som kan lägga upp nya hyreskontrakt och fastighetsingenjören är den som har hittat vägar för att kunna mata in siffror och ta fram rapporter från avläsningarna. Det gör att om någon av dem försvinner under en längre tid, på grund av till exempel sjukdom, så finns det ingen som kan ta över just de arbetsuppgifterna.

### *IT-säkerhet*

Vaggeryds kommuns IT-chef påpekar att IT-säkerheten i kommunen är bra utifrån de resurser och ekonomiska möjligheter som finns. Men att man behöver vara medveten om att man aldrig kan vara 100 % skyddad från intrång. Kommunen har dock bra brandväggar och reservservrar och backuper som görs regelbundet vilket minskar risken för intrång samt omfattningen av ett eventuellt intrång.

En annan säkerhetsrisk som IT-chefen ser är den egna personalen. Om någon ur den egna personalen till exempel skulle klicka på en fel länk kan det leda till att man drar in ett virus på datorn som skulle kunna låsa filer, ta bort filer eller skicka filer någon annanstans. Säkerheten blir inte bättre än de medarbetare som hanterar systemet. Konsulter kan också utgöra en risk då de sitter och jobbar med systemet. Konsulter och medarbetare är helt enkelt den största risken.

Det är viktigt att ta hänsyn till eventuella konsekvenser om till exempel personuppgifter från externa hyresgäster skulle läcka ut. Det skulle kunna innebära skada för såväl enskild person som ett minskat förtroende för Vaggeryds kommun.



För medarbetare handlar det om att de måste få rätt utbildning och förståelse för vad det är man arbetar med. I kommunens pågående säkerhetsarbete ser man just nu över vilka funktioner (roller) det är som eventuellt kan bli aktuella för en säkerhetsprövning alternativt ett säkerhetssamtal. Detta kan även komma att gälla fastighetsenhetens personal och skulle därmed bidra till en ökad säkerhet på dessa funktioner. För konsulter gäller det att verksamheten gör en bakgrundskontroll och säkerställer att konsulter man tar in har en förståelse för vad det är de gör.

Driftsystemet är även kopplat till den fysiska säkerheten som anses vara mycket god. Driftsystemet finns på datorerna som tillhör fastighetsenhetens personal och är inlåsta på deras respektive kontor (när de inte har datorerna med sig). Det är endast fastighetsenheten själva som har nycklar till dessa kontor. Hela kommunhuset är övervakat via ett inbrottslarm samt sensorer på skärmtaket på utsidan som utlöser larm om någon skulle röra sig på taket. Kommunhuset har även ett passagesystem med kortläsare för behöriga och det är beroende av att man har ett personligt SITHS-kort (e-legitimation lagrat på ett fysiskt kort) eller en bricka samt en kopplad personlig kod för att ta sig in. Det finns även loggar som registrerar in- och utpassering och dessa kan fastighetsenhetens personal få åtkomst till om det skulle behövas. Fastighetsingenjör påpekar att det inte har inträffat några inbrott eller inbrottsförsök i kommunhuset som han känner till. Dock så kan det hända att larm utlöses på grund av något fel i själva larmsystemet. Det kan även påpekas att övervakning av de kommunala fastigheterna hänger nära samman med den övergripande säkerheten men det berörs inte i denna rapport då den endast fokuserar på säkerheten kring själva driftsystemet. Ett pågående arbete med den fysiska säkerheten (till exempel, övervakning, inpassering och spårbarhet) sker i kommunens säkerhetsgrupp som bland annat består av beredskapssamordnare, kanslichef, IT-chef samt fastighetsingenjör.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att både den fysiska säkerheten och it-säkerheten för systemet är god utifrån de förutsättningar som finns med till exempel passagesystem, övervakning samt brandväggar och backuper. Risken som finns beror snarare på att personal



som hanterar systemet saknar rätt utbildning samt att man inte jobbar tillräckligt mycket i det vilket kan öka risken för att man oavsiktligt begår misstag när man jobbar i systemet. Alla aktiviteter och ändringar, även de oavsiktliga, i systemet kan spåras till den person som gör dem men man behöver minimera risken för att de överhuvudtaget inträffar. Rätt utbildning för samtlig personal i systemet skulle även minska sårbarheten samt minska utgifter i form av supportkostnader. Den största konsekvensen som framkommer i rapporten är om personuppgifter i systemet skulle läcka ut till obehöriga. Det skulle, som tidigare nämnt, kunna få allvarliga konsekvenser för både enskilda personer som för förtroendet för kommunen.

### **Miljö**

När det gäller driftsystemet visar internkontrollen att det framförallt har en stor påverkan på arbetsmiljön för personalen. Då systemet upplevs som svårt att jobba i, tar mycket tid i anspråk, ofta kräver kostnadskrävande hjälp från supporten och skapar frustration har det en mycket negativ inverkan på arbetsmiljön.

### **Förslag på åtgärder/förbättringar**

- Fastighetsenheten bör se över och utvärdera systemet utifrån de egna behov som finns. Man bör även se över vilka funktioner det är som finns i systemet samt om de går att och ska användas. Verksamheten bör utifrån detta ta ställning till om man ska ha kvar systemet eller om det ska ersättas med någonting annat.
- Verksamheten bör se över kompetens och möjligheter för att minska sårbarheten genom att kvalitetssäkra kompetenser så att det finns fler än en person som kan jobba med de olika delarna i systemet.
- Om verksamheten bestämmer sig för att behålla nuvarande system bör ytterligare en grundutbildning i systemet beställas för samtliga i personalen på fastighetsenheten när den nya fastighetschefen är på plats. Detta för att både öka säkerheten i hanteringen samt för att förbättra arbetsmiljön för berörd personal. Verksamheten bör i samband





med detta även kunna ställa krav på vilka delar utbildningen ska innehålla utifrån den kunskap man har idag.

- Att samtliga på fastighetsenheten går en internutbildning i GDPR och informationssäkerhet via informationssäkerhetssamordnaren.
- Se över nuvarande avtal med leverantör och skriva ett personuppgiftsbiträdesavtal (PUB) som reglerar hanteringen av personuppgifter.
- Påbörja arbetet, tillsammans med informationssäkerhetssamordnaren och informationssäkerhetsombudet, med att upprätta registerförteckningar (register över behandling av personuppgifter) enligt gällande lagstiftning (GDPR).