



Hendelser og beredskap i NAV

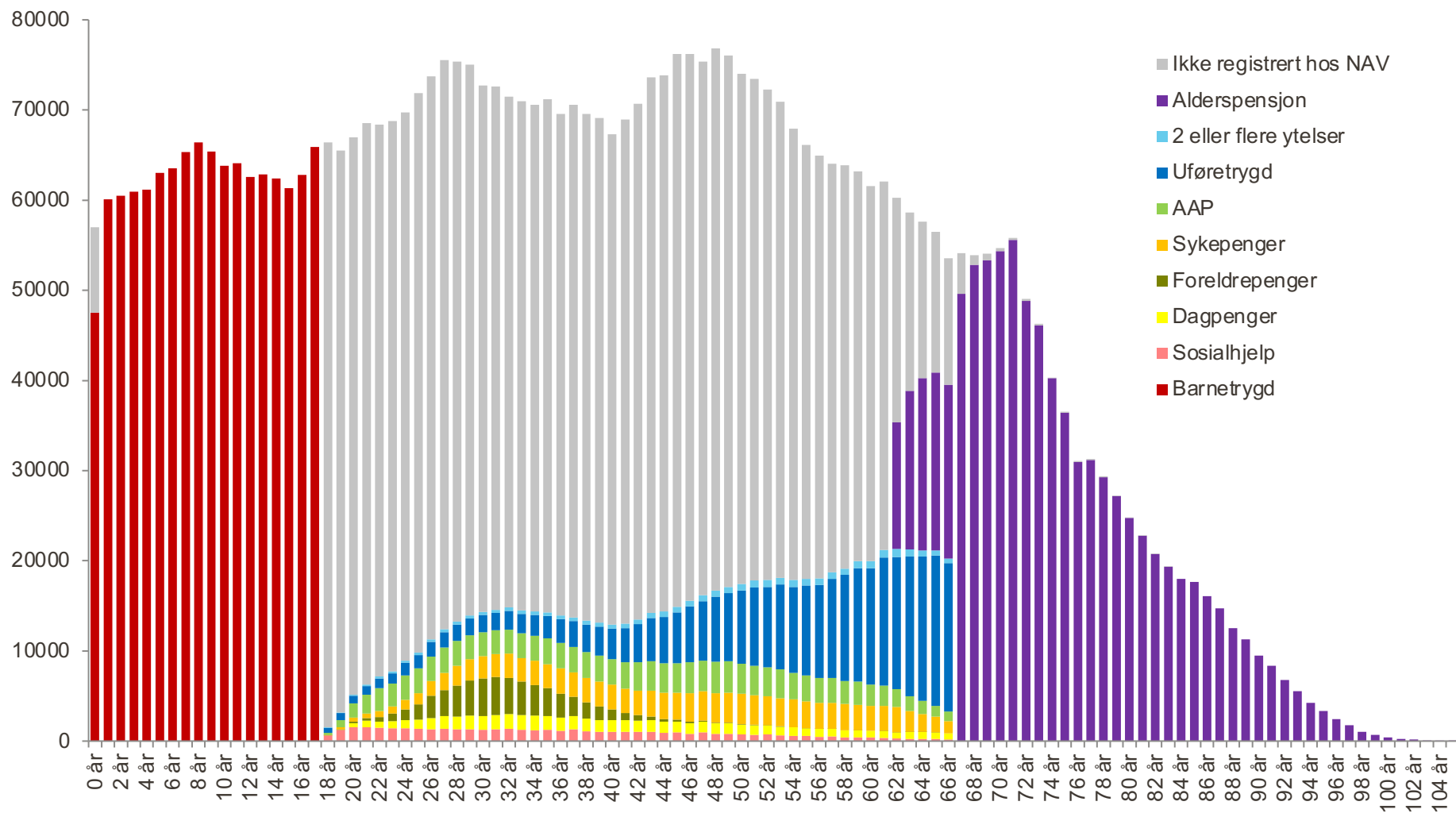
26. april 2023 /NIFS/John Erik Halvorsen

Innhold

- Ansvar og organisering av IT i NAV
- Beredskapsarbeid og IT-beredskapsplan
- Beredskapsplan for IT-avdelingen
- Erfaringer - Øvingsmål for 2023
- Vedlegg
 - Eksempler på dokumentasjon - Beredskapsplan for IT-avdelingen
 - Kontaktinformasjon

Ansvar og organisering av IT i NAV

NAV leverer tjenester gjennom hele livet



Alle tall er beholdningstall for personer bosatt i Norge per desember 2017. Av 5 295 619 personer er 49 pst ikke registrert hos NAV (grått).

Produkter leveres av team i organisasjonsenheter

Produktmodell v092 med produkter i org.enheter

Arbeids- og tjenestelinjen

Kontaktsenter	NAV kontor	Sosiale tjenester		Hjelpemidler / tilrett...
Veiledning og informasjon	Formidling og rekruttering	Økonomisk sosialhjelp	Koordinering kommunale tjenester	Hjelpemidler til oppvekst, lek og læring
	Arbeidsrettet oppfølging	Økonomisk rådgivning	Jobbsenter - aktivitetsplikt sosialhj.	Hjelpemidler som tilrettelegging for arbeid
	Markedsarbeid og arbeidsgivertjeneste	Kvalifiseringsprogram	Midlertidig botilbud	Hjelpemidler for å bo og leve i eget hjem
	Arbeidsmarkedstiltak og oppfølging			
	IPS /SE			
	Inkluderende arbeidsliv			
	Inkluderingsarbeid			
	Omstilling, permittering, nedbemanning			

Ytelseslinjen

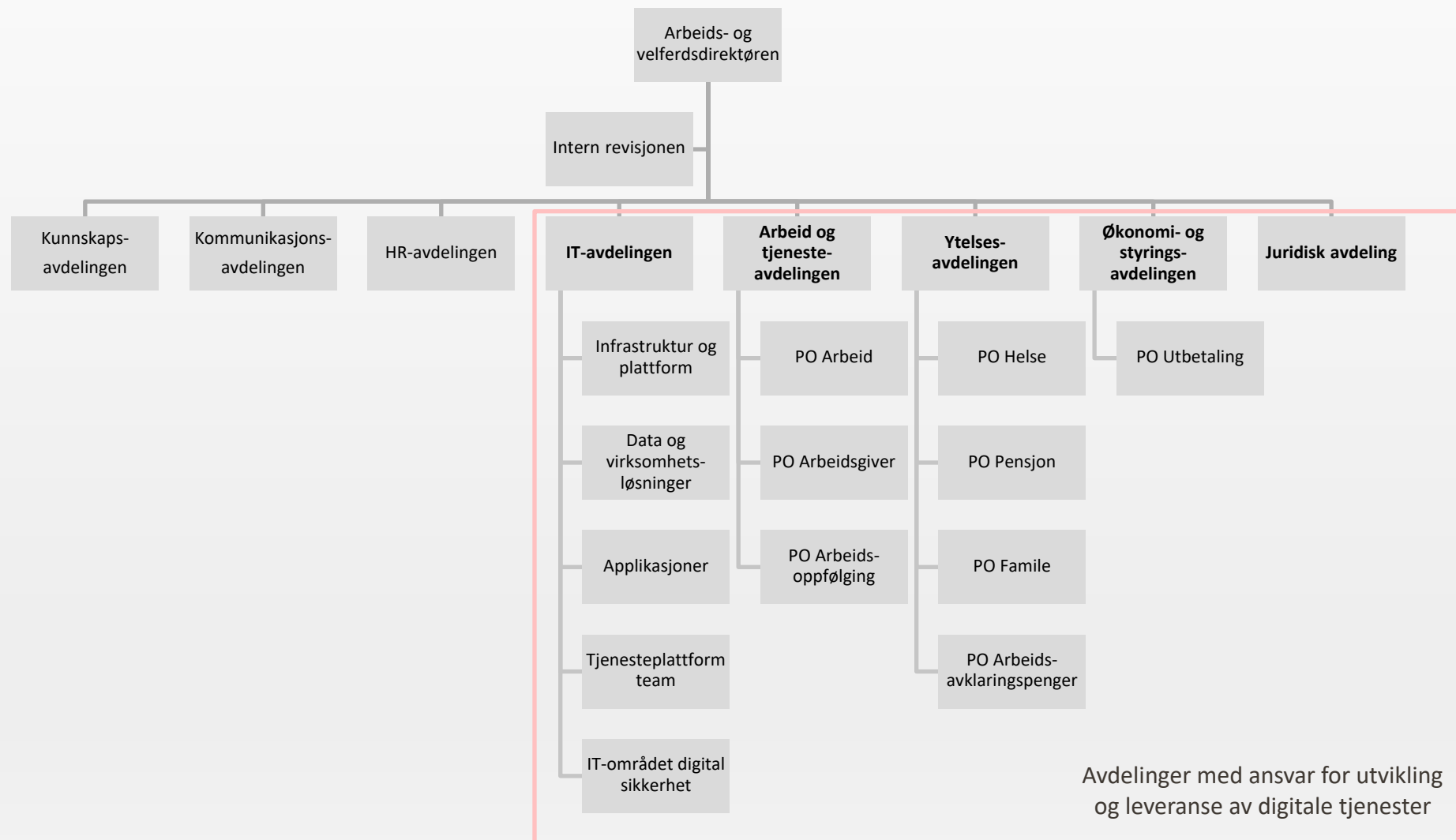
NAV arbeid og ytelser			NAV familie og pensjonsytelser				NAV kontroll	NAV klageinst...
Arbeidsavklaringspenger	Dagpenger	Enslig forsørger	Barnebidrag	Annen familjestønad	Krigspensjon	Supplerende stønad	A-krim	Klagebehandling
Grunn og hjelpestanad	Hjelpemidler	Lønnsgaranti	Ektefellebidrag	Alderspensjon	Avtalefestet pensjon	Yrkeskade, yrkessykdom og menerstatning	Trygdesvindel	
Sykdom i familien	Sykepenger	Tiltakspenger og tilleggsstønader	Foreldreskap	Barnetrygd	Foreldrepenger og engangsstønad		Medlemskap	
Uføretrygd	Ventelønn		Kontaktstøtte	Gjenlevende	Gravferdstønad			

TFT sluttbruker	PO arb.giver	PO arbeid	PO arb.oppfølg	PO AAP	PO Helse	PO Familie	PO Pensjon	PO Utbetaling	Prosjekt	TFT plattform
Veiledning og informasjon	Arbeidsgiver innsyn og dialog	Arbeidssøkerregister	Arbeidsrettet oppfølging	Arbeidsavklaringspenger	Sykefraværsoppfølging	Foreldrepenger og engangsstønad	Alderspensjon	Utbetaling	Hjelpemidler (digiHOT)	Medlemskap
Arbeidsplassen.no	Formidling og rekruttering	Dagpenger	Arbeidsmarkedstiltak og oppfølging		Sykepenger	Kontaktstøtte	Avtalefestet pensjon		Økonomi og virksomhetsstyring	Arkiv og Journal (sak)
Yrkeskade, yrkessykdom og menerstatning	Inkluderende arbeidsliv		Tiltakspenger og tilleggsstønader			Barnetrygd	Krigspensjon		P3 (Klage, Medlemskap)	Dokumentproduksjon og distribusjon
	Omstilling, permittering, nedbemanning		IPS /SE			Sykdom i familien	Gjenlevende		P4 Flere i arbeid	Historiske ytelser (data)
							Uføretrygd			

Annet / flere steder	Økonomilinj
Juridisk	Utbetaling
Juridisk rådgivning	Økonomi og virksomhetsstyring
Personvern	
Saksbehandling, saksomkostning og erstatning statsansatte	
Kommunikasjon	
Mediehandtering og profilering	
Dokumentproduksjon og distribusjon	
Administrativt arkiv	
Statistikk og a...	
Statistikk og rapportering	
Analysér, forskning, utredning	
Eiendom, annet	
Eiendomsforvaltning og dritt	
Oppgradering og nye lokasjoner	
Sikkerhet og beredskap	

IT applikasjoner	IT data og virksomhetsløsninger	IT infrastruktur og plattform	IT digital sikkerhet	IT tjenesteplattfo...
Veiledning og informasjon (saksb.plate)	Utbetaling	Arbeidsflater for bruker og medarbeider	Digital sikkerhet	Plattform for produktutvikling
Medlemskap	Statistikk og rapportering	Mellomvare, database og plattform		
Arena: Sykefraværsoppfølg. Dagpenger Sykepenger AAP Arb.giver tjenester Arbeidsoppfølging	Registerer	Sentral overvåking		
Infotrygd: Familieytelser Sykepenger Pensjonsytelser Yrkeskade, sykdom, menerstatning	Personopplysninger	Datasenter		
	Institusjonsopphold	Intern digital arbeidsflate		
	Forhold til andre land	IT nettverk og annet		
Skjemaløsninger	HR, Økonomi og virksomhetsstyring			
Tjenester for Helfo og Skatteetaten				
Historiske ytelser (data)				
Forsikringsordninger				

IT-utvikling er distribuert til team i områder under flere avdelinger



Beredskaps arbeid og IT-beredskapsplan

Noen tanker om beredskapsarbeid...

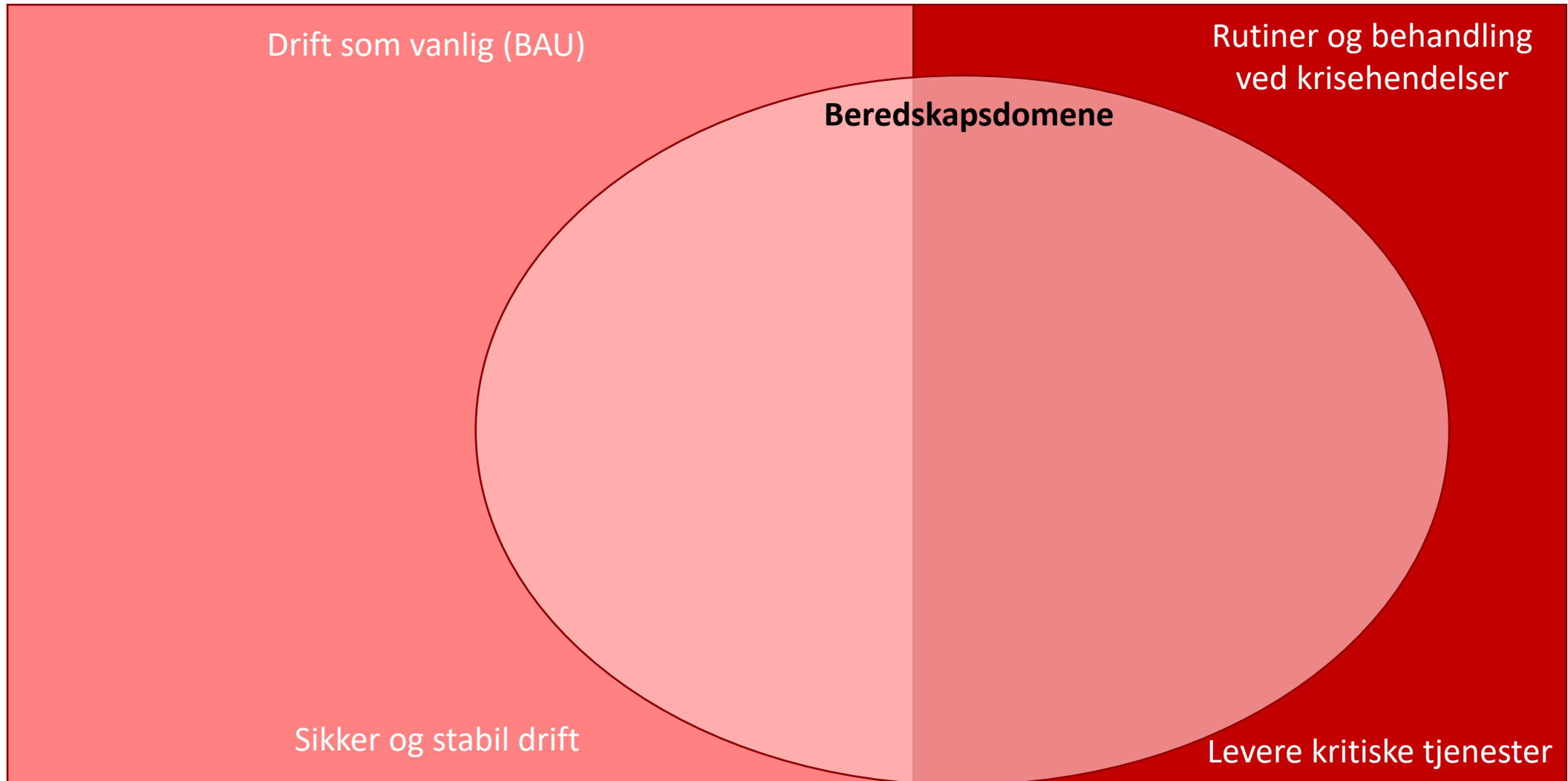
Drift som vanlig (BAU)

Rutiner og behandling
ved kris hendelser

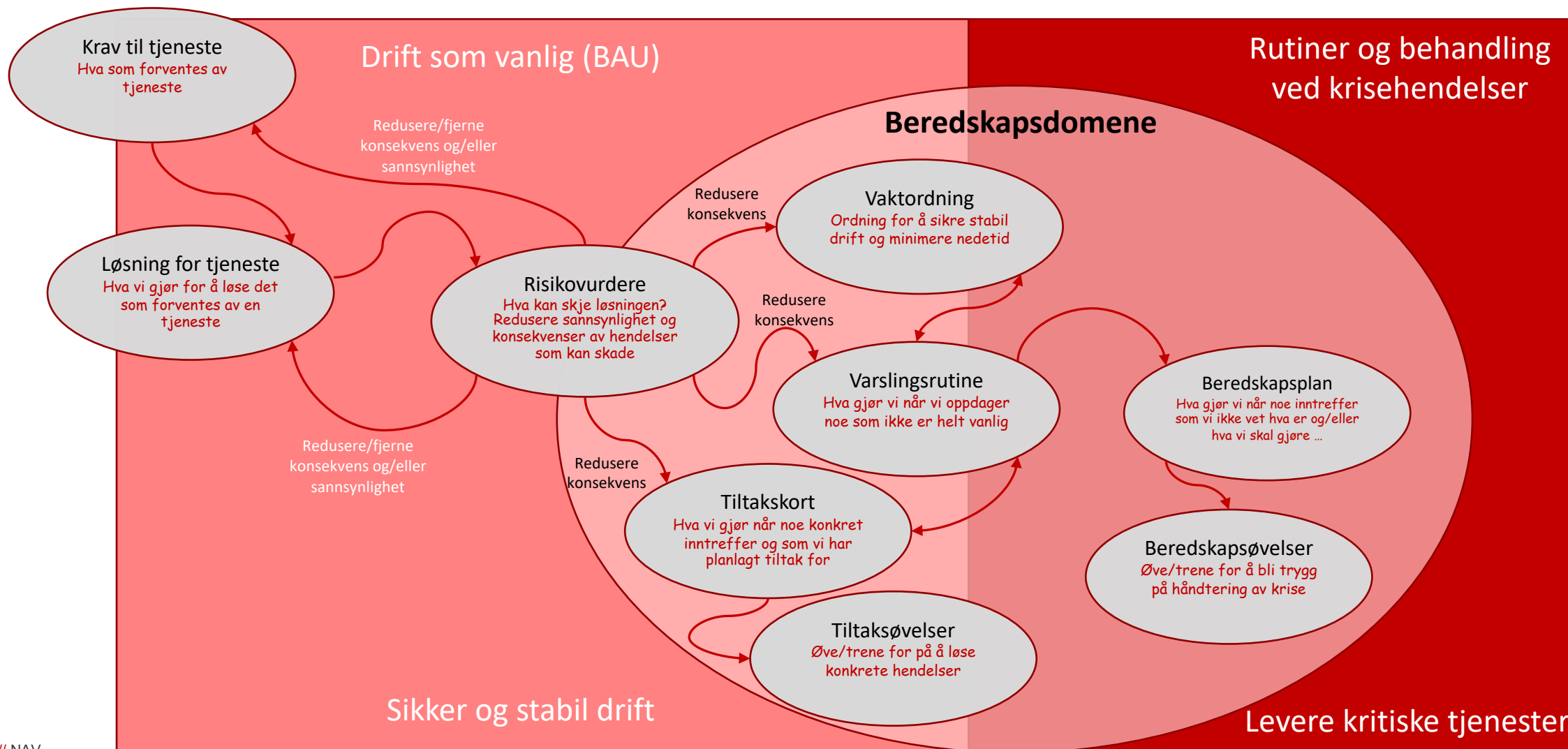
Sikker og stabil drift

Levere kritiske tjenester

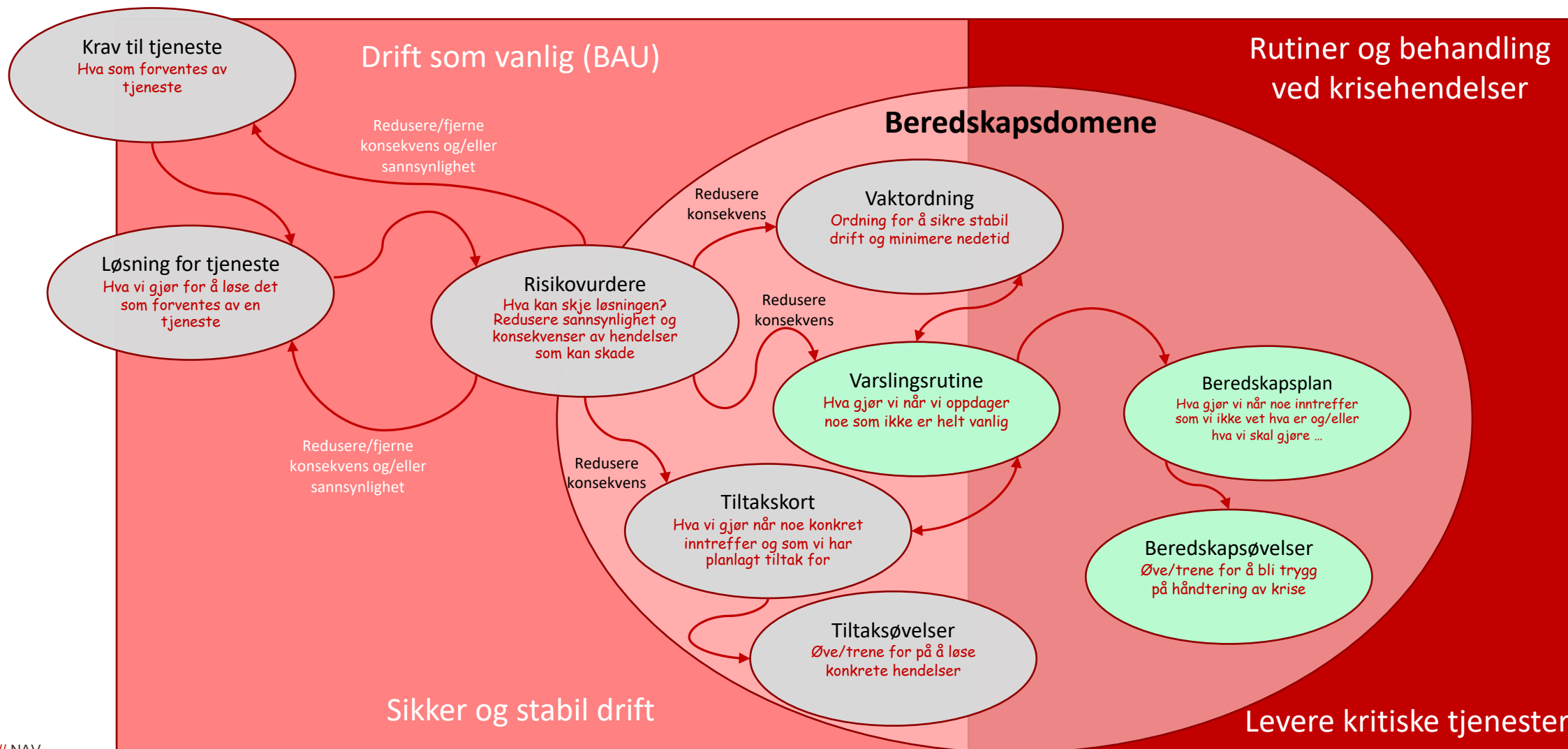
..... beredskapsdomenet...



Sikkerhet og beredskap



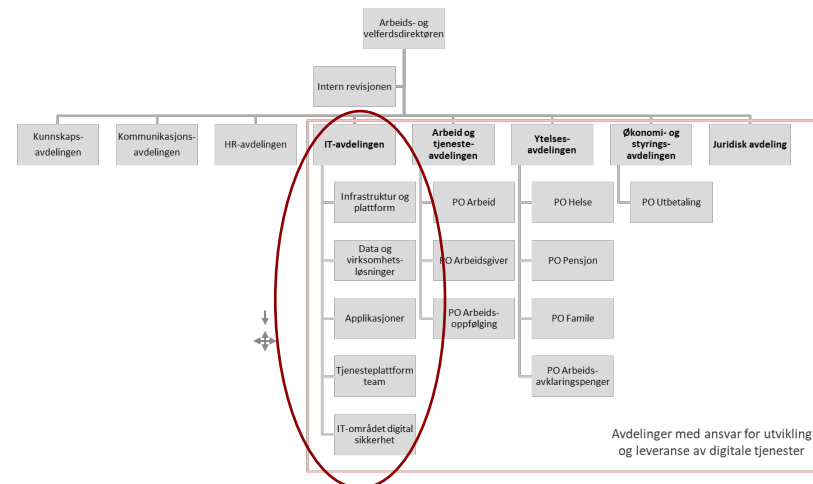
Beredskapsplan for IT-avdelingen



Beredskapsplan for IT-avdelingen

Bakgrunn

- 26. juni 2021 vedtok NAV en ny beredskapsprosess
- Endret/ny «Beredskapsplan for IT-avdelingen» med virkning fra juni 2022
- Beredskapsplanen beskriver hvordan IT-avdelingen varsler og følger opp hendelser innenfor IT-avdelingens ansvarsområde

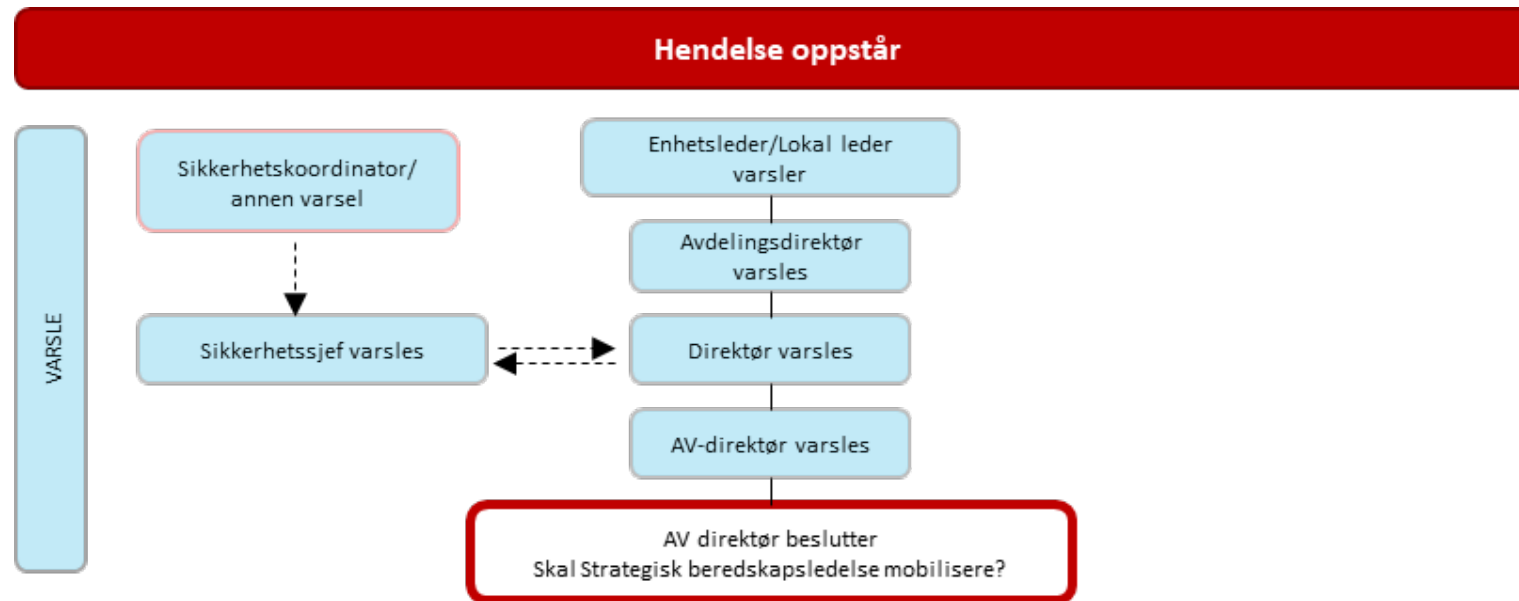


Viktige egenskaper med beredskapsprosessen i NAV

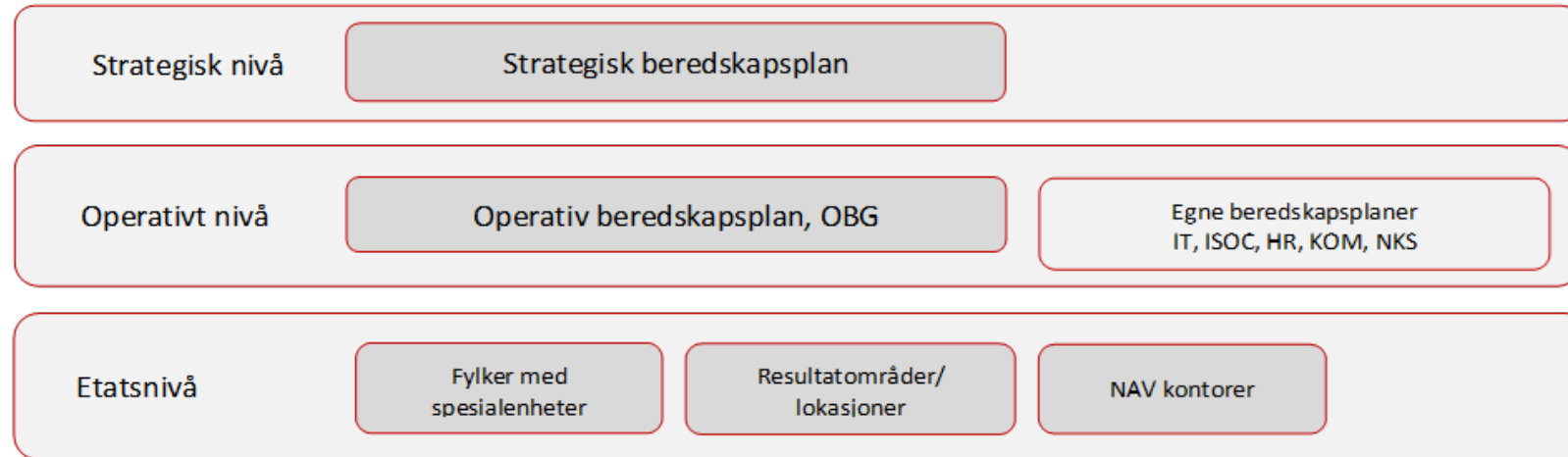
- De fire beredskapsnivåene hvit, grønn, gul og rød utgår. Disse er erstattet med en beredskapsprosess med fasene: Varsle – Mobilisere – Håndtere – Normalisere
- Basert på [Hovedprinsipper for beredskapsarbeid](#) fra Justis- og beredskapsdepartementet
- For enhver type hendelse
- Rask og lett mobilisering for å få vurdert en situasjon for å hindre at hendelser utvikler seg videre
- .. og tilsvarende lett å normalisere om situasjonen ikke krever en spesiell håndtering
- Beredskapsplanen til IT-avdelingen er bygger på beredskapsprosessen til NAV og varslingsrutinen i NAV



Varslingsrutinen – kjernen i beredskapsprosessen



Beredskapsplaner i NAV

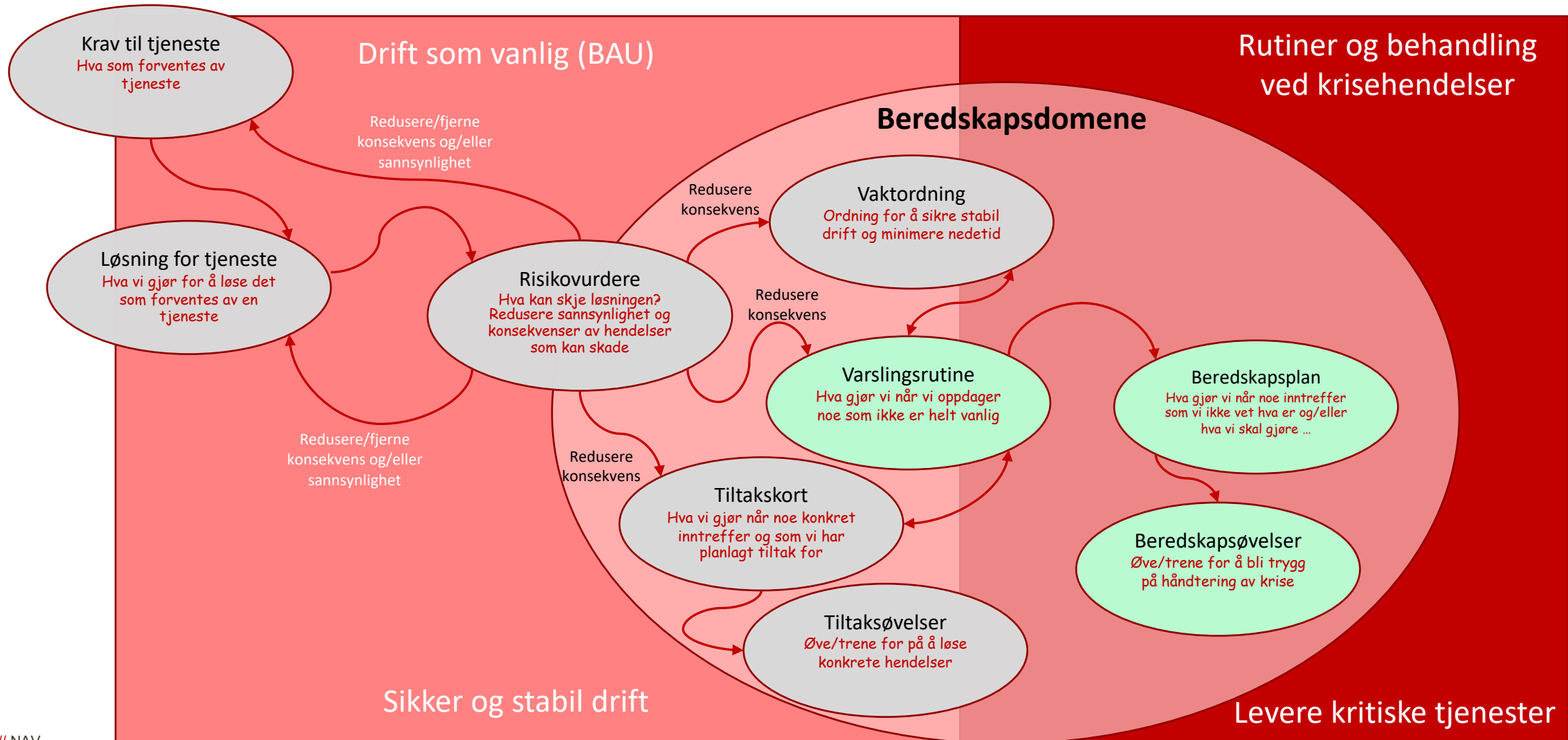


- Beredskapsplaner på 3 nivå
- En enhet bestemmer selv når de ønsker å sette beredskap
- Beredskapsprosessen beskriver varslings- og samhandlingsrutiner mellom ulike enheter i en beredskapssituasjon
- Når strategisk beredskapsledelse eller operativ beredskapsgruppe (OBG) er satt, vil ressursgrupper i avdelingene inngå i beredskapsorganisasjonen

Erfaringer - Øvingsmål for 2023

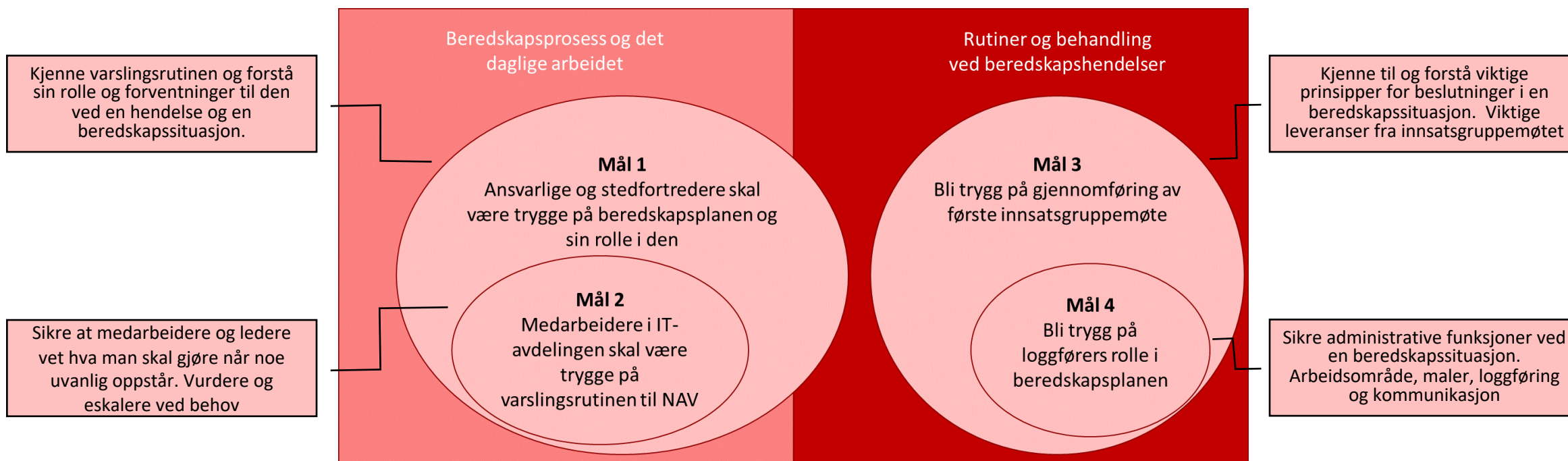
Team beredskap

Team beredskap sitt ansvar



Øvingsmål

- Beredskapsarbeid omfatter det virksomheten gjør i det daglige arbeidet og det vi gjør for å følge opp kriser/alvorlige hendelser - Øvingsmålene går på begge disse perspektivene



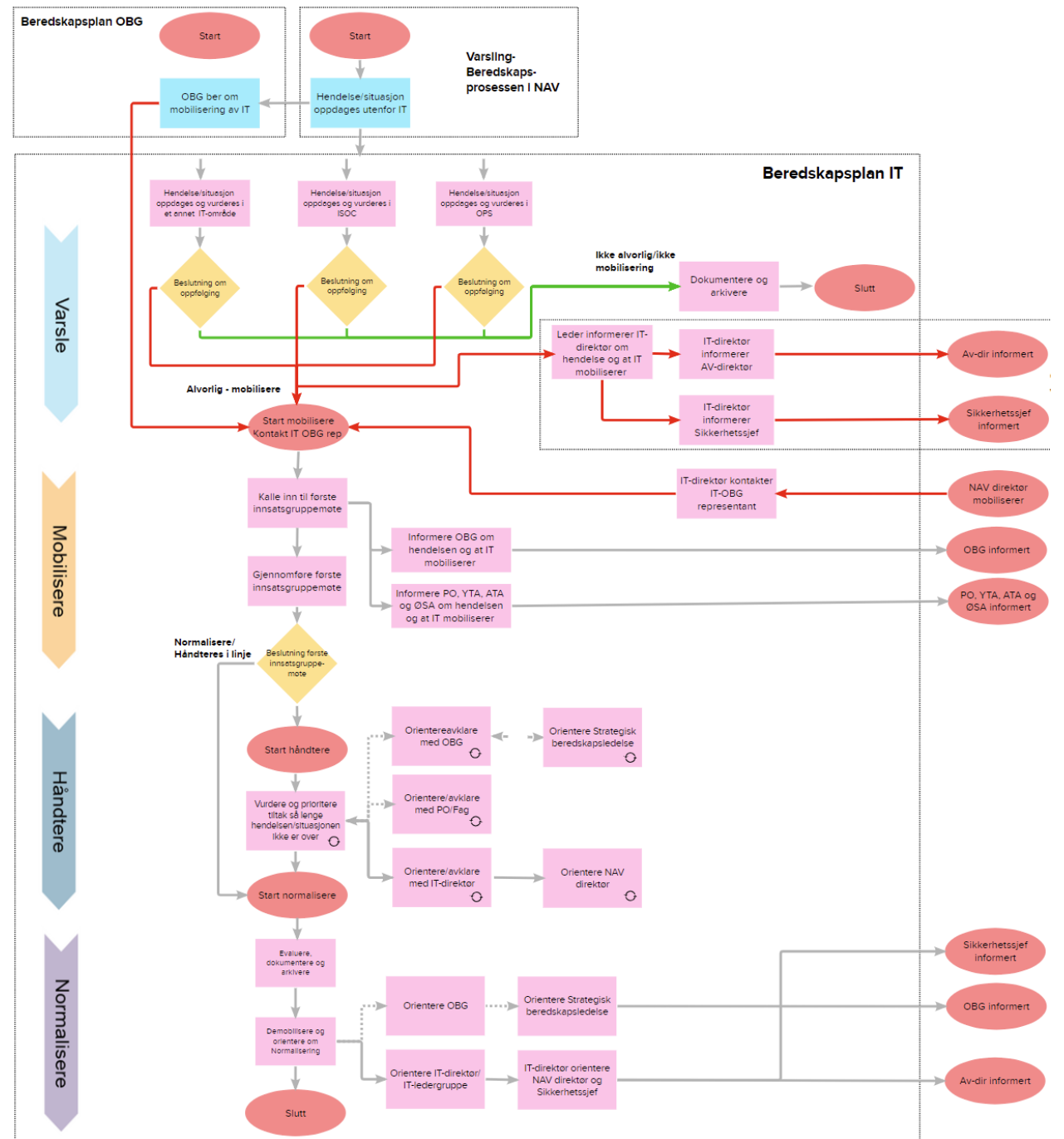
Øvingsplan – Øvelser, øvingsmål og frekvens

Nr	Øvelse og opplæringstiltak	Mål	Mottaker	Når
1	Opplæring av nye ansvarlige og stedfortredere	1	Ansvarlige og stedfortredere	Løpende - Ved endringer i ansvarlige og stedfortredere
2	Informasjon i avdelinger/ seksjoner/ team om beredskapsplan	2	Medarbeidere	Løpende - Ved invitasjon fra avdeling/seksjon/team
3	Øvelse for loggfører - Mobilisering	4	Loggførere	Ukentlig, deretter hvert kvartal
4	Øvelse møteledelse 1. innsatsgruppemøte	3	IT-OBG representanter	Månedlig, deretter halvårlig
5	Skrivebordøvelse med stedfortredere	1	Stedfortredere	Så snart som mulig, deretter halvårlig
6	Skrivebordøvelse med ansvarlige	1	Ansvarlige	Halvårlig
7	Øvelse – En større øvelse med flere enheter utover IT-avdelingen	1	Ansvarlige og stedfortredere	Halvårlig
8	Øvelse i varsling og eskalering i eget IT-område	2	Medarbeidere og ledere	Halvårlig

Takk for meg!

Vedlegg : Eksempler på dokumentasjon - Beredskapsplan for IT-avdelingen

Kapittel 1 – Prosessen

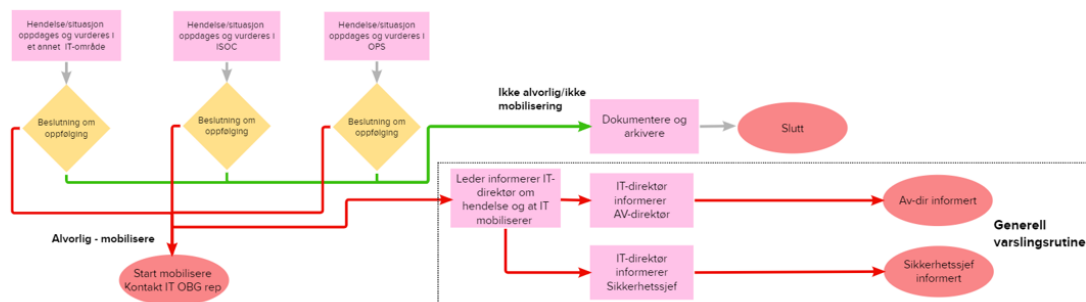


Kapittel 2-5 Beskrivelse av rutiner for fasene

2 Varsle



Varsle i beredskapsprosessen til IT er som følger:



2.1 Hendelse/situasjon oppstår/oppdages

2.1.1 Den som oppdager en IT-hendelse/situasjon skal varsle nærmeste leder, ref. NAVs varslingsrutine. Ved IT-hendelser* skal leder i tillegg varsle OPS vakttelefon 908 64 954.

2.1.2 ISOC/OPS/IT-område oppdager en IT-hendelse/situasjon.

* IT-hendelse/situasjon - når bruker av IT-utstyr/programvare opplever en situasjon som ikke er forventet. Dette kan være en feilmelding, en advarsel eller at det etterspørres å gjøre en handling som ikke er forventet.

2.2 Hendelse/situasjon vurderes

2.2.1 ISOC/OPS/IT-område vurderer oppdaget IT-hendelse/situasjon og beslutter behov for oppfølging

2.2.2 Dersom situasjonen anses som alvorlig og IT-områdeleder vil mobilisere, 1) IT-områdeleder kontakter IT-avdelingens OBG representant

[Vedlegg 1: IT-representant i OBG – Kontaktliste](#)

2) IT-områdeleder kontakter Teknologidirektør (Generell varslingsrutine)
3) Teknologidirektør kontakter AV-direktør og Sikkerhetsjef (Generell varslingsrutine)

[Vedlegg 4: Informasjon om hendelse og at IT mobiliserer - Kontaktliste](#)

2.2.3 Dersom situasjonen ikke anses som alvorlig avslutt saken på vanlig måte

Vedlegg beredskapsplan - Kontaktlister

Vedlegg 1: IT-representant i OBG – Kontaktliste

Ved behov for mobilisering kontakt IT-OBG representant eller stedfortreder. Vær kort og presis «*Vi har oppdaget følgende hendelse/situasjon. Vi vurderer dette som kritisk og ønsker at IT-avdelingen mobiliseres og at det kalles inn til første innsatsgruppemøte for å vurdere situasjonen. Vi jobber med saken og vil gi mer informasjon i møtet.*»

Funksjon	Navn	Telefon	E-post
IT-OBG representant	Jan Hokstad	928 38 771	Jan.Hokstad@nav.no
Stedfortreder 1 OBG*	Petter Hafskjold	928 97 205	Petter.Hafskjold@nav.no
Stedfortreder 2 OBG	Gøran Berntsen	414 70 610	Goran.Berntsen@nav.no

*Følger stedfortrederlisten for IT OBG-representant

IT-OBG representant skal etter å ha blitt kontaktet om behov for første innsatsgruppemøte sørge for at det blir kalt inn til første innsatsgruppe (Vedlegg 2) og at PO, YTA, ATA og ØSA blir varslet (Vedlegg 4).

Tilbake til: [Varsle](#) [Mobilisere](#) [Håndtere](#) [Normalisere](#)

Vedlegg beredskapsplan - Rollekort

IT-OBG representant - Rollebeskrivelse

[Tilbake til V-6: Rollebeskrivelse](#)

IT-OBG representant (IT-avdelingens faste representant i OBG)	
Rolle i faste OBG-møter som IT-avdelingens representant (normaltilstand) Rolle i OBG ved hendelser som IT-avdelingens representant (beredskapstilstand) Leder av OBG når det er hendelser på IT-område (beredskapstilstand) Rolle i Beredskapsplan IT-avdelingen (beredskapstilstand)	
Oppgaver/rolle i Beredskapsplan IT-avdelingen	
Varsling	
Se Beredskapsplan IT, Kapittel 3	
1.	Motta varsel fra IT-områdeleder når det vurderes at de har en hendelse/situasjon som er alvorlig og at de ønsker å Mobilisere for å drøfte/vurdere situasjonen.
Mobilisering	
Se Beredskapsplan IT, Kapittel 3	
1.	Motta varsel om direkte mobilisering, dersom departementet vil at NAV skal være i beredskap
2.	Kalle inn til første innsatsgruppemøte
3.	Sørge for/informere leder av OBG om at IT-mobiliserer og kaller inn til første innsatsgruppemøte
4.	Sørge for/informere kontaktperson PO, YTA, ATA og ØSA om at IT mobiliserer og kaller inn til første innsatsgruppemøte
5.	Lede første innsatsgruppemøte - se utkast til agenda med underpunkt: <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Sette innsatsgruppe og beslutte innsatsgruppeleder – se mal for første innsatsgruppemøte 5.2. Sørge for at første innsatsgruppemøte vurderer følgende: <ul style="list-style-type: none"> 5.2.1. Beskriver situasjonen – se mal for første innsatsgruppemøte 5.2.2. Beskriver status, beste utfall, forventet utfall og verste utfall – se mal for første innsatsgruppemøte 5.2.3. Beslutter Håndtere og nytt møte i innsatsgruppen – Innsatsgruppen styrer hendelsen i IT-avdelingen 5.2.4. Beslutte Normalisere – Linja avslutter arbeidet med hendelsen
Håndtering	
Se Beredskapsplan IT, Kapittel 4	
Ansvaret for informasjon/orientering/avklaringer mellom IT-avdeling og OBG/øvrige organisasjoner i starten av håndteringsfasen.	
1.	Innsatsgruppen og innsatsgruppens leder sørger for løpende vurdering og prioritering av tiltak <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Følge opp rolle/ansvar i innsatsgruppen, orientere OBG-leder dersom ikke OBG er satt.
2.	Dersom OBG er satt, delta som IT-avdelingens representant i OBG <ul style="list-style-type: none"> 5.3. Sørge for informasjon/beslutninger mellom OBG og IT-innsatsgruppe 5.4. Dersom IT leder OBG - definere stedfortreder for IT-avdelingens representant i OBG
6.	Dersom hendelse/situasjon er på OBG-representantens område, vurdere hvilken operativ rolle en skal ta. Beslutte stedfortreder som innsatsgruppeleder, OBG-representant eller leder av OBG.
Normalisering	
Se Beredskapsplan IT, Kapittel 5	
Sikre informasjon/orientering/avklaringer mellom IT-innsatsgruppe, OBG og øvrige organisasjoner ved normalisering.	
1.	Innsatsgruppeleder leder evalueringsarbeidet.
2.	Innsatsgruppen demobiliserer og sørger for at linjen overtar ansvaret for tiltak som ikke er avsluttet.

Kontaktinformasjon Team beredskap

John Erik Halvorsen, teamleder

Mobil: 41 00 42 00

E-post: john.erik.halvorsen@nav.no

Sigrun Reitan

Mobil: 480 11 219

E-post: sigrun.reitan@nav.no

Anders W. Pihler

Mobil: 958 13 450

E-post: Anders.Wilhelm.Pihler@nav.no