

Dnr: 0008–20

## **Säkerhetsrapport 2019**

**Datum: 2020-01-28**

**Mina Hindebo**

## Innehåll

<b>Säkerhetsrapport 2019 .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Bakgrund.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Personsäkerhet.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Fysisk säkerhet.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Informationssäkerhet .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Krisberedskap.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Hantering av säkerhetsrisker .....</b>	<b>11</b>

## 1. Bakgrund

Enligt Göteborgs Stads Säkerhetspolicy inkluderas personsäkerhet, fysisk säkerhet, informationssäkerhet och krisberedskap i säkerhetsarbetet. Säkerhetspolicyen konkretiseras genom

- riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete – SBA
- riktlinje för informationssäkerhet
- riktlinje för hantering av säkerhetsrisker
- riktlinje för krisberedskap och krishantering
- riktlinje för personsäkerhet

Bolaget samordnar all kommunal parkeringsverksamhet under varumärket Parkering Göteborg. Det är viktigt att bolagets parkeringsverksamhet är och upplevs trygg och säker.

Bolaget har en säkerhetsstrateg som ansvarar för bolagets strategiska säkerhetsarbete innehållande; informationssäkerhet, personsäkerhet, fysisk säkerhet inklusive systematiskt brandskyddsarbete och krisberedskap.

Denna rapportens syfte är att beskriva säkerhetsnivån i bolaget för att styrelsen ska kunna bedöma om den är på en acceptabel nivå.

## 2. Personsäkerhet

### Arbetsmiljö

Sedan 2015 har bolaget ett certifierat arbetsmiljöarbete och under 2019 upgraderades detta för att möta kraven i den nya standarden ISO 45001 (tidigare OHSAS 18001). Genom att följa kraven i ISO 45001 uppfylls också kraven i AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete.

Årligen görs riskbedömningar av arbetsmiljöriskerna i bolaget och handlingsplaner skapas för de åtgärder som inte kan göras direkt. Handlingsplanerna följs upp minst kvartalsvis.

Bolaget har en rutin för att hantera våld, hot och kränkningar. Rutinen anger att det är nolltolerans mot våld, hot eller andra kränkningar mot anställda. En polisanmälan ska alltid göras när något av detta drabbar en anställd. Rutinen innehåller också information om hur den drabbade ska stödjas efter att en händelse inträffat och att en tillbuds- eller olycksanmälan ska göras. Under året har en checklista mot bombhot eller andra former av telefonhot uppdaterats efter att krisledningsgruppen hade en övning på detta tema. En förebyggande åtgärd som gjorts under 2019 är att överklagan av kontrollavgifter inte längre handläggs i receptionen.

Bolaget har en rutin för säkerhet i receptionen. I receptionen finns ett larm som kan användas när en hotfull situation uppstår och där snabb hjälp/stöd behövs. Varje kvartal övas hanteringen av larmet. Samma rutiner för stöd efter en händelse gäller som för

våld, hot och kränkningar. Under 2019 har tillbud uppstått i receptionen som föranlett att rutinerna förtydligats gällande hur man ska agera då larmet aktiverats.

Rutinerna och checklistan som nämns ovan återfinns i den krispärm som finns lättillgänglig på varje våningsplan i lokalerna. Checklistan för bombhot eller andra former av telefonhot finns också tillgänglig för handläggarna på kundtjänst som handhar inkommande samtal från kunder.

### **Trygga och säkra parkeringsanläggningar**

Våra anläggningar ska upplevas trygga och säkra. Det är ett uppdrag som finns beskrivet i vårt ägardirektiv. Under 2019 har en lång rad åtgärder börjat tas bland annat genom förbättrad belysning, logistik i husen, övervakning, installation av trygghetskameror och skyltning samt uppsnyggade fasader, extra insatser med städning och genomtänkt utformning av trappor och hissar. Flera anläggningar har redan målats om både invändigt och utvändigt. Täckta dörrar har bytts ut mot glasdörrar som man kan se igenom och buskar som skapar otrygghet runt anläggningarna har tagit bort.

Vi samverkar hela tiden med polisen, fastighetsägare, räddningstjänsten och med andra förvaltningar och bolag.

Mot denna bakgrund anser bolaget att nivån för personsäkerhetsarbetet är tillräckligt.

## **3. Fysisk säkerhet**

### **SBA – systematiskt brandskyddsarbete**

I bolagets roll som fastighetsägare finns en skyldighet att bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete för de fastigheter som bolaget äger. Det handlar om parkeringshus samt fastigheter med parkeringsanläggningar och verksamhetslokaler. Förvaltningen av verksamhetslokaler sköts genom ett avtal med GöteborgsLokaler.

För bolagets systematiska brandskyddsarbete används bland annat IT-systemet PreVision från företaget Presto. Detta är ett webbaserat kontroll- och dokumenthanteringssystem för SBA som gör det lättare att arbeta systematiskt, hantera åtgärder och följa upp.

Anvisningen för SBA ses över årligen och har reviderats och fastställts av brandskyddsansvarig.

### **Mål med SBA arbetet**

I februari 2019 tog styrelsen beslut om mål och nivåer för SBA-arbetet.

Styrelsen har beslutat att bolaget ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete som:

- Uppfyller kraven i lagstiftningarna inom området.
- Tar bort eller minskar risker för brand i verksamheten.
- Minskar kostnaderna för skador.
- Motsvarar de krav som försäkringsbolaget ställer för att kunna erhålla försäkring.

### **Uppföljning av nivåer i SBA**

Bolagets parkeringshus hamnar till stor del i grundläggandenivå, fem parkeringshus har bedömts att vara i mellannivå och ett i hög nivå. Utifrån dessa nivåer ska brandskyddsarbetet följas upp mot. Nivåerna har beslutats av styrelsen och utgår bland annat från de riskanalyser som gjorts på respektive parkeringshus, om det ingår verksamhetslokaler i fastigheten eller om fastigheten oftare utsätts för vandalisering. Bedömningen är att bolaget behåller nivåerna på parkeringshusen som beslutades av styrelsen i februari 2019.

Vi granskar över 1000 kontrollpunkter per år. Vid uppföljning har kontroller gjorts två gånger per år på de parkeringshus som ligger i grundläggande nivå och varje kvartal vid mellan- och hög nivå. Kontrollerna planeras och dokumenteras i systemet PreVision. Samtliga kontrollpunkter kontrolleras varje gång.

Under året registrerades 288 avvikelser och samtliga är åtgärdade under året. Kontrollanter för SBA köps in av företagen Assemblin och Göteborgs brandservice som utför kontrollerna och registrerar i PreVision. Åtgärder beställs därefter av Parkeringsservice.

Övriga förbättringar som gjorts i brandskyddsarbetet är bland annat:

- Uppdaterade utrymningskartor på kontoret efter renoveringen
- Alla Stigarledningar i parkeringshusen är provtryckta och renoverade efter behov
- Installation av nya hänvisningsarmaturer samt ledljus på p-hus pedagogen
- Revisionsbesiktning av brandlarm på de anläggningar där brandlarm finns

Det har inte förekommit några bränder i parkeringshusen, två brandlarm har satts igång men båda var falsklarm.

Mot denna bakgrund anser bolaget att nivån för brandskyddsarbetet i parkeringshusen är tillräckligt.

### **Uppföljning av brandskyddsorganisation verksamhet**

Bolaget är hyresgäster till Higab och fördelningen av ansvaret för det systematiska brandskyddsarbetet regleras i hyresavtalet. För kontor, verkstad/förråd och arkiv finns ett brandskyddsombud i vår egen organisation som utför egenkontroller av brandskyddet fyra gånger om året. För planläggning och dokumentation används PreVision. Vid uppföljning konstaterades att egenkontrollerna är utförda enligt plan och finns dokumenterade. De avvikelser som hittats vid kontrollerna är åtgärdade.

Utrymningsorganisationen som beskrivs i krispärm har uppdaterats. Bolaget har utsett sju utrymningsledare som ska leda utrymning vid händelse av brand. Utrymningsledarna samt chefer har fått en separat intern utbildning inom utrymning.

Utrymningsledaren tar på sig en utrymningsväst och leder utrymningen enligt checklistan som finns vid västen. Totalt finns åtta utrymningsvästar på kontoret.

Information om brandskydd och utrymning ingår i checklistan för introduktion av nyanställda och informationen ges första arbetsdagen. Utrymningsövningar genomförs årligen och skedde senast i juni 2019.

En webbaserad utbildning om brandskydd har tagits fram och skickats ut till anställda och konsulter i maj 2019. Webbutbildningen finns också med i introduktionsprogrammet för nyanställda.

Mot denna bakgrund anser bolaget att nivån för brandskyddsarbetet i verksamheten är tillräckligt.

### **Passersystem**

Entrédörrar in till kontor och verkstad är låsta. Inpassering sker med låsbricka då larmet är avaktiverat och med låsbricka och kod då larmet är aktiverat (automatiskt mellan vissa klockslag). Loggning görs av alla in- och utpasseringar.

Receptionen är bemannad 08.00 – 16.30. För att komma in i receptionen (gästutrymmet) krävs att personal i receptionen öppnar entrédörren. Mellan reception och kontor finns låsta dörrar som öppnas med låsbricka. Alla besökare registrerar sig i det elektroniska besökssystemet som finns i receptionen. Genom detta system kan gästen också få tidsbegränsad tillgång till wi-fi.

Serverrummets lokal är alltid larmad och måste alltid larmas av. Fyra personer har tillgång till serverrummet. I serverrummet driftas bara ett fåtal system, flertalet av våra kritiska system är istället molnbaserade.

### **Kamerabevakning**

I säkerhetsrapporten följs graden av intrång i den personliga integriteten upp på platser som kamerabevakas och uppföljning om säkerhetsnivån vid hanteringen av inspelat material är acceptabel.

I konceptet som heter ”vårt parkeringskoncept” ingår kamerabevakning under ett av ledorden som är Tryggt och säkert. Det är en målbild om hur alla våra anläggningar och markparkeringar ska se ut och upplevas. Konceptet har tre nivåer: topp, medel och bas.

### **Trygghetskameror**

Målet är att installera trygghetskameror i våra p-hus som klassificerats som topp och medel och därefter utöka i p-husen som går under baskategorin. Vi har hittills installerat trygghetskameror på 11 parkeringshus. En ansökan till Datainspektionen om att få kamerabevaka parkeringsytan vid Gullbergsvassgatan har skickats in i oktober. Handläggningstiden beräknas vara sex månader. Tillstånd för kamerabevakning i parkeringshus krävs dock inte.

En anvisning för kamerabevakning finns och har uppdaterats under året med syfte att säkerställa att bolaget uppfyller gällande lagar och regler för kamerabevakning. Som bilaga till anvisningen finns också en förteckning över installerad kamerabevakning. Eftersom antalet kameror ökat under 2019 har förteckningen uppdaterats kontinuerligt.

### **Uppföljning av graden av intrång i den personliga integriteten vid kamerabevakning**

Utefter tidigare kundundersökningar så visar det sig att kamerabevakning skulle göra kunderna mer trygga och säkra. Det finns även statistik som påvisar att brotten minskar

där kameror är installerade. Med detta som underlag tolkar vi resultatet att upplevelsen av ökad trygghet och säkerhet överväger känslan av intrång i den personliga integriteten.

### **Uppföljning av säkerhetsnivån för inspelat material**

Inspelningsutrustningen har dubbelt skalskydd, tre personer har tillgång till det inre skalskyddet. Det krävs separata inloggningar till datorn och till programvaran för att komma åt det inspelade materialet. Tre personer har denna tillgång. Inspelat material raderas automatiskt efter 30 dagar.

Om polisen eller annan myndighet efterfrågar inspelat material hämtas detta ut från inspelningsutrustningen och överlämnas manuellt eller med krypterad e-post. Totalt har 33 förfrågningar inkommit och material från kamerabevakning har lämnats ut fem gånger under 2019. Flera förfrågningar har varit på områden där kamerabevakning inte finns.

Mot denna bakgrund anser bolaget att säkerhetsnivån för kamerabevakning och inspelat material är tillräcklig.

### **Registreringsnummeravläsning med kamera**

Bolaget avser att utöka användningen av kamerabevakning för att förenkla tjänsterna när det gäller betalning av parkeringsavgift och realtidsmätning med så kallad registreringsnummeravläsning med kamera. Ett tillstånd för kamerabevakning behövs inte men dataskyddsförordningen ska följas. Nio medarbetare har tillgång till systemet och uppgifterna sparas i max sex månader.

Inför tjänsten att ta betalt via registreringsnummeravläsning ska en konsekvensbedömning göras med fokus på integritet. Integritetsintrånget är försumbart då kamerorna inte är avsedda för personbevakning utan har en teknik som fokuserar på fordonets registreringskylt och omgående översätter bilden till text.

Mot denna bakgrund anser bolaget att säkerhetsnivån för registreringsnummeravläsning är tillräcklig.

### **Rapportering av egendomsskador till Göta Lejon**

Egendomsskadekostnader för samtliga bolag och förvaltningar följs årligen upp av Göteborgs Stads Försäkrings AB Göta Lejon. Redovisningen gäller perioden fr o m 1 december 2018 t o m 30 november 2019.

Under 2019 finns inte glaskross med i statistiken. Anledningen till att inte glaskross finns med är att det ingår i den dagliga driften och vi har därför inte någon exakt kostnad för detta. Glaskross förekommer sällan.

I jämförelse med 2018 så har kostnaderna ökat markant för klotter. Anledningen att kostnader för klotter har ökat markant i antal är att vår samarbetspartner som tömmer betalautomaterna jobbat mer aktivt med att ta bort klotter, då de haft möjlighet att få extra betalt för denna åtgärd, förutom tömningarna.

**Tabell skadeuppföljning:**

Skadetyyp	Skadekostnad under självrisk 1)	Antal skador 4)
stöld/inbrott	0 kr	0
glaskross	0 kr	0
klotter	319 249 kr	1 417
övrig vandalisering	109 205 kr	51
brand	12 705 kr	1
vatten	0 kr	0
larm 2)	17 200 kr	2
övriga skador 3)	0 kr	0
<b>SUMMA</b>	<b>458 359 kr</b>	<b>1 471</b>



## 4. Informationssäkerhet

Målet med bolagets informationssäkerhetsarbete är att skapa rätt skyddsnivå för den information som behandlas inom ramen för verksamheten. Med rätt skydd menas att det ska vara anpassat till informationens skyddsvärde, risknivå och rådande lagkrav.

### Ledningssystem för informationssäkerhet

Under året har bland annat följande genomförts:

- Anvisning och rutiner för informationssäkerhet har uppdaterats.
- En kampanjvecka för informationssäkerhet hölls i november för att informera och öka medvetenheten hos anställda och uppdragstagare.

En introduktion för nyanställda kring informationssäkerhet med säkerhetsstrategen finns med i introduktionsprogrammet.

### Payment Card Industry data security standard (PCI DSS)

PCI DSS är en internationell informationssäkerhetsstandard som syftar till att skydda kortbetalningar och minska kortbedrägerier.

Under 2019 har bolaget fått krav på att följa standarden från VISA och Mastercard och Amex eftersom vi har ett stort antal korttransaktioner. Ett projekt för att kunna möta kraven i standarden startades. Projektgruppen består av Projektledare IT, Säkerhetsstrateg, enhetschef IT-utveckling och DevOps-specialist.

Ett antal nya rutiner har implementerats:

- Rutin för hantering av fullständiga kortuppgifter
- Rutin för hantering av tjänsteleverantörer som hanterar kortuppgifter
- Rutin för säkerhet vid service av betalautomater

En webbaserad utbildning om säker hantering av kortuppgifter har tagits fram och alla anställda och konsulter har genomfört den.

En extern revision är inbokad den 29 januari 2020 och vi beräknar att vara certifierade under kvartal 1 2020.

### Säkra betalningslösningar för kunderna

När kunden betalar med bankkort i betalautomaten eller registrerar sitt bankkort i appen Parkerings Göteborg är betalningen helt säker. Bolaget använder en så kallad betalväxel, DIBS, och deras system är godkända av alla svenska banker och certifierade av både VISA och MasterCard för att förmedla transaktioner i högsta säkerhetsklass.

All kommunikation mellan köpstället och banken sköts av DIBS och den är krypterad. Det innebär att bolaget aldrig har tillgång till fullständiga kortuppgifter och kan inte registrera eller lagra dessa uppgifter.

## **Dataskyddsförordningen**

### **Begäran från kunder**

Under 2019 har två kunder begärt och erhållit registerutdrag enligt dataskyddsförordningen och ett 40-tal kunder har begärt och fått sina konton raderade.

### **Personuppgiftsincidenter**

En anmälan om personuppgiftsincident har rapporterats under året. En internutredning gjordes enligt rutin och blankett fylldes i. Bedömningen var att incidenten inte behövde anmälas till Datainspektionen som är tillsynsmyndighet. Åtgärderna som planerades för att incidenten inte ska uppstå igen är implementerade.

### **Rapport från dataskyddsombudet**

Under hösten har bolagets dataskyddsombud gjort en utredning om hanteringen av anställdas personuppgifter, vilket resulterade i en avstämningsrapport. Dataskyddsombudets uppfattning är att bolaget lämnar en bra allmän information till de anställda om hur deras personuppgifter behandlas. Dataskyddsombudet rekommenderar dock att bolaget tydliggör i informationen att de anställda/uppdragstagare även har rätt att vända sig till Datainspektionen och dataskyddsombudet om de upplever att bolaget inte behandlar deras personuppgifter korrekt.

Dataskyddsombudet rekommenderar även bolaget att förtydliga vad som avses med ”all privat användning” och ”restriktivt och med försiktighet” i rutinen ”Rutin avseende innehav av mobila enheter i tjänsten”. Dataskyddsombudet rekommenderar även bolaget att förtydliga vad som kan komma kontrolleras i den arbetsutrustning som bolaget ställer till den anställdes förfogande och under vilka förutsättningar. Dataskyddsombudet rekommenderar även bolaget att ta fram en anvisning/rutin för att säkra att eventuell kontroll inte riskerar att bryta mot aktuella lagar/regler på området.

Dataskyddsombudet konstaterar också att det finns bra förutsättningar att verka i bolaget och att dataskyddsombudet får ett mycket bra stöd av både dataskyddskontakt och övriga medarbetare som dataskyddsombudet har varit i kontakt med.

## **Dokumenthanteringsplan**

Bolaget har fått gallringsframställan för verksamhetsområde 3 godkänd av Regionarkivet i december. Gallringsframställan för verksamhetsområde 4 återstår för godkännande. Dessa skall sedan formaliseras genom ett tillämpningsbeslut av bolagets styrelse.

Mot denna bakgrund anser bolaget att informationssäkerhetsnivån är tillräcklig.

## **5. Krisberedskap**

Krisledningsgruppen har inte varit sammankallad under 2019 då inga händelser har inträffat som kräver det.

En övning med krisledningsgruppen genomfördes under en halvdag den 12 november med scenariot bombhot på kontoret. Övningen resulterade i att rutinen för bombhot uppdaterades och att bemanningen av krisledningsgruppen behöver ses över.

Krispärmen med tillhörande bilagor har uppdaterats under 2019 och ses över kontinuerligt. Följande rutiner i bilagorna har uppdaterats:

- Bombhot och andra former av telefonhot
- Vid brand
- Säkerhet i receptionen
- Hot, våld och kränkningar

För kommunikationssystemet Rakel och informationssystemet WIS har vi deltagit i de teknikprov och övningar som genomförts kvartalsvis under 2019 enligt schema.

### **Civilt försvar**

Säkerhetsstrategen representerar bolaget i det Stadengemensamma projektet angående Civilt försvar som startades upp 2019. Projektet stärker Göteborgs Stads förmåga att upprätthålla samhällsviktig verksamhet i både kris och krig.

Bolaget bedöms inte som en samhällsviktig verksamhet men behöver ändå fungera till viss del vid höjd beredskap.

## **6. Hantering av säkerhetsrisker**

Riktlinjen för hantering av säkerhetsrisker konkretiserar säkerhetspolicyn avseende hantering av risker inom säkerhetsområdet som kan påverka verksamhetens förmåga att uppnå sina mål eller utföra sina uppdrag. Med säkerhetsrisker avses risker inom personsäkerhet, fysisk säkerhet och informationssäkerhet samt risker avseende krisberedskap.

### **Risکانalyser**

Årligen genomför bolaget riskanalyser inom ramen för arbetet med intern styrning och kontroll. Det görs en övergripande riskbedömning för hela verksamheten med utgångspunkt i bolagets mål och uppdrag. I denna bedöms om, och hur, existerande kontroller minskar respektive risk och vad som behöver göras för att säkerställa en tillräcklig hantering av riskerna framöver. Styrelsen bedömer vilka risker som är väsentliga. Dessa utgör sedan styrelsens internkontrollplan.

Ledningssystemet (innehåller kvalitet, miljö, arbetsmiljö och informationssäkerhet) ställer krav på riskbaserat tänkande vilket gör att risker hanteras i den dagliga verksamheten.

Riskbedömningar genomförs också i övriga processer, som i det systematiska arbetsmiljöarbetet och i projekt.