

Dnr: 0007-21

Säkerhetsrapport 2020

Datum: 2021-01-29

Mina Hindebo

Innehåll

Säkerhetsrapport 2020	1
1. Bakgrund.....	3
2. Personsäkerhet.....	3
3. Fysisk säkerhet.....	5
4. Informationssäkerhet	9
5. Krisberedskap.....	10
6. Hantering av säkerhetsrisker	11

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

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

Arbetsmiljön under 2020 har påverkats av Coronapandemin då det till övervägande del har varit aktuellt med arbete hemifrån sedan i slutet av mars. Arbete hemifrån har inneburit nya risker i arbetsmiljön som ställt stora krav på medarbetare och chefer. Bolagets krisledningsgrupp har varit aktiv sedan mitten av mars och har fokuserat på tydlig och uppdaterad information till medarbetarna. Årets arbetsmiljöromd fokuserade på arbetsmiljön vid hemarbete.

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. Under året har rutinen för polisanmälan vid våld och hot i tjänsten uppdaterats enligt Göteborgs Stads riktlinje med samma namn. I rutinen beskrivs nu tydligare hur förfarandet med en polisanmälan går till. Rutinen innehåller också information om hur den drabbade ska stödjas efter att en händelse inträffat och att en tillbuds- eller olycksanmälan ska göras.

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 2020 har rutinen förtydligats angående hantering av besökare/entreprenörer med flera. Det är viktigt att de som besöker oss eller ska göra arbeten i kontorsutrymmena har en kontaktperson.

Rutinerna som nämns ovan återfinns i den krispärm som finns lättillgänglig på varje våningsplan i lokalerna.

I februari genomfördes en undersökning angående förekomsten av sexuella trakasserier. Resultatet av undersökningen utmynnade i en handlingsplan som bland annat inneburit att rutinerna för kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier har förtydligats. Avdelningsvisa workshops för att diskutera frågorna planerades, men har fått skjutas på framtiden på grund av Corona. Uppföljning sker genom NMI-undersökningen som genomfördes i november.

Trygga och säkra parkeringsanläggningar

Göteborgs Stads Parkering AB har ett koncept som säkerställer att bolaget ser till följande aspekter på alla parkeringsanläggningar: tryggt & säkert, tydligt & enkelt, rent & snyggt. Uppföljning av kundupplevelserna görs kontinuerligt så bolaget säkerställer att rätt saker görs. Bland annat utökas successivt kamerabevakningen, eftersom det är en faktor som ökar upplevelsen av trygghet. Trygghetskamerorna är kopplade till vår ronderade väktare som har möjlighet att se i realtid via surfplatta vad som händer i fastigheterna.

Arbete med förbättrad belysning, logistik i husen, övervakning och skyltning samt uppsnyggade fasader sker kontinuerligt. Utformningen av trappor och hissar är nu mera genomtänkt utifrån ett trygghetsperspektiv. Flera anläggningar har målats om både in- och utvändigt. Täckta dörrar har bytts ut och ersatts med glasdörrar och buskar som skapar otrygghet runt anläggningarna har tagits bort. Skyltar har också utplacerats med info att "tömma din bil" i förebyggande syfte.

En väktarbil har köpts in som dygnet runt ronderar i de anläggningar som beslutas av bolaget. Väktaren går även runt i Parkeringshusen och ser över alla utrymmen. Samarbete med Polisen är upprättad för att identifiera brottslighet via kameraövervakningen.

Bolaget ingår i en samverkansgrupp "Trygghet i staden" som leds av Stadsdelsförvaltningen. Denna grupp representeras av bland annat av Stadsdelsförvaltningen Centrum, Polisen, Social resurs, Trafikkontoret, Fastighetskontoret och Parkering Göteborg, även privata parkeringsbolag kan närvara.

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 Göteborgs Lokaler.

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. Under 2020 har ansvaret för brandskydd flyttats från avdelningschef bygg till avdelningschef parkeringsservice.

Mål med SBA arbetet

Styrelsen har beslutat om mål och nivåer för SBA-arbetet. 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 de nuvarande nivåerna på parkeringshusen.

En ny anläggning har tillkommit i SBA arbetet, Vagnhallen/Saltholmen. Bolaget har förändrat verksamheten från parkering till cykel och mc förvaring. Antalet passager kommer öka och en översyn av brandskyddet behövs på en hög nivå. Det finns även brandsläckare i fastigheten som behöver kontrolleras regelbundet.

Bolaget 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 58 avvikelser vilket är en stor minskning från föregående år. Samtliga avvikelser är åtgärdade under året. Kontrollanter för SBA köps in av företaget Göteborgs brandservice som utför kontrollerna och registrerar i PreVision. Åtgärder beställs därefter av Parkeringsservice. Bolaget arbetar aktivt med brandskyddsarbetet för att säkerhetsställa en god funktion vid eventuell utrymning av en fastighet.

Övriga förbättringar som gjorts i brandskyddsarbetet är bland annat:

- Uppdaterade utrymningskartor på kontoret
- Revisionsbesiktning av brandlarm på de anläggningar där brandlarm finns

Det har inte förekommit några bränder i parkeringshusen under 2020.

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 oktober 2020.

En webbaserad utbildning om brandskydd har tagits fram och finns med i introduktionsprogrammet för nyanställda. Alla anställda ska genomgå utbildning i brandskydd vartannat år.

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 normalt 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 parkeringshus som klassificerats som topp och medel och därefter utöka i parkeringshusen som går under baskategorin. Vi har hittills installerat trygghetskameror på 17 områden. Integritetsskyddsmyndigheten, IMY (tidigare Datainspektionen) har godkänt kamerabevakning på utomhusparkeringen vid Gullbergsvassgatan. Tillstånd för kamerabevakning i parkeringshus krävs dock inte.

En rutin för kamerabevakning finns med syfte att säkerställa att bolaget uppfyller gällande lagar och regler för kamerabevakning. Som bilaga till rutinen finns också en förteckning över installerad kamerabevakning. Eftersom antalet kameror ökat under 2020 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. Material från kamerabevakning har lämnats ut ett tiotal gånger under 2020, vilket är en fördubbling från förra året. Orsaken kan vara att bolaget utökat kamerabevakningen, dock är flera förfrågningar på områden där kamerabevakning inte finns.

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

Registreringsnummeravläsning med kamera

Bolaget utvärderar 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. Tio personer 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 registreringsskylt och omgående översätter bilden till text.

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

Rapportering av egendomsskador till Göta Lejon

Egendomsskadekostnader under självrisk för samtliga bolag och förvaltningar följs årligen upp av Göteborgs Stads Försäkrings AB Göta Lejon. Redovisningen gäller perioden fr o m 1 december 2019 t o m 30 november 2020.

Under 2020 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.

De senaste två åren har kostnaderna ökat markant för klotter. Anledningen att kostnader för klotter har ökat är att bolagets samarbetspartner som tömmer betalautomaterna jobbat mer aktivt med att ta bort klotter.

Tabell skadeuppföljning:

Skadetyper	Skadekostnad under självrisk 1)	Antal skador 4)
stöld/inbrott	25 000 kr	1
glaskross	0 kr	0
klotter	309 554 kr	1 169
övrig vandalisering	74 907 kr	35
brand	8 513 kr	1
vatten	15 000 kr	1
larm 2)	0 kr	0
övriga skador 3)	0 kr	0
SUMMA	432 974 kr	1 207

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 webbaserad utbildning i informationssäkerhet och dataskydd skickades ut till anställda och konsulter i december för att informera och öka medvetenheten.

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

Payment Card Industry data security standard (PCI DSS)

Från och med 22 december 2020 är bolaget certifierade enligt PCI DSS.

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

Bolaget har 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 bestod av Projektledare IT, Säkerhetsstrateg 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 som är berörda har genomfört den och ska göra det årligen.

En extern revision bokades in under hösten och certifieringen började gälla från och med 22 december 2020. Revisioner sker varje år.

Säkra betalningslösningar för kunderna

När kunden betalar med bankkort i betalautomaten eller registrerar sitt bankkort i appen Parkering Göteborg är betalningen av högsta säkerhetsklass. 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 2020 har en kund begärt och erhållit registerutdrag enligt dataskyddsförordningen. Ett 130-tal kunder har begärt och fått sina konton raderade, vilket är en stor ökning sedan året innan.

Personuppgiftsincidenter

Sex interna anmälningar om personuppgiftsincidenter har rapporterats 2020. Flertalet har handlat om att känsliga uppgifter skickas in till oss via okrypterad e-post. Rutin för hantering av dessa ärenden finns.

En incident gällande obehörig åtkomst till kundkonton har bedömts kunna påverka den registrerades rättigheter till integritet och därför anmälts till Integritetsskyddsmyndigheten, IMY som är tillsynsmyndighet. Åtgärder för att förhindra liknande incidenter har implementerats. Återkoppling från tillsynsmyndigheten har inte skett.

Samarbete med dataskyddsombudet

Under året har bolagets dataskyddsombud fokuserat på appen – Parkerings Göteborg. En informationsklassning och riskanalys har upprättats och uppdateras löpande.

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

Mot denna bakgrund anser bolaget att informationssäkerhetsnivån är tillräcklig.

5. Krisberedskap

Krisparmen med tillhörande bilagor har uppdaterats under 2020 och ses över kontinuerligt. Följande rutiner i bilagorna har uppdaterats:

- Säkerhet i receptionen
- Hot, våld och kränkningar
- Polisanmälan vid hot och våld i tjänsten

För kommunikationssystemet Rakel har bolaget deltagit i teknikproven som genomförts kvartalsvis under 2020 enligt schema. WIS har inte övats under 2020 på grund av skarp användning av systemet under Coronapandemin.

Coronapandemin, covid-19

Bolagets krisledningsgrupp har varit aktiverad sedan 12 mars och har varit sammankallad vid flertal tillfällen under hela 2020, till en början dagliga avstämningsmöten för att sedan glesas ut till veckovis.

Kontoret har anpassats för att medarbetare ska kunna hålla avstånd och i olika utsträckning under året har flertalet medarbetare arbetat hemifrån.

Risikanalys har upprättats och uppdaterats vid behov. Genom kontinuerliga samverkansmöten med alla stadens förvaltningar och bolag har löpande anpassning till stadens och de nationella restriktionerna skett.

Den största konsekvensen på verksamheten till följd av covid-19 är av ekonomisk karaktär.

Civilt försvar

Säkerhetsstrategen representerar bolaget i det Stadengemensamma projektet angående Civilt försvar som startades upp 2019 och har förlängts till 2021 på grund av Coronapandemin. Projektet stärker Göteborgs Stads förmåga att upprätthålla samhällsviktig verksamhet i både kris och krig. Bolaget har deltagit i en workshop inom ämnet tillsammans med lokalklustret för att komma igång med arbetet gällande krigsorganisation.

Vid krig eller fara för krig kan regeringen besluta om höjd beredskap i hela eller delar av Sverige. Höjd beredskap kan vara antingen skärpt eller högsta beredskap. Beroende på situationen behöver bolagets verksamhet fungera till viss del även vid höjd beredskap. Planer för detta beräknas tas fram under 2021.

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.

Risikanalyser

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, som baseras på stadens styrsystem, 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.