



BEREDSKAPSPLAN FOR IT-AVDELINGEN

Rev.1.0 - 2013-07-01

Hva gjør du når noe skjer? Hvem ringer du til?
Hvem gjør hva? Og i hvilken rekkefølge?



NTNUS BEREDSKAPSTELEFON: 800 80 388



Brann: 110



Politi: 112



Ambulanse: 113

Viktige telefonnummer:

Brann 110 - Politi 112 (evt. 02800) - Sykehus 113 - Legevakt 07352

NTNU sin beredskapstelefon: 800 80 388

(NB! Securitas ringer til deg fra 22 57 73 00)

NTNU vakt etter arbeidstid: 918 97 373

IT-avvik varsles til IT-beredskapsvakt ved NTNU: 918 97 100.

SINTEF sin beredskapstelefon: 73 53 50 00

HiST sin beredskapstelefon: 73 55 90 95

St.Olavs sin beredskapsledelse (ved hendelser der St.Olavs er berørt): 113

Trondheim kommunes kriseledelse: 72 54 00 00 (sentralbord dagtid),

110 (beredskapstelefon kveld/natt)

Giftinformasjonen: 22 59 13 00

UDs beredskapstelefon: +47 22 24 36 00/+47 23 95 00 00

Sjømannskirkens beredskapstelefon: +47 95 11 91 81



1 INFORMASJON OM BEREDSKAPSPLANEN

1.1 Mål med planverket

Lokal beredskapsplan er et tillegg til den sentrale beredskapsplanen. Målet med lokal beredskapsplan er at den skal legge grunnlag for en effektiv og god krisehåndtering på fakultetsnivå. Beredskapsplanen er ledelsens verktøy for krisehåndtering.

1.2 Gyldighet og revisjon

Denne planen bygger på de føringer som er lagt i NTNUs sentrale beredskapsplan. Til grunn for planen ligger det overordnede risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS-analyser) for hele NTNU.

Den til enhver tid gjeldende beredskapsplan er tilgjengelig på egen informasjonsside på intranett (Innsida). Papirutskrift av gjeldende plan og varslingslister skal være tilgjengelig i fakultetets og instituttens ekspedisjoner. Alle personer i beredskapsledelsen skal ha papirkopi av gjeldende plan. Planen revideres når det skjer endringer i hvem som besitter de ulike funksjonene eller andre forhold som krever umiddelbar oppdatering. Planen skal i tillegg revideres fast en gang pr år. Oppdatert versjon arkiveres i ePhorte.

I planen skal det til enhver tid foreligge en varslingsliste hvor det også er oppgitt stedfortredere for alle i beredskapsledelsen, linjeledelse ved fakultet og enheter, samt ansvarlige for spesielle risikoobjekt (lab'er og andre spesialrom der man raskt må kunne komme i kontakt med romansvarlige).

Informasjonsmedarbeider i lokal beredskapsledelse har ansvaret for at planen / informasjonssiden på intranett er oppdatert.

Ansvar for revisjon av lokalt planverk er lagt til dekan.

1.3 Definisjoner

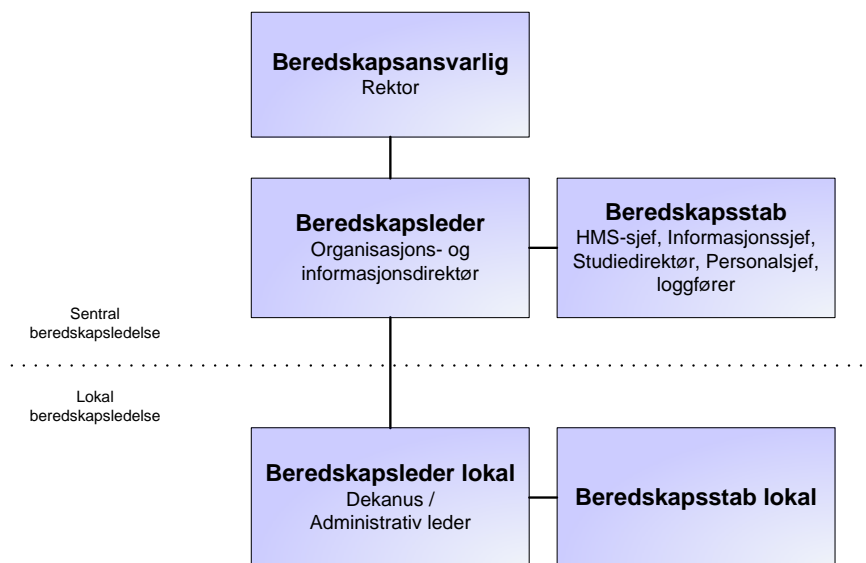
Nr	Begrep	Forklaring
1.	Administrativ enhet	Administrativ enhet forstås i denne sammenheng som Vitenskapsmuseet (inkl. Artsdatabanken), Universitetsbiblioteket (inkl. BIBSYS), Driftsavd., Økonomiavd., Studieavd (inkl. Renate), Informasjonsavd., Personalavd., IT-avd., HMS-avd., Administrasjonstjenesten (inkl. Matematikksenteret).
2.	Beredskap	Med beredskap forstås tiltak for å forebygge, begrense eller håndtere kriser og andre uønskede hendelser (NOU 2000:24 Et sårbart samfunn).
3.	Beredskapsplan	En beredskapsplan er en beskrivelse av ansvar, myndighet, ledelses- og kommunikasjonslinjer, samt en samling av forberedte tiltak som kan settes i verk i en ekstraordinær situasjon.
4.	Beredskapsledelse	Beredskapsledelse betyr i denne sammenheng iverksettelse og drift av de ledelsesfunksjoner som NTNU har planlagt for ved ekstraordinære situasjoner.
5.	Lokal beredskapsledelse	Beredskapsledelse på fakultets- og administrativ enhets nivå. I tillegg til beredskapsleder, skal beredskapsledelsen som et minimum bestå av informasjonsmedarbeider, HMS-ressurs og loggfører. Instituttene og underliggende avdelinger involveres ved at ansvarlig for berørt institutt/enhet inngår i beredskapsledelsen. Beredskapsledelsen suppleres ved behov etter type hendelse. Informasjonssjefen er lokal beredskapsleder for informasjonsavdelingen.
6.	Sentral beredskapsledelse	NTNUs sentrale beredskapsleder og dennes stab. Den faste staben består av informasjonssjef, HMS-sjef, studiedirektør og personalsjef. Staben suppleres ved behov etter type hendelse.



Nr	Begrep	Forklaring
7.	Beredskapssituasjon	En situasjon (ulykke, krise, katastrofe i fredstid eller i krig) der oppgavene som følge av situasjonen er så store at de ikke kan håndteres uten at aktiviteten blir lagt om og evt. ekstra ressurser blir satt inn.
8.	Epidemi	Klart flere tilfeller enn normalt av en sykdom i et gitt tidsrom.
9.	Pandemi	Pandemi er en verdensomspennende epidemi.
10.	NTNUs Pandemigruppe	Rådgivende gruppe som trer sammen ved varslet forestående pandemi. Mandat og oppgaver er beskrevet i NTNUs Pandemiplan som er et vedlegg til NTNUs sentrale beredskapsplan.
11.	Ressurspersoner	Ved en beredskapshendelse vil beredskapsledelsen kunne trenge flere ressurser enn de som har "fast plass". Ressurspersoner det er aktuelt å kalle inn kan være personell, lokalt eller sentralt, fra IT-avdelingen, Driftsavdelingen, HR, Studieavdelingen, verneombud, tillitsvalgte, studentrepresentanter, osv.
12.	ROS-analyse	Risiko- og sårbarhetsanalyse. Metode for systematisk gjennomgang av potensielle trusler med tanke på å avdekke virksomhetens sårbarhet og finne risikoreducerende tiltak. Utføres som grunnlag for utarbeidelse av beredskapsplaner.

1.4 Organisering av beredskapen

NTNUs beredskap er organisert som vist i Figur 1-1.



Figur 1-1 Oversikt over NTNUs beredskapsorganisasjon.

Nivå 2 – **Mindre omfattende hendelser** håndteres av lokal beredskapsledelse, men sentral beredskapsledelse blir informert. Ved iverksettelse av lokal beredskapsplan skal alltid sentral beredskapsledelse varsles.

Nivå 1 – **Omfattende hendelser** som krever høynet beredskap ledes av sentral beredskapsleder. Ved iverksettelse av sentral beredskapsplan vil sentral beredskapsledelse etableres i tillegg til den lokale. Sentral beredskapsledelse vil være "eier" av krisen, mens lokal beredskapsledelse fremdeles vil ha et hovedansvar ovenfor egne ansatte og studenter.



1.4.1 **Sammensetning av lokal beredskapsledelse**

Lokal beredskapsledelse
<p>IT-sjef (beredskapsleder): Håkon Alstad Stedfortredere:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Driftsleder / seksjonsleder plattformseksjonen: Ola Ervik2. Seksjonsleder applikasjonsseksjonen: Stein Stendahl
<p>HMS-ressurser:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Avdelingens verneombud: Jan Berge2. Stabsmedarbeider: Birger Hoggen
<p>Informasjonsansvarlig: Håkon Alstad Stedfortreder:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Incident manager: Frode Vinje
<p>Loggfører: Situasjonsavhengig og utpekes ved behov,</p>
<p>Seksjonsledere ved berørt seksjon</p>
<p>Alle seksjonsledere varsles/informeres og eventuelt innkalles hvis hendelsen påvirker hele IT-avdelingen.</p>
<p>Ressurspersoner ved IT-avdelingen innkalles ved behov etter type hendelse og hvor den inntreffer.</p>

1.4.2 **Psykososial omsorg**

Ansvar for de ansattes psykososiale velferd ligger i det ordinære linjeansvaret. Beredskapsplan for psykososial omsorg (se vedlegg D i sentral beredskapsplan) viser overordnet organisering og håndtering av psykososial omsorg ved NTNU. HMS-ressurs ved IT-avdelingen vil i en akutt krisesituasjon ha et spesielt ansvar for å samarbeide med HMS-avdelingen sentralt ved NTNU, og sørge for god oppfølging av involvert personell. Langtids oppfølging ivaretas av nærmeste leder til den som er berørt, men HMS-avdelingen sentralt og HMS-ressurs lokalt kan bistå med faglige råd og tiltak.

1.4.3 **Informasjonsberedskap**

Rektor har det overordnede informasjonsansvaret i krisesituasjoner der den sentrale beredskapsledelsen ved NTNU er involvert. Ved hendelser som omfattes av lokal beredskapsplan, er IT-sjef informasjonsansvarlig. IT-sjef skal informere Informasjonsavdelingen sentralt ved NTNU om krisen så snart som mulig. Han vurderer, sammen med informasjonssjefen, om det trengs assistanse fra Informasjonsavdelingen. Informasjonsmedarbeider på IT-avdelingen har i krisesituasjoner et spesielt ansvar for å samarbeide med Informasjonsavdelingen sentralt ved NTNU.

1.4.4 **Teknisk beredskapsgruppe**

Teknisk beredskapsgruppe ved NTNU har døgnkontinuerlig vakt og rykker ut på tekniske alarmer. Brannalarm og en rekke andre overvåkningssystemer sender direkte alarm til denne gruppen. Gruppen har kompetanse innen all infrastruktur som VVS, elektro, byggteknisk, brannteknisk, transport osv. Tilsvarende har IT-avdelingen en egen døgnvaktordning for kritiske IT-avvik, både tekniske alarmer og personlig varslede avvik.

1.4.5 **Opplæring og øvelser**

Krav til opplæring og øvelser for den enkelte ansatte ved NTNU er gitt i NTNUs sentrale beredskapsplan. Den enkelte enhet må sørge for at kravene implementeres i egen virksomhet.



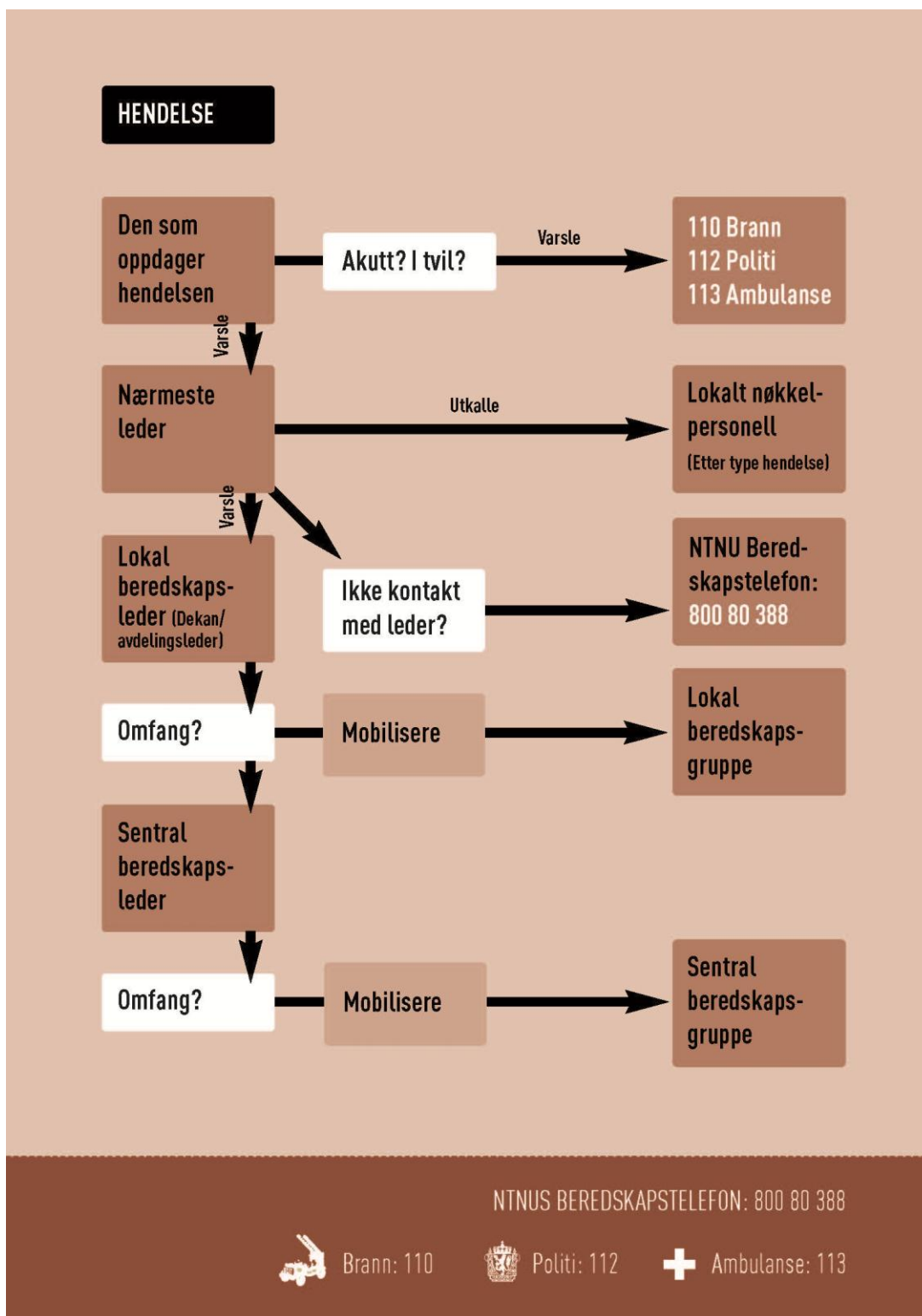
1.5 Bidrag fra eksterne etater

Etat	Bistår med
Sykehus	Når en skadd/syk person er sendt til sykehuset, er det sykehuset som overtar informasjonsansvaret. Det betyr at NTNU ikke skal kontakte pårørende eller gi informasjon om vedkommendes tilstand. Men NTNU kan aktivt gi pårørendeinformasjon til sykehuset hvis den skadde/syke ikke er i stand til dette selv, og kan be om at pårørende kontaktes.
Brannvesen	Brannvesenet er fagetat for brann, eksplosjoner og farlig stoff/akutt forurensning. Dette betyr at de også skal varsles om utslipp til miljø, samt mistanke om gasslekkasjer, giftig gass, etc innendørs. I tillegg er brannvesenet skadestedsleder fram til politiet ankommer.
Politi	<p>Politiet er skadestedsleder og beslutter tiltak i akuttfasen. Politiet har ansvar for eventuell opprettelse av pårørendetelefon og pårørende- og evakuerteresenter. De kan be NTNU om bistand til å opprette og drifte slike tjenester, men NTNU skal ikke på eget initiativ opprette noe. Ekspedisjonene på de berørte enhetene bør imidlertid bemannes og være informert om hvor pårørende kan henvende seg.</p> <p>Dødsbudskap er det KUN politiet (oftest i samarbeid med prestatjenesten) som kan formidle.</p> <p>Det er også politiets oppgave å etterforske en hendelse. NTNU skal bidra med informasjon og tilrettelegging, men politiet leder arbeidet og dokumenterer det.</p>
Trondheim kommune	<p>Trondheim kommune har en rolle i hendelser som berører de som bor og oppholder seg i kommunen.</p> <p>Kommunens kommunikasjonsavdeling kan bistå med å gi informasjon til befolkningen. De har ressurser som kan overvåke alle typer media, også sosiale. I hendelser med svært stort medietrykk kan kommunen være et supplement til NTNUs egen Informasjonsavdeling.</p> <p>Kommunens kriseteam (som i akuttfasen er barnevernsvakta) kalles ut av politiet ved behov.</p> <p>Kommunens smittevernlege er fagmyndighet i forhold til smittebegrensende tiltak og oppsporing av smitekilde.</p>
Sjømannskirken	<p>NTNU har inngått en beredskapsavtale med Sjømannskirken. Avtalen innebærer at Sjømannskirken stiller sine ressurser til disposisjon og forplikter seg til å være på stedet så raskt som mulig, uansett hvor i verden hendelsen skjer utenfor Norge. De vil være tilstede så lenge det er behov for bistand. Dette innebærer at både lokal og sentral beredskapsledelse kan kontakte Sjømannskirken ved hendelser i utlandet. NTNU vil være eier av hendelsen, og Sjømannskirken bistår NTNU.</p> <p>Her finner du oversikt over de stedene hvor Sjømannskirken er fast: http://www.sjomannskirken.no/aktuelt/her-er-vi. De vil reise fra nærmeste kontor til ulykkesstedet.</p>
Utenriksdepartementet (UD)	Lokal, evt. sentral beredskapsledelse kan kontakte UD ved hendelser i utlandet. Utenriksstasjonene kan bistå med råd og veiledning om legetjenester, bistå med å skaffe juridisk bistand, utstede nødpass eller annet reisedokument for hjemreise samt bistå pårørende ved dødsfall i utlandet. Før en utenriksstasjon kontaktes i slike saker, bør man ha søkt hjelp hos forsikringsselskap eller turoperatør.



2 VARSLING OG MOBILISERING

2.1 Prinsippskisse for varsling og mobilisering



IT-avdelingens beredskapsledelse (markert med grått)

Nr.	Funksjon	Navn	NTNU tlf.	Mobil tlf.
1.	Lokal beredskapsleder – IT-sjef	Håkon Alstad		
2.	Stedfortreder 1 for lokal beredskapsleder	Ola Ervik		92408403
3.	Stedfortreder 2 for lokal beredskapsleder	Stein Stendahl		95820677
4.	Informasjonskoordinator	Frode Vinje	73 59 53 80	918 97 180
5.	HMS-koordinator / Administrasjon	Birger Hoggen	73 59 48 02	918 97 802
6.	Loggfører	Utpekes ift. situasjon		

I tillegg innkalles den/de av seksjonssjefene som er direkte berørt samt ressurspersoner etter type hendelse.

Seksjonssjefer:

Nr.	Funksjon	Navn	NTNU tlf.	Mobil tlf.
1.	Seksjonssjef Plattform	Ola Ervik		924 08 403
2.	Seksjonssjef Applikasjon	Stein Stendahl		958 20 677
3.	Seksjonssjef Nett	Terje Buseth		918 97 103
4.	Seksjonssjef Kunde og leveranse	Hanne Merete Glad	73 59 76 20	920 18 454
5.	Seksjonssjef Tungregning	Bjørn Lindi	73 59 03 80	918 41 871
6.	Seksjonssjef Servicedesk	Jan Ole Waagen		918 97 281

Se også kapittel 4.3. for flere detaljer.



4 LOKALE BEREDSKAPSTILTAK VED IT-HENDELSER

IT-avdelingen har utviklet tiltaksplaner med tiltakskort for å ivareta og sikre drift på sentraladministrative systemer under beredskapssituasjoner. Dette er organisert som følger:

4.1 Generelt

Denne delen av beredskapsplanen presenterer generelle retningslinjer som skal følges dersom en katastrofe skulle ramme de deler av NTNUs dataanlegg og tjenester som IT-avdelingen drifter og leverer. Planen dekker nødvendige prosedyrer for å få dataanlegget og datatjenester operative i de tilfeller nåværende fasiliteter skulle vise seg utilgjengelige for en lengre periode. Planen identifiserer spesifikke ansvarsområder for hvert medlem av katastrofeteamet.

Den overordnede handlingsplanen ved katastrofe er å begrense omfanget og redusere nedetid/skade, deretter å få opp igjen tjenester, eventuelt på alternativ lokasjon. Således dekker planen også ivaretagelse av kontinuitet ved at aktuelle aksjoner forutsetter fortsatt drift og leveranser under katastrofe.

Planen dekker katastrofer med krav til respons/reaksjonsapparat etter "Lokal aksjonsplan" som er definert i NTNU sin beredskapsplan. Denne er å finne på NTNUs internettsider samt på intranettet (Innsida).

Aksjonskortene beskrevet for Skadestedsleder, Informasjonsansvarlig og Orakeltjenesten benyttes også ved andre hendelser enn katastrofer, som f.eks. planlagt nedetid på datasystemer grunnet vedlikehold på kjøling, strøm etc.

4.2 Vurdering av skade

4.2.1 *Type katastrofe*

En katastrofe er en uforutsett og plutselig hendelse som medfører driftsavbrudd eller stopp i leveranse av tjenester over lengre tid, eller en hendelse som medfører fare for at dette kan skje.

Eksempler på dette kan være:

- Mangel på strøm og kjøling
- Hendelser som gjør lokalene ubrukelige, for eksempel brann eller vannskade
- Alvorlige nettbrudd
- Innbrudd og sabotasje – både i de fysiske lokalene og på systemene
- Pandemi

Initiell vurdering av skade

Ved tilfelle av en katastrofe på NTNU sine datasystemer vil IT-Driftssjef bli kontaktet. Følgende umiddelbare tiltak blir utført umiddelbart:

1. IT-Driftssjef gjør en initiell vurdering av skaden.
2. IT-Driftssjef vurderer om skaden er av en slik karakter at den vil medføre en lengre periode med tjenesteutfall. Det vurderes også hvorvidt NTNUs tekniske beredskapsgruppe skal kontaktes, eksempelvis dersom det er bortfall av strøm og kjøling.
3. IT-Driftssjef kaller inn personell for detaljert vurdering av skade.
4. IT-Driftssjef vurderer behov for informasjon til alle berørte.
5. Lokale team gjør en nærmere vurdering av skaden på datasystemene.
6. Lokale team rapporterer omfanget tilbake til IT-Driftssjef.



7. Skadestedsleder iverksetter tiltak for å reparere de ødeleggelser som har inntruffet.
8. IT-Driftssjef informerer IT-sjef om omfanget av skaden, og om hvor lang tid det vil ta før systemene igjen vil være tilgjengelig, etter en komplett vurdering er klar.
9. IT-sjef bestemmer hvorvidt tiden det vil ta for å få opp full tjenesteleveranse er forsvarlig.
10. Teamleder Ny lokasjon (maskinhall) iverksetter gjenoppsettelse på ny lokasjon hvis tiden er vurdert til å bli for lang.

(NB: listen er ikke uttømmende, andre reaksjoner vurderes i tillegg dersom det anses hensiktsmessig).

4.2.2 *Gjenoppsettelse på ny lokasjon*

Dersom IT-sjef vurderer tiden for å få opp full tjenesteleveranse på skadestedet som ikke forsvarlig, vil Teamleder Ny lokasjon iverksette forberedelser for å etablere nødvendige tjenester på alternativt sted.

4.3 Katastrofeteam

4.3.1 *Overordnet råd for katastrofehandtering / lokal beredskapsgruppe*

Primær			Stedfortreder	
Rolle	Navn	Kontaktinformasjon	Navn	Kontaktinformasjon
IT-sjef	Håkon Alstad	Telefon Mobil: 91310038 Privat: 72888362 Adresse Kroppanmarka 179, 7075 Tiller	Ola Ervik Seksjonssjef Plattform	Telefon Mobil: 92408403 Adresse Kristofer Uppdals vei 28 7024 Trondheim
IT-Driftssjef og Seksjonssjef Plattform	Ola Ervik	Telefon Mobil: 92408403 Adresse Kristofer Uppdals vei 28 7024 Trondheim	Stein Stendahl Seksjonssjef Applikasjon	Telefon Mobil: 95820677 Privat: 73524231 Adresse Fagerliveien 10 7020 Trondheim
Skadesteds- leder	Primært IT-beredskapsvakt Sekundært den som oppdager skaden	Telefon: 91897100		



4.3.2 Informasjonsstyring

Primær			Stedfortreder	
Rolle	Navn	Kontaktinformasjon	Navn	Kontaktinformasjon
Mediekontakt	IT-sjef Håkon Alstad	Telefon Mobil: 91310038 Privat: 72888362 Adresse Kroppanmarka 179, 7075 Tiller	Ola Ervik Seksjonssjef Plattform	Telefon Mobil: 92408403 Adresse Kristofer Uppdals vei 28 7024 Trondheim
Informasjons- Ansvarlig (til kunder og brukere)	Frode Vinje	Telefon Mobil: 91897180 Adresse Øverfossvn. 60 7089 Sjetnemarka	Jan Ole Waagen	Telefon Mobil: 91897281 Adresse Osvegen 27 7054 Ranheim
Orakeltjenesten	Jørund Fagerjord	Telefon Mobil: 98653759 Adresse Arkitekt Christies gt. 4b, 7012 Trondheim	Orakeltjenesten	Telefon Mobil: 73591500

4.3.3 Lokale team

Primær			Stedfortreder	
Rolle	Navn	Kontaktinformasjon	Navn	Kontaktinformasjon
Teamleder Ny lokasjon	Jan Berge	Telefon Mobil: 91897081 Adresse 7584 Selbustrand	IT-beredskapsvakt	Telefon: 91897100
Tungregning	Bjørn Lindi	Telefon Mobil: 91841871 Jobb: 73590380 Adresse Klostergata 49, 7030 Trondheim	IT-beredskapsvakt	Telefon: 91897100
Plattform UNIX	Erlend Midttun	Telefon Mobil: 92401961 Jobb: 90398 Adresse Paul Fjermstads v. 15, 7052 Trondheim	IT-beredskapsvakt	Telefon: 91897100



Plattform Windows	Brynjulf Mauring	Telefon Mobil: 91897788 Jobb: 94788 Privat: 73837120 Adresse Yggdrasilv. 15 D, 7033 Trondheim	IT-beredskapsvakt	Telefon: 91897100
Serverrom/SAN	Erlend Midttun	Telefon Mobil: 92401961 Jobb: 90398 Adresse Paul Fjermstads v. 15, 7052 Trondheim	IT-beredskapsvakt	Telefon: 91897100
Applikasjon	Stein Stendahl	Telefon Mobil: 95820677 Privat: 73524231 Adresse Fagerliveien 10 7020 Trondheim	IT-beredskapsvakt	Telefon: 91897100
Nett/Telefonsentral	Terje Buseth	Telefon Mobil: 91897103 Jobb: 73595447 Adresse Finnmyrveien 10, 7540 Klæbu	IT-beredskapsvakt	Telefon: 91897100

4.4 Aksjonscenter

4.4.1 *Gløshaugen Lerkendalsbygget Rom 217*

Inneholder:

- Møtebord med plass til 13 personer
- Trådløs data dekning
- Datastikk med 8 ports switch
- Flippover med tusjer
- Whiteboard
- Prosjektør fastmontert
- Printer på lagerrom
- Kjøkken på gang utenfor

4.4.2 *Gløshaugen Lerkendalsbygget Rom 217 B*

Inneholder:

- Møtebord med plass til 6 personer
- Stor flatskjerm
- Trådløs data dekning
- 6 Datastikk
- Flippover med tusjer
- Whiteboard
- Printer på gang utenfor



- Kjøkken på gang utenfor

4.4.3 ***Gløshaugen Realfagbygget Rom: Tigris***

Inneholder:

- Møtebord med plass til 15 personer
- Telefonuttak og telefon
- Trådløs data dekning
- Datastikk
- Whiteboard
- Printer på gang utenfor
- Kjøkken på gang utenfor

4.4.4 ***Dragvoll Rom: 1401***

Det er møterom 3 på nivå 4 i bygg 1 på Dragvoll, benyttes som aksjonscenter for SVT og HF.
Inneholder:

- Møtebord med plass til ca15 personer
- Telefonuttak og telefon
- Trådløs data dekning
- Datastikk
- Whiteboard
- Printer på gang utenfor
- Kjøkken på gang utenfor

4.5 **Distribusjon og vedlikehold av katastrofeplan**

- Revidert katastrofeplan og oppdaterte aksjonskort legges ut på intranett/Innsida for IT-avdelingen, samt på Fuglane
- Alle som innehar en rolle i katastrofeplanen skal selv sørge for å ha en papirkopi av siste versjon tilgjengelig. Kopi av katastrofeplanen skal også ligge på mottatt minnepinne som skal oppbevares hjemme.
- Utskriftskopier oppbevares i alle aksjonsentra.
- IT-sikkerhetsansvarlig er ansvarlig for at katastrofeplanen revideres, og får denne godkjent i IT-driftsmøte en gang i året, samt varsle rolleinnhavere via epost.
- Ansvarlig for Serverrom skal vedlikeholde en liste over servere. Listen skal skrives ut første arbeidsdag i hver måned, eller hyppigere ved behov, og arkiveres i perm som er kjent for Hjemnevakt. Listen kopieres i 3 eksemplarer - en til ansvarlig for Plattform Windows og 2 til ansvarlig for Plattform UNIX.
- Ansvarlig for Tungregning skal vedlikeholde en liste over servere. Listen skal skrives ut første arbeidsdag i hver måned, eller hyppigere ved behov, og arkiveres i perm som er kjent for Tungregnevakt.



5 TILTAKSKORT VED IT-AVDELINGEN

IT-avdelingen har utviklet tiltakskort for å ivareta og sikre drift på sentraladministrative systemer under beredskapssituasjoner.

Disse er organisert som følger:

Tiltakskort:

- 1 SEKSJONSSJEF PLATTFORM**
- 2 IT-SJEF**
- 3 MEDIEKONTAKT (IT-SJEF)**
- 4 SKADESTEDSLEDER**
- 5 INFORMASJONSANSVARLIG**
- 6 ORAKELTJENESTEN**
- 7 TEAMLEDER NY LOKASJON**
- 8 TUNGREGNING**
- 9 PLATTFORM UNIX**
- 10 APPLIKASJONSDRIFT**
- 11 PLATTFORM WINDOWS**
- 12 SERVERROM/SAN**
- 13 NETT OG TELEFONSENTRAL**



AKSJONSKORT 1

Seksjonssjef Plattform

Ved varsel om en katastrofe vil Seksjonssjef Plattform, eller dennes stedfortreder:

- Kalle inn IT-sjef og videreformidle Aksjonskort 1-3
- Vurdere behov for igangsetting av NTNUs katastrofeplan.
- I samarbeid med IT-sjef innkalle medarbeidere som skal inneha rollene i katastrofeteamet.
- Inneha ansvar for alt tilgjengelig personell.
- Motta nøkkelinformasjon om katastrofen, f.eks. beskrivelse av hendelse, hvor den oppstod, hvilke systemer den berører, plassering av nøkkelpersonell.
- Etablere aksjonssenter som angitt i kapittel 5
- Innkalle til katastrofemøter
- Informere om hvem som har de ulike rollene
- Vurdere behov for og igangsette informasjon oppover i linjen.
- Med faste mellomrom få oppdatert informasjon om katastrofen og foreta de beslutninger som er nødvendige.
- Arbeide sammen med medieansvarlig, slik at disse kan informere ved behov.
- Bestemme når katastrofen er over.
- Etterarbeid, debriefing og rapportering
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).
- Rullering av personell. Sendte folk hjem for å sove.



AKSJONSKORT 2

IT-sjef

Ved varsel om en katastrofe vil IT-sjef, eller dennes stedfortreder:

- Utøve rollen som IT-sjef
- Vurdere når det skal varsles til Organisasjonsdirektør (Ida Munkeby tlf: 73598033 / mobil 41431508) og om sentral kriseledelse bør iverksettes.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).



AKSJONSKORT 3

Mediekontakt (IT-sjef)

Ved varsel om en katastrofe vil Mediekontakt, eller dennes stedfortreder:

- Varsle Informasjonsavdeling (Jan Erik Kaarø, Tlf 91897136)
- Kommunisere med media
- Lage pressemelding og eventuelt innkalle til pressekonferanse
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).



AKSJONSKORT 4

Skadestedsleder

Ved varsel om en katastrofe vil Skadestedsleder, eller dennes stedfortreder:

- Vurdere situasjon og ved behov varsle brann (110), politi (112) og ambulanse (113)
- Varsle vaktelskap 80080388
- Varsle IT-sjef og/eller Seksjonssjef Plattform
- Varsle teamledere for berørte systemer
- Avklare med vakt og teamledere om noe må iverksettes umiddelbart på skadestedet(f.eks. om maskiner må tas ned før teamledere kommer på skadestedet)
- Kommunisere med Informasjonsansvarlig
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig))



AKSJONSKORT 5

Informasjonsansvarlig

Ved varsel om en katastrofe vil Informasjonsansvarlig, eller dennes stedfortreder:

- Kommunisere med de andre rollene for å samle informasjon.
- Varsle 1. linje og samarbeide om videre varsling via telefon og IRC (internt).
- Varsle leverandører, samarbeidspartnere og kunder, i henhold til liste (se vedlegg B,C og D).
- Finne ut om det må settes opp alternativ webserver (www.ntnu.no, innsida) for informasjon. Webansvarlig (eget aksjonskort) ordner dette.
- Legge ut og oppdater jevnlig (f.eks. hver time) informasjon på web (driftsmelding til ansatt/student, intranett, ekstern).
- Bestille mat om nødvendig (Peppes 22225555/73590854 (kundenr Orakel)). K.sted: 167305.
- Være referent ved statusmøter og lignende.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).



AKSJONSKORT 6

Orakeltjenesten

Ved varsel om en katastrofe vil Orakeltjenesten (1. linje Incident), eller dennes stedfortreder:

- Åpne telefon for 1.linje (73591500), ringe Fredrik Kristensen (Telefeil 91000) Sjekke ut dette. Sjekke også telefonsentral for økt bemanning av tlf.
- Bistå Informasjonsansvarlig med varsling og informasjon.
- Vurdere bemanning i skranke og telefon, samt vurdere lokasjon for disse.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig).



AKSJONSKORT 7

Teamleder Ny lokasjon

Ved varsel om en katastrofe vil Teamleder Ny lokasjon, eller dennes stedfortreder:

- Avgjøre behov for nødvendig datautstyr.
- Avgjøre behov for annet utstyr, f.eks. møbler.
- Avgjøre behov for kommunikasjon.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).



AKSJONSKORT 8

Tungregning

Ansvarlig for Tungregning skal vedlikeholde en liste over servere. Listen skal skrives ut første arbeidsdag i hver måned, eller hyppigere ved behov, og arkiveres i perm som er kjent for IT-beredskapsvakt.

Ved varsel om en katastrofe vil Tungregning, eller dennes stedfortreder:

- "Ta ned" maskiner om nødvendig.
- "Kjøre opp" maskiner etter at katastrofen er over.
- Sørge for at de tjenester og maskiner som skal være oppe er oppe.
- Informere Seksjonssjef Plattform om tilgjengelige ressurser.
- Holde Informasjonsansvarlige oppdatert om hva som skjer.
- Rutine for kaldstart: Vedlegg E – sjekk detaljert oppslag på maskinrom.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).



AKSJONSKORT 9

Plattform UNIX

Ved varsel om en katastrofe vil Plattform UNIX, eller dennes stedfortreder:

- "Ta ned" maskiner om nødvendig, og i henhold til liste fra ansvarlig Serverrom/SAN.
- "Kjøre opp" maskiner etter at katastrofen er over.
- Påse at de maskiner og tjenester som skal være oppe er oppe.
- Informere Seksjonssjef Plattform om tilgjengelige ressurser.
- Holde Informasjonsansvarlige oppdatert om hva som skjer.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).



AKSJONSKORT 10

Applikasjonsdrift

Ved varsel om en katastrofe vil Applikasjonsdrift, eller dennes stedfortreder:

- Holde oversikt over tjenester tilhørende sin faggruppe.
- "Ta ned og kjøre opp" sine tjenester etter behov.
- Bistå Plattform UNIX og Windows med å ta ned/kjøre opp maskiner.
- Sørge for at de tjenester som skal være oppe er oppe.
- Informere Seksjonssjef Plattform om tilgjengelige ressurser.
- Holde Informasjonsansvarlige oppdatert om hva som skjer.
- [Sette opp alternativ webserver for www.ntnu.no](#) og Innsida. (Sjekk filservere for innsida)
- Endre informasjon på alternativ webserver.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).



AKSJONSKORT 11

Plattform Windows

Ved varsel om en katastrofe vil Windows, eller dennes stedfortreder:

- "Ta ned" maskiner om nødvendig, og i henhold til liste fra ansvarlig Serverrom.
- "Kjøre opp" maskiner etter at katastrofen er over.
- Påse at de maskiner og tjenester som skal være oppe er oppe.
- Informere Seksjonssjef Plattform om tilgjengelige ressurser.
- Holde Informasjonsansvarlige oppdatert om hva som skjer.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).



AKSJONSKORT 12

Serverrom/SAN

Ansvarlig for Serverrom/SAN skal vedlikeholde en liste over servere. Listen skal skrives ut første arbeidsdag i hver måned, eller hyppigere ved behov, og arkiveres i perm som er kjent for IT-beredskapsvakt. Listen kopieres i 3 eksempler - en til ansvarlig for Plattform Windows og 2 til ansvarlig for Plattform UNIX.

Ved varsel om en katastrofe vil Serverrom/SAN, eller dennes stedfortreder:

- Aksjoner ifm. strøm og kjøling – kommunisere med Driftsavdeling.
- Rutine for kaldstart: Vedlegg E – sjekk detaljert oppslag på maskinrom.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig).



AKSJONSKORT 13

Nett og Telefonsentral

Ved varsel om en katastrofe vil Nett, eller dennes stedfortreder:

- Skaffe oversikt over skader som direkte berører nettverks- og teleutstyr.
- Dialog med Seksjonssjef Plattform. Avklare behov for omkonfigurering av nettet.
- Åpne telefon for feilmelding (735 91000)
- Innkalle nødvendig mannskap.
- Føre loggbok, jfr. Vedlegg F (hvem, hva, hvor og hvordan (tlf/epost/web/muntlig)).

