# Nødplan for [indsæt organisationens navn]

Indholdsfortegnelse

[Indholdsfortegnelse 2](#_Toc115363742)

[Versionshistorik 2](#_Toc115363743)

[Introduktion 1](#_Toc115363744)

[Ejerskab (nødplan) 2](#_Toc115363745)

[Hvornår iværksættes nødplanen? 2](#_Toc115363746)

[Alarmeringsliste + opgavefordeling 2](#_Toc115363747)

[Forretningsproces (beskrivelse) 2](#_Toc115363748)

[Procedure 3](#_Toc115363749)

[Procedure 4](#_Toc115363750)

[Kommunikationsplan 5](#_Toc115363751)

[Kontaktpersoner 7](#_Toc115363752)

[Tjekliste for oprydning 8](#_Toc115363753)

[Bilag 1 9](#_Toc115363754)

Versionshistorik

|  |  |
| --- | --- |
| Opdateret: |  |
| Næste eftersyn: |  |
| Første version: |  |
| Version: |  |
| Ejer af nødplan: |  |
| Kontakt: |  |

##

## Introduktion

I en krisesituation er det afgørende, at der hurtigst muligt etableres en effektiv videreførelse af kritiske forretningsprocesser. *Nødplaner* beskriver, hvordan de kritiske forretningsprocesser skal udføres, og hvordan medarbejderne på bedst mulig vis kan udføre deres arbejde, ved fravær af et eller flere IT-systemer. For at sikre optimal ressourceanvendelse og sammenhæng mellem den generelle beredskabsplan og nærværende nødplan, skal det overvejes at benytte samme støttefunktioner, herunder ansvarlig for kommunikationsindsats.

Ved fravær af it-understøttelse skal *reetableringsplaner* sikre, at IT-systemerne kommer tilbage til fuld drift, hurtigst muligt og bedst muligt. *Reetableringsplaner* udarbejdes som udgangspunkt af den styrelse, myndighed eller leverandør, som drifter it-systemet*.* Nød- og reetableringsplaner er således en del af myndighedens redskab til at agere optimalt ved en hændelse, hvor den normale IT-understøttelse ikke er til stede.

[Ejer af nødplanen] har ansvaret for, at nærværende nødplan opdateres én gang om året, samt hvis større ændringer nødvendiggør en revidering. [Ejer af nødplanen] har endvidere ansvaret for, at nødplanen er tilgængelig for alle relevante ansatte i [indsæt myndighed]

*Nødplaner* behandles som fortrolige oplysninger og kræver derfor beskyttelse. Det betyder i praksis, at det skal sikres, at det kun er relevante personer, der kan tilgå oplysningerne i nødplanen. Det anbefales, at nærværende nødplan indgår som bilag i den generelle beredskabsplan. For yderligere information om håndtering og opbevaring af oplysninger se [indsæt myndighed] sikkerhedshåndbog.

**Inden nærværende nødplan udfyldes, anbefales det at søge inspiration i de to sidste sider ”overvejelser forud for nødplanlægning” og ”overvejelser forud for kommunikationsplanlægning”. Disse sider indgår ikke i den endelige nødplan og skal derfor slettes efter brug.**

|  |
| --- |
| Nødplan |
| Ejerskab (nødplan) |
| Styrelse/myndighed: |
| Afdeling: |
| Kontor: |
| Navn: | Tlf.: | Mail: |
| Hvornår iværksættes nødplanen? |
| Når forretningsprocessens it-understøttelse er nede i mere end [indsæt] (for eksempel én dag) |
| Alarmeringsliste + opgavefordeling |
| Disse personer skal kontaktes når nærværende nødplan iværksættes. |
| Navn: | Kontor: | Tlf.: | Mail: |
| Opgave: (*Beskriv her kort og præcist - personens konkrete opgave(r) ved iværksættelse og drift af nødplanen*) |
| Navn: | Kontor: | Tlf.: | Navn: |
| Opgave: (*Beskriv her kort og præcist - personens konkrete opgave(r) ved iværksættelse og drift af nødplanen*) |
| Navn: | Kontor: | Tlf.: | Navn: |
| Opgave: (*Beskriv her kort og præcist - personens konkrete opgave(r) ved iværksættelse og drift af nødplanen*) |
|  |
| Forretningsproces (beskrivelse) |
| Beskriv her den pågældende forretningsproces: (overvej)* Hvilken kritisk forretningsproces, som nødplanen omhandler, for eksmpel sagsbehandling, ministerbetjening
* Hvilket arbejde/aktiviteter, som er direkte afhængige af forretningsprocessen
* Konsekvensen af, at den kritiske forretningsproces skal håndteres på alternativ vis, for eksempel overskridelse af frister
* Hvordan nødplanen vil håndtere den kritiske forretningsproces på alternativ vis, for eksempel ved manuel sagsbehandling frem for digital.
 |

| Procedure |
| --- |
| Nr. | Handling | Ansvar | Tid |
| 1. | *Proceduren fastlægger de aktiviteter, myndigheden kan forudse som nødvendige for effektivt at håndtere forretningsprocessen på alternativ vis. Der kan efter behov henvises til relevante bilag.* |  | Dato:Start:Slut: |
| 2. | *Det kan overvejes ikke at benytte nummerering, da opgaverne ikke nødvendigvis er underlagt en bestemt rækkefølge.* |  | Dato:Start:Slut: |
| 3. | *De første handlinger i proceduren kan med fordel være orientering og kommunikation. F.eks. mail til KC´er eller nyhed på intranet. Husk at tænk kommunikation ind i hele indsatsen, ift. vedlagte kommunikationsplan.* |  | Dato:Start:Slut: |
| 4. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 5. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 6. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 7. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 8. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 9. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 10. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| Procedure |
| Nr | Handling | Ansvar | Tid |
| 10. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 11. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 12. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 13. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 14. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 15. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 16. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 17. |  |  | Dato:Start:Slut: |
| 18. |  |  | Dato:Start:Slut: |

|  |
| --- |
| Kommunikationsplan |
| Afsender(hvem) | Budskab(siger hvad) | Målgruppe(til hvem) | Formål(hvorfor) | Medievalg(hvordan) | Ansvarlig(hvem gør) | Deadline(hvornår) |
| [DEP sekretærteam] | [F2 er nede. Reetableringstiden undersøges med henblik på evt. iværksættelse af nødplan - afvent] | [Alle] | [Hurtig orientering] | [Artikel på intra] | [Ejer af nødplan anmoder DEP sekretærteam om at afsende mail] | [Dato/Tid] |
| [Kommunikation og Stab] | [F2 er fortsat nede. Reetableringstid + 1 dag. Nødplan iværksættes] | [Alle + særlig mail til chefer] | [Opfølgende orientering] | [Mail – jævnfør Bilag 1] | [Ejer af nødplan anmoder Kommunikation og Stab om at afsende mail] | [Dato/Tid] |
| [Kommunikation og Stab] | [DEP har iværksat nødplan. Medarbejdere skal forholde sig således…] | [Alle ansatte i DEP] | [Orientering af alle medarbejdere] | [Mail og/eller artikel på intranet jævnfør Bilag 1] | [Ejer af nødplan anmoder Kommunikation og Stab om at afsende mail og/eller opslå artikel] | [Dato/Tid] |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Kontaktpersoner |
| **Interne kontaktpersoner** |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |
| **Eksterne kontaktpersoner** |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |
| Navn: | Kontor/myndighed/tjeneste: | Tlf.: | Mail: |
| Bemærkninger: (*Skal personen informeres? Udføre en opgave? Rådgive?)* |

|  |
| --- |
| Tjekliste for oprydning |
|  | Handling | Ansvar | Tid |
|  | *Tjeklisten skal bidrage med systematisk vejledning til en forsvarlig tilbagevenden til normal drift. Tjeklisten vil variere alt efter den konkrete forretningsproces. Se nedenstående eksempler:*  |  | Dato:Start:Slut: |
|  | *Sagsbehandling, der er foretaget manuelt, skal registreres i journaliserings- systemet ved genoprettelse.*  |  | Dato:Start:Slut: |
|  | *Fysiske sager indeholdende personoplysninger og fortrolig information skal makuleres efter brug.* |  | Dato:Start:Slut: |
|  | *Lagringsmedier (usb) efterses for personoplysninger og fortrolige dokumenter.* |  | Dato:Start:Slut: |
|  |  |  | Dato:Start:Slut: |
|  |  |  | Dato:Start:Slut: |
|  |  |  | Dato:Start:Slut: |
|  |  |  | Dato:Start:Slut: |
|  |  |  | Dato:Start:Slut: |
|  |  |  | Dato:Start:Slut: |

# Bilag 1

## Mail:

|  |  |
| --- | --- |
| Til: | Fra: |
| Cc: | Emne: |
| [indsæt tekst] |

## Mail:

|  |  |
| --- | --- |
| Til: | Fra: |
| Cc: | Emne: |
| [indsæt tekst] |

## Nyhed intranet:

|  |
| --- |
| [Overskrift][Underoverskrift][Brødtekst] |

## Overvejelser forud for nødplanlægningen (SLETTES EFTER BRUG)

Følgende tjekliste indeholder overvejelser, som man med fordel kan gennemgå inden formulering af nødplanen:

* Kan den almindelige forretningsproces forenkles i en beredskabssituation (overspringe administrative led, kvalitetskontrol, godkendelse med videre)?
* Hvor er data og i hvilken form? og vil det være muligt at arbejde med disse data i en beredskabssituation?
* Kræver det ekstra medarbejderressourcer at videreføre forretningsprocessen uden it-understøttelse? Kan man forvente at råde over disse i en beredskabssituation?
* Kræver det særlige kompetencer at videreføre forretningsprocessen uden it-understøttelse? Kan man forvente at råde over disse i en beredskabssituation?
* Hvor stort et effektivitetstab vil det betyde at arbejde efter en nødplan? Og giver det i forretningsnødplanen anledning til at prioritere mellem forretningsprocessens aktiviteter eller helt undlade nogle?
* Hvad er ekstraomkostningerne ved at overgå til en nødplan? Kan man forvente at få dækket omkostningerne?
* Vil nødplanen betyde slæk på de almindelige sikringsforanstaltninger – for eksempel i forhold til fortrolighed? Og skal forretningsnødplanen anvise kompenserende foranstaltninger herfor?
* Hvilke kommunikationsmidler kan antages at være til rådighed i en beredskabssituation?

Hvis muligt, vedlæg reetableringsplan for it-understøttelsen af den pågældende forretningsproces.

## Overvejelser forud for kommunikationsplanlægning (SLETTES EFTER BRUG)

**Følgende side er inspiration til kommunikationsplanen på side 4 i nødplanen.**

Kommunikationsplanen skal give et overblik over elementerne, som er relevante at inddrage i formidlingen af den pågældende indsats. Overvej her målgruppe, budskaber og kommunikationskanaler. Myndighedens konkrete kommunikationsplan skal primært understøtte håndteringen af den kritiske forretningsproces. Alt efter behov kan der henvises til relevante bilag.

**Målgrupper:**

* Medarbejdere
* Ledere (KC, AC, DC, Minister?)
* Samarbejdspartnere
* Leverandører
* Andre myndigheder (Datatilsynet)

**Formål med kommunikationsplan:**

* Sikrer at der gives effektiv og relevant information til Kriseledelsen, medarbejdere og borgere
* Koordinerer information med eksterne samarbejdspartnere og krisestabe
* Sørger for relevant opdatering på hjemmesider og intranet
* Informerer om diverse praktiske forhold via web, presse og telefon.

**Medievalg:**

* Almindelig fastnet og telefax
* IP telefoni
* E-mail
* Hjemmeside / intranet
* Mobiltelefon
* Radionet
* Sikker radiokommunikation
* Skype

**Ansvar:**

Alt efter myndighedens konkrete organisationsstruktur kan kommunikationsopgaven varetages af pressechef og/eller pressemedarbejdere, dog er det ejeren af nødplanen, der er ansvarlig for at iværksætte kommunikationsplanen, som en del af nødplanens procedure.

**Bilag:**

Vedlæg evt. udkast til mail, sms og/eller artikel til intranettet, som hurtigt kan opdateres med relevant information og sendes afsted til definerede distributionslister (disse skal opdateres jævnligt). Hvordan skal medarbejderne forholde sig? Skal de afvente mere information fra deres nærmeste leder? Skal lederne samles? Skal alle mødes? Skal alle have samme information?

**OBS: Lav evt. særskilt kommunikationsplan, der tager højde for, at Outlook ikke kan benyttes.**