

Lex Sarah-utredning

Uppgifter om rapporten och påbörjad utredning

Rapporten inkom (datum) 2019-01-21	Rapportens diarienummer 1.2.2./052-2019
Utredningen inledd (datum) 2019-01-21	<input checked="" type="checkbox"/> SoL <input type="checkbox"/> LSS
Utredare (namn, befattning) Sofia Forsberg, utvecklingsledare	Nämnd som utreder rapporten Skärholmens stadsdelsförvaltning
Rapporten avser typ av missförhållande <input type="checkbox"/> Psykiska övergrepp <input type="checkbox"/> Fysiska övergrepp <input type="checkbox"/> Brister i bemötande <input checked="" type="checkbox"/> Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande <input type="checkbox"/> Brister i utförande av insats <input type="checkbox"/> Sexuella övergrepp <input type="checkbox"/> Ekonomiska övergrepp <input type="checkbox"/> Brister i fysisk miljö, utrustning eller teknik <input type="checkbox"/> Annat, ange vad:	Personen som har utsatts för missförhållandet/påtagliga risken för missförhållandet är <input checked="" type="checkbox"/> Kvinna <input checked="" type="checkbox"/> Man

Uppgifter om det rapporterade missförhållandet eller den påtagliga risken för ett missförhållande

Vad har det rapporterade missförhållandet eller risken för missförhållande bestått i?
 Den 20/12 2018 kontaktar säkerhetsansvarig på Tieto som är stadens ITleverantör Stockholm stads informationssäkerhetsansvarig och informerar om en incident. Incidenten består i att personuppgifter röjts för obehörig då personer som är aktuella på olika enheter för ekonomiskt bistånd i staden har fått andra personers uppgifter i sina digitala brevlådor. Incidenten har drabbat samtliga 14 stadsdelar samt Socialförvaltningen. I Skärholmens stadsdelsförvaltning är 48 personer drabbade fördelat på 19 personer som mottagit uppgifter om andra personer än dem själva och 29 personer vars personuppgifter blivit röjda. De personuppgifter som röjts varierar men omfattar namn, personnummer, adress, kontaktuppgifter och information om den enskildes ekonomiska situation. Av de 48 personer som drabbats i Skärholmen är incidenten särskild allvarlig i två fall då dessa personer lever med skyddade personuppgifter. I dessa båda ärenden har i det ena ärendet fullständigt namn röjts och i det andra ärendet har fullständigt namn, personnummer och adressen till Skatteverket röjts.

När och hur uppmärksammades missförhållandet eller risken för missförhållandet?

Incidenten inträffade den 6/12 2018 och upptäcktes av Tieto den 13/12 klockan 17:17. Stockholm stad informerar samtliga stadsdelar om det inträffade den 21/12 2018 klockan 13:00.

Vilka konsekvenser fick händelsen eller vilka konsekvenser kunde händelsen ha fått för den enskilde?

Inom socialtjänsten råder sträng sekretess. Att röja att personer ens är aktuella för stöd inom socialtjänsten, att få sina personuppgifter röjda samt att personliga uppgifter så som inkomst och annat röjt är mycket allvarligt och kan få ett flertal konsekvenser så som att ens personuppgifter missbrukas, att ens trygghet hotas i de fall en individ har skyddade personuppgifter, att ens personliga förhållanden blir kända för annan och att förtroendet för socialtjänsten som myndighet ifrågasätts eller påverkas negativt. Konsekvenserna drabbar naturligtvis i första hand den enskilde medborgaren men också myndigheten.

Har missförhållandet eller risken för missförhållande inträffat tidigare? I så fall, varför har det inträffat igen?

Nej

Utredning av bakomliggande orsaker

Kommunikation och information

En fördröjning i tid kan konstateras i tidpunkten från när Tieto fick kännedom om incidenten och den tidpunkt när Tieto underrättade Stockholm stad. Det har inte framkommit någon förklaring till dröjsmålet och det går inte att utesluta att dröjsmålet ytterligare förvärrat incidenten genom att fler drabbats.

Utbildning och kompetens

Utredningen har inte kunnat visa att incidenten kan härledas till brister rörande utbildning och kompetens.

Processer, rutiner och riktlinjer

Utredningen har inte kunnat visa att incidenten kan härledas till brister rörande processer, rutiner och riktlinjer.

Omgivning och organisation

Utredningen har inte kunnat visa att incidenten kan härledas till brister rörande omgivning och organisation i den egna förvaltningen..

Teknik, utrustning och apparatur

Tieto uppger att felet handlar om att när uppgifter från Tieto och Skatteverket ska integreras så sker fel i kodningen.

Andra bakomliggande orsaker

Utredningen har inte kunnat visa att incidenten kan härledas till brister rörande andra bakomliggande orsaker.

Uppgifter om vilka åtgärder som har vidtagits

Vilka åtgärder har vidtagits för att undanröja eller avhjälpa missförhållandet eller risken för missförhållande? När vidtogs åtgärderna?

2018-12-06 Incidenten inträffar

2018-12-13 Incidenten upptäcks genom att Kivra (de som ansvarar för de digitala brevlådorna) kontaktar Tieto. Tieto inleder felsökning och identifierar felet. Tieto uppger att felet handlar om att när uppgifter från Tieto och Skatteverket ska integreras så sker fel i kodningen.

2018-12-14 Tieto uppger att rättning av felproduktionsätts

2018-12-20 Säkerhetsansvarig på Tieto kontaktar informationssäkerhetsansvarig i Stockholm stad och informerar om incidenten

2018-12-21 Tjänsten för digitala brevlådor stängs av Tieto

2018-12-21 Skypemöte med stadens informationssäkerhetsansvarig och tillgängliga dataskyddsbud i staden. Vid mötet beslutas att anmälan om personuppgiftsincident till Dataskyddsinspektionen skickas centralt för staden och inte från varje stadsdel. Detta då omfattningen ännu är oklar. Vidare fattas beslut att personuppgiftsincidenten i IA även den rapporteras centralt.

2018-12-27 Stadsdelsdirektör och dataskyddsbud i Skärholmens stadsdelsförvaltning formerar ett team för att hantera arbetet med incidenten. Teamet består utöver stadsdelsdirektördirektör och dataskyddsbud av utvecklingschef, enhetschef på enheten för ekonomiskt bistånd, biträdande enhetschef på enheten för ekonomiskt bistånd, metodutvecklare på enheten för ekonomiskt bistånd samt tre medarbetare på enheten för ekonomiskt bistånd.

2018-12-27 Förvaltningen får en lista av Tieto på personer vars personuppgifter blivit röjda

2018-12-28 Genomgång av de listor som förvaltningen fått från Tieto. Vid genomgången upptäcker teamet att listan omfattar personer som inte tillhör Skärholmens stadsdelsförvaltning

2018-12-28 Ytterligare skypemöte med stadens informationssäkerhetsansvarig och tillgängliga dataskyddsbud i staden. Även andra stadsdelar har fått listor som omfattar personer som inte tillhör deras stadsdel och beslut fattas om att avvakta nästa steg vilket är att varje stadsdel kontaktar de enskilda och informerar om incidenten. Tieto anmodas att leverera nya listor med korrekt fördelning av personer per stadsdel.

2018-12-28 Klockan 15:00 inleder teamet i Skärholmens stadsdelsförvaltning arbetet med att ringa upp de personer som drabbats. I samråd med stadsdelsdirektören fattas

också beslut om att teamet behöver fortsätta arbetet med att kontakta berörda personer även under lördagen den 29 december.

2018-12-29 Av de 18 personer som nu finns på Skärholmens lista över personer som mottagit uppgifter om annan person så har teamet kommit i kontakt med 16 personer. Personerna har informerats om incidenten och uppmanats att radera de uppgifter som de mottagit. Flertalet av de 16 personerna har inte hunnit märka att de mottagit felaktiga uppgifter, många har inte hunnit öppna sina meddelanden i sina digitala brevlådor. Av de två personer som återstår av de 18 så har en person inte kunnat nå då dennes telefon är avstängd och den andre personen tillhör inte Skärholmens stadsdelsförvaltning utan Farsta stadsdelsförvaltning. Teamet underrättar SLK om den person som felaktigt finns på Skärholmens lista.

I arbetet som teamet gör där underlag som skickats till de digitala brevlådorna går igenom upptäcks ytterligare ett ärende där en person mottagit uppgifter om annan. Detta ärende fanns inte på Tietos lista. Det betyder att ärendetalet för de som mottagit andras uppgifter justeras upp från 18 till 19 personer. Denna person lyckas teamet nå och informera om incidenten.

Av de 29 personer vars uppgifter har röjts kommer teamet i kontakt med och kan informera 23 av dessa om incidenten. Två av dessa 23 har skyddade personuppgifter. En av de två drabbade uttrycker stor oro över det inträffade och kommer kontakta sin advokat. Vad gäller det ärendet har teamet informerat SLK som också förmedlat informationen vidare till juridiska avdelningen. Den personen som uttryckt stor oro har fått sina uppgifter röjda till en person boende i en annan stadsdel. Teamet har kontaktat den stadsdel där uppgifterna röjts och uttryckt önskemål om att prioritera att kontakta den person som felaktigt mottagit den skyddade personens uppgifter. Den andra stadsdelen lovar att prioritera detta samt hålla teamet i Skärholmen underrättade om ärendet.

Fem av de 29 personer som fått sina uppgifter röjda har ännu inte gått att nå. En av dessa har ett inplanerat besök på förvaltningen kommande vecka och planen är att en biträdande enhetschef på ekonomiskt bistånd informerar den enskilde då. De resterande fyra personerna som inte gått att nå har haft sina mobiler avstängda eller så har numret inte gått att nå. Beslut fattas att nya försök att nå dessa fyra ska ske den 2 januari 2019.

En av de 28 personer som fått sina uppgifter röjda önskar få komma till förvaltningen på ett möte om det inträffade. Mötet bokas till den 3 januari 2019.

2019-01-04 Av de nu 29 personer som fått sina uppgifter röjda har förvaltningen lyckats nå och informera 27 stycken. En av dessa är en person som saknar telefon och en adress där denne kan nås varför planen blir att denne informeras vid kommande besök till förvaltningen. Den andre personen har inte gått att nå per telefon så en kallelse till ett möte har skickats via post och ett möte är inplanerat till den 17 januari 2019 för att då informera den enskilde om det inträffade.

En person har önskat skriftlig information om incidenten och sådan information har skickats. Huruvida samtliga drabbade ska få skriftlig information är fortsatt en pågående diskussion i staden.

Samtliga 19 personer som mottagit andras personuppgifter har nåtts och informerats om det inträffade.

2019-01-08 Skypemöte med SLK som meddelar att varje stadsdel fattar beslut om de vill informera de drabbade skriftligt.

2019-01-12 Skärholmens stadsdelsförvaltning rapporterar personuppgiftsincidenten i IA (IA 2018-247, Bilaga 1)

2019-01-15 Beslut fattas att samtliga drabbade i Skärholmens stadsdelsförvaltning ska få skriftlig information om incidenten. Brevet skickas rekommenderat till samtliga drabbade så att förvaltningen kan följa att informationen nått de enskilda. (Bilaga 2 & 3)

2019-01-17 samt 2019-01-18 Drabbade i stadsdelen (19 som mottagit andras personuppgifter samt 28 av de 29 som fått sina uppgifter röjda) får skriftlig information om incidenten. I det sista ärendet har teamet samrått kring den enskildes mycket utsatta livssituation och fattat beslut att informationen måste förmedlas personligen och vid en, för den enskilde, väl avvägd tidpunkt när det är möjligt för den enskilde att tillgodogöra sig informationen.

2019-01-18 Dataskyddsinspektionen meddelar att varje stadsdel måste upprätta en egen anmälan om incidenten då varje stadsdel har personuppgiftsansvar. En anmälan om personuppgiftsincident görs till Dataskyddsinspektionen från Skärholmens stadsdelsförvaltning (Dnr i Skärholmen 2.4./041-2019, Bilaga 4)

Vilka åtgärder har vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att liknande missförhållande eller risk för missförhållande ska uppkomma?

Skärholmens stadsdelsförvaltning har ett ansvar att kontakta drabbade för att informera om incidenten vilket gjorts, brevet som skickades till de drabbade finns som bilaga till utredningen. Skärholmens stadsdelsförvaltning har också ansvar för att göra anmälningar till Dataskyddsinspektionen samt i IA. Dessa anmälningar finns som bilaga till utredningen.

Vem ansvarar för att de planerade åtgärderna ska genomföras? När ska åtgärderna genomföras?

Samtliga åtgärder som åligger stadsdelsförvaltningen har genomförts. Det är möjligt att Dataskyddsinpektionen kan besluta om att göra en inspektion utifrån den anmälan som förvaltningen gjort.

Bedömning av om något liknande skulle kunna inträffa igen (motivera bedömningen)

Tieto har uppgett att de säkerställt systemet så att en liknande incident inte kan inträffa igen.

Behov av ytterligare uppföljning, utvärdering och kontroll

Vem ansvarar för att följa upp och kontrollera att de planerade åtgärderna genomförts/efterlevs?

Ansvarig lex Sarah utredare

Övrigt

Övrigt som har framkommit i utredningen?

Det finns dröjsmål i tid rörande den tidpunkt som Tieto anger som den när incidenten inträffar och upptäcks till att staden får information om vad som inträffat. Utredaren bedömer att dröjsmålet inte har kunnat motiveras och emotser att en förklaring till dröjsmålet framkommer i Tietos utredning av det inträffade.

Motivering till beslut/förslag till beslut

Förvaltningen har i sin anmälan till Dataskyddinspektionen bedömt att det inträffade är mycket allvarligt. Detta ställningstagande grundar sig på att av de 48 drabbade så finns två personer med skyddade personuppgifter. Ställningstagandet grundar sig också på att det i det ena skyddsärendet rör sig om att det är flera uppgifter kring den enskilde som röjts.

Utredarens bedömning blir att även vad gäller Lex Sarah så är det inträffade att betrakta som ett allvarligt missförhållande. Ställningstagandet grundar sig på samma omständigheter som de som åberopades i anmälan till Dataskyddinspektionen det vill säga att det finns personer som fått skyddade uppgifter röjda och att det i det ena ärendet rör sig om flertalet uppgifter.

Förslag till beslut (när ansvarig nämnd eller social delegation fattar beslut)

- Det rapporterade utgjorde ett missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde ett allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde inte ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande.

Datum för beslut: 2019-02-20

Namn: Susanne Leinsköld stadsdelsdirektör

Underskrift

Beslut (när beslut fattas på delegation från ansvarig nämnd)

- Det rapporterade utgjorde ett missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde ett allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde inte ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande.

Datum för beslut:

Beslutfattare (namn och befattning):

Underskrift

*Kopia på påbörjad och avslutad utredning ska bifogas så snart utredningen resulterar i anmälan till tillsynsmyndigheten (IVO)

UTREDNING 

Händelseansvarig:
Rahman, Thria

HÄNDELSEUPPGIFTER

När?	kl	Var?	Vad?
2018-12-06	17:17	Ekonomiskt bistånd o arbetsmarknadsinsats	Övrig avvikelse

Extern plats

Lat(N)	Long(O)
59,276530	17,904680

Allvarliga personuppgiftsincidenter ska rapporteras till Datainspektionen inom 72 timmar. Detta görs av händelseansvarig chef alternativt enhetens personuppgiftsansvariga (som båda erhåller en avisering om denna incident). Detta görs genom att följa länken i aviseringen till själva incidenten i systemet, välja fliken "Anmälningar", välja "Anmälan Datainspektionen" och klicka på knappen "Anmäl". Anmälaren omdirigeras då till myndighetens sida för rapportering. Vid anmälan till Datainspektionen kontakta ert Dataskyddsombud.

Personuppgiftsincidenter anmäls genom att välja "Övrig avvikelse" under rubriken "Vad?" samt "Personuppgiftsincident" under "Avvikelseyp" lite längre ned på sidan.

RAPPORTERAD AV

Namn
Sabina Toromanovic

E-post
sabina.toromanovic@stockholm.se

Anställningsenhet
Förvaltningsnivå

BESKRIVNING

Rubrik
Obehörig röjande av personuppgifter hos Stockholms stads IT leverantör Tieto (Personuppgiftsbiträde)

Händelseförlopp (OBS! Skriv inte personnamn!)

Enligt nu verifierade uppgifter från IT leverantör Tieto (Personuppgiftsbiträde) inträffade incidenten den 6 december 2018. Tieto fick kännedom incidenten torsdagen den 13 december 2018. Information om den inträffande incidenten från Tieto kom till Stockholms stad först på kvällen den 20 december. Information om den inträffande incidenten till samtliga stadsdelsförvaltningar kom den 21 december 2018.

Anmälares uppfattning om orsak

Enligt Tietos verifierande uppgifter orsaken till incidenten är tekniskt fel, till exempel i mjukvara, programinställningar.

Anmälares förslag till åtgärd eller utförd åtgärd

Enligt Dataskyddsförordningen så är Skärholmens stadsdelsförvaltning (personuppgiftsansvarig) skyldig att informera drabbade kunder. Tieto har levererat listor på kunder som är drabbade av incidenten 27 och 28 december. Skärholmens stadsdelsförvaltning har omgående startat uppringning av kunder den 28 december och fortsatte med uppringning den 29 december då alla kunder blev informerade både mottagare som har tagit emot andras personuppgifter i sin digital brevlåda och även kunder vars personuppgifter har blivit röjda.

Verksamhet	Inblandat objekt/person
Plats Kontor	Objektbeteckning (maskinnummer, byggnadsnummer e.d.)
Aktivitet	Avvikelseyp Personuppgiftsincident

RISKVÄRDERING

Sannolikhet att det inträffar (igen)
< 1 gång vart 10:e år

Konsekvens om det inträffar (igen)
Allvarlig

Riskmatris



UTREDNING

Anmälares uppfattning om orsak:

Enligt Tietos verifierande uppgifter orsaken till incidenten är tekniskt fel, till exempel i mjukvara, programinställningar.

Utredningsrubrik

Obehörig röjande av personuppgifter hos Stockholms stads IT leverantör Tieto (Personuppgiftsbiträde)

Utredare

Rahman, Thria

Beräknad klar den

2019-02-12

Klar

Γ

Annan utredare

Sabian Toromanovic

Deltagare

Nokto, Nada

Utredning

1. Varför/orsak till händelsen? Enligt Stockholms stads IT leverantör Tieto orsak till händelse är tekniskt fel, till exempel fel i mjukvara, programinställningar.

ÅTGÄRDER Inga åtgärder: 1

Anmälarens förslag till åtgärd eller utförd åtgärd:

Enligt Dataskyddsförordningen så är Skärholmens stadsdelsförvaltning (personuppgiftsansvarig) skyldig att informera drabbade kunder. Tieto har levererat listor på kunder som är drabbade av incidenten 27 och 28 december. Skärholmens stadsdelsförvaltning har omgående startat uppringning av kunder den 28 december och fortsatte med uppringning den 29 december då alla kunder blev informerade både mottagare som har tagit emot andras personuppgifter i sin digital brevlåda och även kunder vars personuppgifter har blivit röjda.

ANMÄLNINGAR

Anmälan	Kommentar	Anmäld
Anmälan Datainspektionen	Anmälan skickas till Datainspektion vecka 3	X

Information till dig som berörs av röjda personuppgifter från Stockholms stads sociala system

Du har via telefon tidigare fått information i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR) om att digitala meddelanden med dina personuppgifter skickats till fel mottagare. Vi väljer att du ska få informationen även skriftligt. Därför får du detta brev.

Stockholms stads It- leverantör Tieto har av misstag röjt nära 400 personers uppgifter. Digitala meddelanden om ekonomiskt bistånd har skickats ut från socialtjänsten till fel personer. Meddelandena skickades mellan den 6 och 13 december 2018.

Felet har inte påverkat dina utbetalningar

Felet rör endast meddelandet om utbetalning. Själva utbetalningen har inte påverkats.

Detta har Stockholms stad gjort till och med den 3 januari 2019:

- Stockholms stad informerades om felet sent torsdagen den 20 december.
- Möjligheten att få meddelanden digitalt stoppades klockan 07.00 den 21 december.
- Staden anmälde incidenten till Datainspektionen den 21 december i enlighet med dataskyddsförordningens bestämmelser.
- Stockholms stad har sedan den 21 december tillsammans med leverantören utrett omfattningen och effekterna av informationsspridningen.

Stockholms stad kontaktar nu berörda personer för att informera om det som hänt och för att kunna göra en bedömning av enskilda personers behov.

Denna information har gått ut om dig

Ditt förnamn, efternamn.

Konsekvenser och åtgärder

- Den registrerade förlorar kontrollen över de egna personuppgifterna.
- Stadsdelsförvaltningen anmäler incidenten till Datainspektionen
- Stadsdelsförvaltningen erbjuder enskilda möten vid förfrågan

Ytterligare kontakt

Staden ser mycket allvarligt på att felaktiga meddelanden skickats. Vi har kontaktat dig dels för att du ska få information och dels för att kunna erbjuda stöd utifrån dina behov.

Om du har frågor är du välkommen att kontakta
Skärholmens stadsdelsförvaltningens Dataskyddsombud:
Sabina Toromanovic
Telefon: 08-508 24 526
E-post: sabina.toromanovic@stockholm.se

Sabina Toromanovic
Dataskyddsombud

Du har fått felaktiga meddelanden från Stockholms stad till din digitala brevlåda

Stockholms stads IT-leverantör Tieto har av misstag röjt nära 400 personers uppgifter. Digitala meddelanden om ekonomiskt bistånd har skickats ut från socialtjänsten till fel personer. Meddelandena skickades mellan den 6 och 13 december 2018 till din digitala brevlåda.

Du har fått ett felaktigt meddelande

Enligt våra uppgifter har du fått ett eller flera meddelanden som inte rör dig till din digitala brevlåda. Avsändare till meddelandena är Stockholms stad.

Så känner du igen meddelandet

Du känner igen meddelandet genom att det kan innehålla någon eller flera av följande uppgifter som inte rör dig:

- Namn
- Personnummer
- Adress
- Meddelande från handläggare

Radera felaktiga meddelanden

Vi ber dig att radera felaktiga meddelanden från Stockholms stad.

Frågor

Kontakta Skärholmens stadsdelsförvaltningens Dataskyddsombud:

Sabina Toromanovic

Telefon: 08-508 24 526

e-post: sabina.toromanovic@stockholm.se

Stort tack för din hjälp.

Sabina Toromanovic

Dataskyddsombud

Anmälan av personuppgiftsincident

enligt artikel 33 i dataskyddsförordningen (GDPR).

Har ni inte svar på alla frågor när ni fyller i anmälan, kan ni komplettera anmälan när ni har ytterligare information om incidenten. Kompletteringen ska i så fall ske skyndsamt. Fält märkta med asterisk (*) bör dock fyllas i innan ni skickar in anmälan.

Vid ändring eller komplettering av en tidigare gjord anmälan behöver bara de fält som ska ändras eller kompletteras fyllas i.

Undvik uppgifter som ni inte vill röja.

All information ni lämnar här kommer att bli allmän handling. Det innebär att informationen kan komma att behöva lämnas ut om någon begär det, och det inte finns någon bestämmelse om sekretess som hindrar ett utlämnande. Vi rekommenderar därför att ni inte lämnar fler uppgifter än vad som är nödvändigt i fritextfälten. Om ni ändå väljer att skriva något som ni anser bör omfattas av sekretess, använd fritextfältet sist i formuläret för att beskriva vad som i så fall enligt er bör vara sekretessbelagt. Oavsett detta är det Datainspektionen som slutligen avgör om en handling kan lämnas ut eller inte.

Information om hur Datainspektionen hanterar de personuppgifter ni anmäler finns på Datainspektionens webbplats.

Detta formulär ska användas av personuppgiftsansvariga, inte av registrerade (privatpersoner). Om du som registrerad anser att du har blivit drabbad av en personuppgiftsincident kan du skicka in ett klagomål till oss. I annat fall har du möjlighet att enbart tipsa oss om att en misstänkt personuppgiftsincident har skett.

Läs mer om personuppgiftsincidenter på vår webbplats:

www.datainspektionen.se/pui

Version 1.5 – 2019-01-03



Ska incidenten anmälas till Datainspektionen?	
<p>1. Är det här en ny anmälan, eller en ändring eller komplettering av en tidigare gjord anmälan? Markera endast ett alternativ.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ny anmälan <input type="checkbox"/> Ändring eller komplettering, ange dnr för tidigare anmälan:</p> <p>Hänvisning till den centrala anmälan som Stockholmsstad har : <input type="text" value=""/></p> <p>Internt referensnummer: Skärholmens IA 2018-247, Skärholmens DNR 2.4./041-2019</p>	<p>Hänvisning till Stockholms stads centrala anmälan som skickades till Datainspektionen 21 december 2018 (inom 72 timmar)</p>
<p>2. Felaktig incidentanmälan?</p> <p>Om en tidigare gjord anmälan visat sig inte röra en personuppgiftsincident ska du ange anledningen här.</p>	<p>IA 2018-35, Stockholms stads DNR KS 2018/1867-1</p>
<p>3. Är det osannolikt att incidenten medfört en risk för de registrerades fri- och rättigheter? Markera endast ett alternativ.</p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om ni svarat ja på frågan ovan är detta inte en incident som behöver anmälas till Datainspektionen. Ni ska i så fall inte skicka in formuläret till Datainspektionen. Ni ska däremot dokumentera incidenten internt.</p>	<p>Att riskera de registrerades fri- och rättigheter kan till exempel vara att de förlorar kontrollen över sina uppgifter, att rättigheter inskränks, att de utsätts för diskriminering, identitetsstöld eller bedrägeri, finansiell förlust, skadlig ryktes-spridning och brott mot sekretess eller tystnadsplikt.</p>
<p>4. Har incidenten inträffat i Sverige eller i ett annat land? Markera endast ett alternativ.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Incidenten har inträffat i Sverige och påverkar inte registrerade personer i andra länder <input type="checkbox"/> b. Incidenten har inträffat i Sverige men påverkar registrerade personer i andra länder <input type="checkbox"/> c. Incidenten har inträffat i minst ett annat land utöver Sverige</p> <p>Har ni fyllt i alternativ b eller c ska ni inte fylla i detta formulär. Ni ska i stället fylla i formuläret för gränsöverskridande personuppgiftsincidenter.</p>	

Personuppgiftsansvarig	
5. Organisationens namn *	Skriv namnet på den personuppgiftsansvarige där incidenten har inträffat.
Skärholmens stadsdelsförvaltning	
6. Organisationsnummer *	Skriv organisationsnummer för den personuppgiftsansvarige där incidenten har inträffat.
212000-0142	
7. Organisationens postadress *	Postadress till personuppgiftsansvarige (dvs. inte besöksadress).
Skärholmens stadsdelsförvaltning Box 503 127 26 Skärholmen	

Kontaktperson/er för anmälan	
8. Kontaktpersonens/ernas namn *	Namnet på den/de person/er som Datainspektionen kan kontakta.
Sabina Toromanovic	
9. Kontaktpersonens/ernas roll *	
Markera endast ett alternativ. <input checked="" type="checkbox"/> Dataskyddsombud <input type="checkbox"/> Annan roll	
10. Kontaktpersonens/ernas e-postadress*	
sabina.toromanovic@stockholm.se	
11. Kontaktpersonens/ernas postadress	
Skärholmens stadsdelsförvaltning Box 503 127 26 Skärholmen	
12. Kontaktpersonens/ernas telefonnummer *	
08 - 508 24 526	

Incidenten	
13. När inträffade incidenten? *	(År, månad, dag & klockslag)
Enligt verifierade uppgifter från Tieto (personuppgiftsbiträde) 6 december 2018	
14. När upptäckte ni incidenten? Klockslag obligatoriskt.	(År, månad, dag & klockslag)
Tieto fick kännedom om incidenten torsdagen den 13 december 2018, kl.17:17	
15. Er anmälan kommer in senare än 72 timmar efter att ni upptäckte incidenten. Beskriv varför.	
Informationen kom till Stockholms stad först på kvällen den 20 december 2018 Information till stadsdelsförvaltningar kom den 21 december 2018. Fr o m 21 december 2018 pågår utredningsarbete hos IT leverantör Tieto (personuppgiftsbiträde). Vi väntade på leverans av listor på personer som är drabbade av incidenter. Det tog flera dagar att säkerhetsställa listor/information. Efter att vi har informerat våra kunder som är drabbade av incidenten 28 och 29 december, gjordes några kontroller till för att säkerhetsställa alla kunder som är drabbade är med på listor. Slutlig kontrollarbete pågår fortfarande därför kommer detta anmälan eventuellt att kompletteras i fall ny information från Tieto kommer eller om eventuellt tillkommer kunder som är drabbade som vi behöver informera om den inträffande incidenten.	
16. Vad har hänt vid incidenten?	Markera det alternativ som bäst stämmer överens med det som inträffade.
<input checked="" type="checkbox"/> Obehörigt röjande genom felaktigt utskick av mejl/brev/sms <input type="checkbox"/> Obehörigt röjande: övrigt <input type="checkbox"/> Obehörig åtkomst: Någon inom eller utanför organisationen har tagit del av information som den saknade behörighet till <input type="checkbox"/> Förlust: Information har gått förlorad på något sätt, till exempel genom att en dator blivit stulen <input type="checkbox"/> Förstöring: Någon eller något har förstört information, till exempel genom att en dator har gått sönder <input type="checkbox"/> Ändring: Personuppgifter har ändrats på något sätt	
17. Kort beskrivning av incidenten	
Enligt nu verifierade uppgifter från Tieto (personuppgiftsbiträde) har 48 stycken blivit drabbade av incidenten i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Av de 48 stycken så är det 19 mottagare som har tagit emot andra personernas personuppgifter i sin digitalbrevlåda och 29 stycken avser personer vars personuppgifter har blivit röjda. Samtliga kunder är kontaktade per telefon 28 och 29 december och informerade om incidenten. 16 januari 2019 har Stockholms stad polisanmält IT leverantör Tieto 17 och 18 januari 2019 har vi även skickat skriftligt information till gällande incidenten till både mottagare och till personer vars personuppgifter blivit röjda.	

<p>18. Hur upptäckte ni incidenten? Markera endast ett alternativ.</p>	
<p> <input type="checkbox"/> Genom en automatiserad process: tekniska säkerhetsåtgärder <input type="checkbox"/> Genom organisatoriska rutiner, till exempel en återkommande kontroll <input type="checkbox"/> En anställd informerade oss <input checked="" type="checkbox"/> Vårt personuppgiftsbiträde informerade oss <input type="checkbox"/> En utomstående eller registrerad informerade oss </p>	
<p>19. Varför inträffade incidenten enligt er uppfattning? Markera endast ett alternativ.</p>	
<p> <input type="checkbox"/> Mänskliga faktorn: fel i det enskilda fallet <input type="checkbox"/> Brist i organisatoriska rutiner eller processer: systematiska fel <input checked="" type="checkbox"/> Tekniskt fel, till exempel fel i mjukvara, programinställningar <input type="checkbox"/> Medvetet angrepp från någon i organisationen <input type="checkbox"/> Antagonistiskt angrepp: angrepp utifrån <input type="checkbox"/> Okänd orsak <input type="checkbox"/> Övrigt </p>	
<p>20. Inom vilket verksamhetsområde inträffade incidenten? Markera endast ett alternativ.</p>	
<p> <input type="checkbox"/> Hälso- och sjukvård <input checked="" type="checkbox"/> Socialtjänst <input type="checkbox"/> Skola: förskola, grundskola, gymnasium <input type="checkbox"/> Universitet eller högskola <input type="checkbox"/> Annan eftergymnasial utbildning <input type="checkbox"/> Forskning <input type="checkbox"/> Finansiell sektor eller försäkring <input type="checkbox"/> Kreditupplysning <input type="checkbox"/> Inkasso <input type="checkbox"/> Näringslivet i övrigt <input type="checkbox"/> Polis <input type="checkbox"/> Rättsväsendet i övrigt <input type="checkbox"/> Ideell organisation eller ekonomisk förening <input type="checkbox"/> Kommun <input type="checkbox"/> Statlig myndighet <input type="checkbox"/> Övrigt: </p>	

Biträden

21. Gäller incidenten en personuppgiftsbehandling som hanteras av anlitate personuppgiftsbiträden eller underbiträden?

Ja

Nej

22. Organisationens namn och organisationsnummer.

Organisationens namn och organisationsnummer:

Tieto Sweden AB, org nr: 556052-7466

Organisationens namn och organisationsnummer:

Organisationens namn och organisationsnummer:

Uppgifterna och de registrerade

23. Hur många registrerade har påverkats?

Exakt antal: 48

Om ni inte känner till det exakta antalet kan ni uppskatta antalet genom att fylla i något av de angivna intervallen. Markera endast ett alternativ.

- 1–10
- 11–100
- 101–1 000
- 1 001–10 000
- 10 001–100 000
- 100 001–500 000
- 500 001–1 miljon
- Över 1 miljon
- Okänt/kan inte ange

24. Hur många uppgifter om registrerade har påverkats?

Exakt antal: 4

Om ni inte känner till det exakta antalet kan ni uppskatta antalet och fylla i något av de angivna intervallen. Markera endast ett alternativ.

- 1–10
- 11–100
- 101–1 000
- 1 001–10 000
- 10 001–100 000
- 100 001–500 000
- 500 001–1 miljon
- Över 1 miljon
- Okänt/kan inte ange

25. Vilka grupper tillhör de registrerade?

Markera alla alternativ som gäller.

- Anställda hos den personuppgiftsansvarige
- Användare av den personuppgiftsansvariges tjänster
- Kunder hos den personuppgiftsansvarige
- Prenumeranter
- Medlemmar, till exempel i en förening eller en kundklubb
- Militär, det vill säga anställda inom totalförsvaret
- Patienter
- Barn
- Skolelever i förskola, grundskola eller gymnasium
- Studerande i eftergymnasial utbildning
- Utsatta personer, till exempel personer som lever med skyddad identitet
- Övriga personer som enligt er bedömning drabbas särskilt hårt om personuppgifter sprids
- Kan inte ange för närvarande
- Övrigt:

Både inom vår egen stadsdelsförvaltning och även a



Både inom vår egen stadsdelsförvaltning och även andras stadsdelsförvaltningar

<p>26. Vilken sorts personuppgifter har incidenten drabbat? Markera alla alternativ som gäller.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ras eller etniskt ursprung <input type="checkbox"/> Politiska åsikter <input type="checkbox"/> Religös eller filosofisk övertygelse <input type="checkbox"/> Medlemskap i fackförening <input type="checkbox"/> Genetiska uppgifter <input type="checkbox"/> Biometriska uppgifter <input type="checkbox"/> Hälsa <input type="checkbox"/> Sexualliv eller sexuell läggning <input type="checkbox"/> Uppgift om brott <input checked="" type="checkbox"/> Personnummer <input checked="" type="checkbox"/> Ekonomisk eller finansiell information <input type="checkbox"/> Officiella dokument <input type="checkbox"/> Lokaliseringsuppgifter (till exempel GPS-position, ej adressuppgifter) <input type="checkbox"/> Kommunikationsloggar <input type="checkbox"/> Metadata om kommunikation <input type="checkbox"/> Födelsedatum <input type="checkbox"/> Identifierande information (till exempel för- och efternamn) <input checked="" type="checkbox"/> Kontaktinformation <input type="checkbox"/> Okänd <input checked="" type="checkbox"/> Övrigt: <p style="text-align: center;">En person vars personuppgifter är röjda avser perso</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>En person vars personuppgifter är röjda avser person med skyddat identitet. Röjda personuppgifter är namn, efternamn, personnummer och adressen till skatteverket.</p>
<p>27. Var personuppgifterna krypterade? Markera endast ett alternativ.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ja, samtliga uppgifter <input type="checkbox"/> Ja, men inte alla uppgifter <input checked="" type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Vet inte 	

Konsekvenser

28. Vad kan bli konsekvenserna av incidenten?

Markera alla alternativ som gäller.

- Den registrerade förlorar kontrollen över de egna personuppgifterna
- Begränsning av rättigheter
- Diskriminering
- Identitetsstöld eller bedrägeri
- Ekonomisk förlust
- Obehörigt hävande av pseudonymisering
- Skadat anseende
- Förlust av konfidentialitet när det gäller personuppgifter som omfattas av tystnadsplikt
- Annan ekonomisk eller social nackdel
- Övrigt:

29. Hur allvarlig bedömer ni att incidenten är?

Markera endast ett alternativ.

Uppskatta hur allvarlig incidenten är med hänsyn till de registrerades integritet. 1 är minst allvarlig och 4 mest allvarlig.

- 1. Obetydlig
- 2. Begränsad
- 3. Betydande
- 4. Mycket allvarlig

Mycket allvarlig p g a att en personen med skyddad identitet har röjts namn, efternamn, personnummer och adress har röjts. Det är även misstanke om brott mot offentlighet och sekretesslagstiftningen.

<p>30. Hur har ni agerat efter incidenten?</p> <p>Datum och tid: 13 december 2018 kl.17:17</p> <p>Åtgärd: Tieto uppger att felsökning påbörjas och felet identifieras</p>	<p>Beskriv vad ni har gjort. Har ni vidtagit åtgärder eller avser att vidta åtgärder för att lösa problem, förebygga eller mildra effekterna av incidenten?</p>
<p>Datum och tid: 14 december 2018 kl. 15:15</p> <p>Åtgärd: Tieto uppger att rättning av fel produktionssätts</p>	
<p>Datum och tid: 21 december 2018 kl. 07.00</p> <p>Åtgärd: Tjänsten för digitala brevlådor stängs t.v.efter beslut av Stockholms stad omgående. Under kvällen den 20 december kom incidenten till stadens kännedom. Det var infosäkansvarig på Tieto Stockholm som kontaktade stadens infosäkansvarig, (även den som inträffade den 13 december).</p>	
<p>Datum och tid: 21 december 2018 kl.13.00</p> <p>Åtgärd: Skypemöte med stadens tillgängliga DSO:er och informationssäkerhetssamordnare. Beslut togs att anmälan skickas in centralt, eftersom omfattningen är okänd. Anmälan skickas till Datainspektionen som rekommenderad brev.</p>	
<p>28 och 29 december har Skärholmens stadsdelsförvaltning tagit kontakt via telefon med samtliga drabbade personer (48 totalt, 19 mottagare och 29 personer var personuppgifter blivit rökda) och informerat om incidenten. 2019-01-16 Stockholms stad har polisanmält IT leverantör Tieto 2019-01-17/18 Har Skärholmens sdf även skickat skriftligt info om incidenten till de 48 drabbade personer d v s till både mottagare och "rökda" personer.</p>	

Information till de registrerade	
<p>31. Har ni informerat de registrerade om incidenten? Markera endast ett alternativ.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om ni svarat ja på frågan ovan, se nästa fråga. Om ni svarat nej på frågan ovan, se fråga 33.</p>	
<p>32. När informerade ni de registrerade?</p> <p>Datum: 28 och 29 december 2018 samtliga kunder informerade per telefon 17 och 18 januari har vi även skickat skriftligt information till samtliga personer d v s till både mottagare och personer vars personuppgifter blivit röjda.</p> <p>Gå vidare till fråga 36.</p>	
<p>33. Kommer ni att informera de registrerade? Markera endast ett alternativ.</p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Vi har inte tagit ställning än</p>	
<p>34. När kommer ni att informera de registrerade?</p> <p>Datum:</p>	
<p>35. Varför kommer ni inte att informera de registrerade? Markera alla alternativ som gäller.</p> <p><input type="checkbox"/> Incidenten medför inte hög risk för personers fri- och rättigheter <input type="checkbox"/> Personuppgifterna var krypterade eller på annat sätt skyddade <input type="checkbox"/> Vi har redan vidtagit åtgärder som avhjälp riskerna <input type="checkbox"/> Att informera innebär en oproportionell ansträngning, vi har istället informerat allmänheten</p>	

Komplettering/eventuell sekretess

36. Den här anmälan kommer att kompletteras.
Om ni ska komplettera anmälan så måste det ske skyndsamt.
Markera endast ett alternativ.

Ja

Nej

37. Vi anser att viss information i vår anmälan bör omfattas av sekretess. Beskriv vilken information som enligt er bör vara sekretessbelagd, och varför.

18 kap 3 § offentlighet och sekretesslagen (2009:400) OSL
32 kap 1 § offentlighet och sekretesslagen (2009:400) OSL

Svaret är både ja och nej, Eftersom vi inte vet i dagsläge om Tieto kommer med eventuell komplettering eller nya uppgifter på drabbade personer.

Har du frågor?

Läs mer om personuppgiftsincidenter på vår webbplats. www.datainspektionen.se/pui

Om du inte hittar svaret där kan du nå oss på e-post personuppgiftsincident@datainspektionen.se eller tel 08-657 61 00.

Kontakt

Blanketten skickar du per brev till:
Datainspektionen
Box 8114
104 20 Stockholm



