



# Kontinuitetsplan for Canvas

Kritikalitetsnivå
<b>Svært høy</b>
Recovery Time Objective (RTO)
4 timer

Versjon 1.0

Dato 09.06.2020

## Innholdsfortegnelse

Administrativt.....	3
Tjenestens kritikalitet.....	3
Tjenestebeskrivelse .....	4
Avhengigheter og integrasjoner.....	5
Intern kontaktliste/varslingsliste .....	6
Kontaktliste/varslingsliste leverandører .....	7
Varslingsliste kunder .....	8
Ekstern driftsleverandør Instructure.....	9
Opprettholdelse av kritiske funksjoner ved høyt personellfravær .....	10
Aktiverings- og varslingsfase .....	11
Kommunikasjonsplan .....	11
Gjenoppbyggingsfase .....	12
Normaliseringsfase.....	13
Opplæring, testing og øvelser .....	13
Vedlegg til planen.....	14
Referanser .....	15

Administrativt	
Tjenestenaavn	Canvas
Intern/ekstern	Ekstern
Tjenestetyp	Undervisningstjenester, LMS
Tjenesteansvarlig	Elisabeth S. Guillot
Systemeier	Terje Mørland
Ansvarlig for plan	Vegard Moen
Versjon av plan	1.0
Sist revidert	09.06.2020

Tjenestens kritikalitet	
Kritikalitetsnivå (Lav, medium, Høy, Svært høy) Bruk fargene grønn, gul, orange eller rød	<b>Svært høy</b>
<b>Tjenestens krav til tilgjengelighet</b>	
<b>Recovery Time Objective (RTO)</b> Hvor lenge kan tjenesten være utilgjengelig? (Timer/dager)	4 timer
<b>Recovery Point Objective (RPO)</b> Hvor langt tilbake kan man miste data? (Dager)	NA
<b>Kan tjenesten bli utført manuelt?</b> Hvor lenge? (Dager)	Noen av delprosessene kan utføres manuelt
<b>Siste vurdering av virksomhetskritikalitet (BIA) utført? (Dato)</b>	12.02.2020
<b>Lenke til vurdering av virksomhetskritikalitet</b>	<a href="https://unitdir.sharepoint.com/:x:/s/seksjon-Strategiogstyring/EXIVMR3NgUVLmwecIHK4_CMB4Zs1HBTz_TtIYiny37HFUQ?e=oaSTdQ">https://unitdir.sharepoint.com/:x:/s/seksjon-Strategiogstyring/EXIVMR3NgUVLmwecIHK4_CMB4Zs1HBTz_TtIYiny37HFUQ?e=oaSTdQ</a>

## Tjenestebeskrivelse

### Kort beskrivelse av tjenesten

<https://www.unit.no/tjenester/laeringsplattformer-lms>

### Informasjonssystemer og infrastruktur som kreves for å utføre prosessene i tjenesten

Denne informasjonen kan også fylles ut i tabellen Avhengigheter og integrasjoner på neste side.

## Avhengigheter og integrasjoner

### Avhengighetsnivå

**Lav avhengighet – 1:** Det er lav avhengighet av denne ressursen for levering av tjenesten. Oppgaven kan fullføres med bruk av (manuelle) midlertidige løsninger.

**Moderat avhengighet – 2:** Tjenesten er tidvis avhengig av denne ressursen. Deler av oppgaven kan fullføres med bruk av (manuelle) midlertidige løsninger i en periode.

**Høy avhengighet – 3:** Tjenesten er avhengig av denne ressursen. Begrenset (manuell) løsning kan brukes i en kort periode.

**Svært høy avhengighet – 4:** Tjenesten er helt avhengig av denne ressursen. Ressursen må være operativ 24 x 7. Det er ingen eller svært begrenset alternativ (manuell) løsning.

Ta utgangspunkt i worst-case når nivåene defineres.

### Denne tjenesten er avhengig av disse tjenestene/systemene:

Tjeneste/system	Avhengighetsnivå (1-4)	Anmerkning
Canvas	4	
Feide	4	
Urkund (plagiatkontroll)	2	
3. parts applikasjoner til Canvas	2	
Time/Rom (Flere leverandører)	3	
Timeplanleggingssystem	2	
WS-resultatutveksling	1	
FS-basen	3	
FS-WS	3	
FS-klienten	3	
P360	1	
RT	1	
Mule	2	
Canvas-FS-integrasjon (Instructure)	3	
e-post	3	

### Andre tjenester/systemer som er avhengig av denne tjenesten:

Tjeneste/system	Avhengighetsnivå (1-4)	Anmerkning
3. parts applikasjoner til Canvas	2	
Institusjonenes kvalitetssystemer		
FS-basen	3	
FS-WS	3	
FS-klienten	3	

Intern kontaktliste/varslingsliste			
Navn	Rolle	Epost	Telefon
Marius Eide	Beredskapsleder		976 60 055
Sigrid Smedsrud	Stedfortreder for beredskapsleder		918 97 054
Terje Mørland	Systemeier		
Elisabeth S. Guillot	Tjenesteansvarlig	lms@unit.no	976 06 145
Vegard Moen	Seksjoneleder/stedfortreder for tjenesteansvarlig	lms@unit.no/vegard.moen@unit.no	918 97 468

Kontaktliste/varslingsliste leverandører				
Navn	Leverandør	Rolle	Epost	Telefon
Support	Instructure	Support (førstelinje)	support@instructure.com	N/A
Ingrid Rysjedal Bygnes	Instructure	CSM	ingrid.bygnes@instructure.com	+44 7490675298
Ben Schneider	Instructure	EMEA Team Lead Customer Success	bschneider@instructure.com	+44 7886 691 072
CSM Team	Instructure	CSM Team	emeacsm@insdstructure.com	N/A
Steve Nye	Instructure	Diector Customer Success	snye@instructure.com	
Kenny Nicholl	Instructure	GM, EMEA	knicholl@instructure.com	
FS-support	Unit, FS		fs-support@fsat.no	

Varslingsliste kunder				
Navn	Institusjon	Rolle	Epost	Telefon



Lag en kopi av tabellen per leverandør

Ekstern driftsleverandør Instructure	
<b>Hvilke tjenester leveres?</b>	Læringsplattform, Canvas
<b>Kontaktopplysninger</b>	support@instructure.com
<b>Informasjonssystemer og infrastruktur som driftes av leverandør</b>	FS-integrasjon
<b>Tjenestemodell</b> (f.eks. SaaS, Paas, IaaS)	SaaS
<b>Driftslokasjon(er)</b>	
<b>Driftsavtale</b> (SSA-D el. lign.)	inngås mellom institusjon og leverandør (lenke for interne i Unit: <a href="https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/aktivitet-LMSCanvas/EbOByyjPvb5LrQBjiMTvsu0BstRlKMzavouxBhDv7R-iEg?e=HssQLB">https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/aktivitet-LMSCanvas/EbOByyjPvb5LrQBjiMTvsu0BstRlKMzavouxBhDv7R-iEg?e=HssQLB</a> )
<b>Tjenestenivåavtale</b> (Service Level Agreement – SLA)	Ligger i SSA-D
<b>Leverandørens kontinuitetsplan</b>	<a href="https://community.canvaslms.com/groups/admins/pages/contingency">https://community.canvaslms.com/groups/admins/pages/contingency</a>
<b>Merknader</b>	

## Opprettholdelse av kritiske funksjoner ved høyt personellfravær

Hvordan opprettholde de viktigste delene av driften av tjenesten med stort fravær av personell og andre innsatsfaktorer både i Unit og hos virksomheter tjenesten er avhengige av.

### Hvilke av tjenestens aktiviteter og leveranser er mest kritiske?

- a. Hvilke funksjoner er det viktigst å videreføre i en situasjon med stort fravær?
- b. Hvor personellkrevende er disse funksjonene?
- c. Er det noen av tjenestens oppgaver som kan stilles i bero for en periode?

- a. Bindeledd mellom kunde og leverandør (både ekstern og intern), eskaleringspunkt, iverksettelse av fiks, kontinuerlig oppfølging/kommunikasjon
- b. Krever teknisk bemanning (for eksempel FS WS/API og eventuelt serverdrift ved UiO), lederinvolvering for prioritering av ressurser, og tjenesteansvarliges kontinuerlige oppfølging/kommunikasjon med kunder og leverandør
- c. Tja

### Er noen av de kritiske aktivitetene og leveransene særlig sårbare ved personellfravær?

Er det noen oppgaver som bare noen få medarbeidere har kompetanse til å utføre?

Etablert kontaktperson i Unit er foretrukket i dialog med leverandør

### Er det noen oppgaver som er særlig avhengig av eksterne leverandører?

- a. Hvilke oppgaver er dette? Hvilke tjenester dreier det seg om?
- b. Hvem er leverandørene? Hva vet man om leverandørenes sårbarhet for uønskede hendelser?

- a. Ekstern leverandør er ansvarlig for leveransen og bør følge opp saken, men Units kunder vil rette seg mot Unit for eskalering og forventer at Unit løser problemer. Feilretting vil i utgangspunktet ligge til leverandør, men tjenesteansvarlig må tidvis ha teknisk forståelse og kunne utfordre leverandør på løsningen
- b. Instructure

### Forebyggende tiltak

For eksempel hvordan styrke robustheten mot stort fravær av personell, kompetanseutvikling, prosedyrer og rutinebeskrivelser, tilgang til ekstra personell, leveransesikkerhet i avtaler med leverandører og informasjon til kunder.

God dokumentasjon og kompetanse i Unit slik at andre kan steppe inn - både på FS/integrasjonssiden og forvaltningssiden. Her mangler det gode rutiner og rammer i dag (særlig på ansvarsfordeling mellom beredskapsansvarlig, organisasjonens linje og tjenesteansvarlig)

### Beredskapstiltak

For eksempel fullmakter, bemanningsplan, kommunikasjonsplan og plan for reduisering av smittespredning på arbeidsplassen.

Klar ansvars- og oppgavefordeling og rollebeskrivelser

## Aktiverings- og varslingsfase

### Aktiveringskriterier

Hva skal til for å aktivere kontinuitetsplanen?

Dette avhenger vanligvis av hvor kritisk tjenesten er, antatt skadeomfang og anslått nedetid

Sikkerhetshendelser, personvernsvik, ikke planlagt nedetid hele eller deler av tjenesten,

### Varslingsprosedyrer

Hvem skal varsles? Se også Units beredskapsplan

Leverandøren varsler normalt når det oppstår problemer, sendes på e-post til alle administratorer ved institusjonene, og tjenesteanvarlig i Unit

Varsles fra leverandør også på egen statusside: <https://status.instructure.com/>

### Skadevurdering

Hvordan vurdere skadeomfang og alvorlighet?

Målet er å anslå hvor lang tid vil det ta for å normalisere situasjonen

Leverandør gjør en vurdering

## Kommunikasjonsplan

Hva skal kommuniseres, til hvem og når?

For eksempel til Units beredskapsorganisasjon, linjeorganisasjonen, leverandører, institusjoner, brukere, departementet og presse

Se varslingsprosedyrer

Gjenoppbyggingsfase	
<b>Gjenopprettingsaktiviteter og prosedyrer</b>	Detaljerte aktiviteter og prosedyrer for å gjenopprette tjenesten. Ta også med avhengigheter til annen infrastruktur, andre systemer eller tjenester. Navn på seksjonene under og antall seksjoner kan endres etter behov. Hvis det er mye tekst i denne seksjonen kan den legges ved som eget skriftlig vedlegg eller lenkes opp til (Ha alltid en versjon av dokumentasjonen tilgjengelig).
<b>Eksterne driftsleverandører</b>	Instructure som leverer hele tjenesten og integrasjon per i dag Tekst, referanse til vedlegg eller lenke
<b>Skytjenester</b>	Leverandøren håndterer dette
<b>Datarom og andre fasiliteter</b>	Ikke relevant
<b>Maskinvare og annen infrastruktur</b>	Ikke relevant
<b>Programvare</b>	Ikke relevant
<b>Integrasjoner</b>	Ikke relevant foreløpig
<b>Gjenopprette data</b>	Dagens integrasjon er en eksport fra FS som kjøres inn i Instructure, via Instructure sin integrasjon
<b>Testing</b>	Testing av data, funksjoner, integrasjoner m.m. Gjøres av institusjonene
<b>Eskalering og varsling</b>	Til viktige interessenter. Se også Units beredskapsplan Units tjenesteansvarlig er eskaleringspunkt for sektoren ved langvarige/store problemer/feil

## Normaliseringsfase

### Varsling

For eksempel til beredskapsorganisasjon, linjeorganisasjonen, leverandører, institusjoner, brukere, departementet og presse

Leverandøren står for denne kommunikasjonen

### Opprydding

Av lokaler, returnere dokumentasjon ol., bestilling av materiell og utstyr

Ikke relevant

### Sikkerhetskopiering

Ny full sikkerhetskopi?

Leverandøren som står for dette

### Dokumentasjon

Av hendelsen og oppdatering av annen dokumentasjon

Leverandør har ansvar for dette

## Opplæring, testing og øvelser

Beskriv opplærings, test- og øvelsesplaner for denne kontinuitetsplanen

Seksjonsleder har ansvar for at planen er kjent og oppdatert, og at seksjonen er kjent med innholdet i den.

Tjenesteansvarlig og relevante deltakere skal ha god kjennskap til planen.

Det skal gjennomføres en årlig øvelse for relevante deltakere.

Vedlegg til planen	
Virksomhetskritikalitetsvurdering (BIA)	<lenke> <a href="#">Regneark</a>
Risikovurdering	<a href="https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/aktivitet-LMSCanvas/EQ06mctCXdFHjkOX4f8RpcQBr_QP5_bcaZuFLnH9RKIIMQ?e=aPEObE">https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/aktivitet-LMSCanvas/EQ06mctCXdFHjkOX4f8RpcQBr_QP5_bcaZuFLnH9RKIIMQ?e=aPEObE</a>
Tjenstedokumentasjon	<a href="https://unit.atlassian.net/wiki/spaces/LMS/overview">https://unit.atlassian.net/wiki/spaces/LMS/overview</a>
Systemdokumentasjon	<a href="https://community.canvaslms.com/">https://community.canvaslms.com/</a>
Driftsdokumentasjon	<a href="https://community.canvaslms.com/">https://community.canvaslms.com/</a>
Dokumentasjon for gjenoppbygging	<Vedlegg A>

Referanser	
Units Beredskapsplan del 1 - Styrende	<a href="https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/seksjon-Virksomhetsstyring/ES5Y5KbM-slCueWHVEBbFIQB6iT1FoMAOUeyTiuSLBvuCg?e=d0wupH">https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/seksjon-Virksomhetsstyring/ES5Y5KbM-slCueWHVEBbFIQB6iT1FoMAOUeyTiuSLBvuCg?e=d0wupH</a>
Units Beredskapsplan del 2 - Operativt	<a href="https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/seksjon-Virksomhetsstyring/EY68kAD99E5GoSRpanZW_T0BrUmwLxyN04dZE_80wcBCtA?e=hViqXE">https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/seksjon-Virksomhetsstyring/EY68kAD99E5GoSRpanZW_T0BrUmwLxyN04dZE_80wcBCtA?e=hViqXE</a>
NIST 800-34 Rev1 Contingency Planning Guide for Federal Information Systems	<a href="https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/seksjon-Virksomhetsstyring/ESsZPXL-wAVDgWKc8esNFaIB9NgAUkSQfuknmEa9LHErxw?e=U24YF5">https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/seksjon-Virksomhetsstyring/ESsZPXL-wAVDgWKc8esNFaIB9NgAUkSQfuknmEa9LHErxw?e=U24YF5</a>
ISO/IEC 27031:2011 Retningslinjer for informasjons- og kommunikasjonsteknologiberedskap for forretningskontinuitet	<a href="https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/seksjon-Virksomhetsstyring/EaXwuB-C0cpBpyyBVYrCYBgB5Be1SJpuserBdRipHuBb7g?e=86eT5g">https://unitdir.sharepoint.com/:b:/s/seksjon-Virksomhetsstyring/EaXwuB-C0cpBpyyBVYrCYBgB5Be1SJpuserBdRipHuBb7g?e=86eT5g</a>

Mal for kontinuitetsplan	
Versjon	3.0
Dato	24.01.2020
Utarbeidet av	Seniorrådgiver Øivind Høiem Units seksjon for jus og informasjonssikkerhet oivindh@unit.no

# UNIT

DIREKTORATET FOR IKT OG FELLESTJENESTER  
I HØYERE UTDANNING OG FORSKNING

