

Kontinuitetsplan verksamhet för SOFIA vid olika driftstörningar

Bakgrund och syfte

Dokumentet beskriver hur myndigheter inom Västra Götalandsregionen (VGR) kan säkerställa användningen av SOFIA vid avbrott i den ordinarie tekniska lösningen.

SOFIA är VGR:s kärnsystem för digital dokumenthantering.

Informationen behöver vara tillgänglig även om ordinarie teknisk lösning inte går att nå. Information behöver också kunna skapas och publiceras för spridning till anställda och/eller allmänheten.

Beroende på vilket system (samarbetsytor, mellanarkiv och söktjänster) i SOFIA som har en driftstörning och beroende på vilken sorts driftstörning det är så finns det olika sätt för verksamheten att ändå kunna skapa information, nå ut med information och/eller hitta den.

Avgränsningar

Eftersom SOFIA-lösningen infördes för att säkerställa VGR:s digitala dokumenthantering omfattas endast dokumenthantering i det här dokumentet, inte eventuellt andra funktioner som inte rör

dokumenthantering och som aktiverats av administratör/ägare på en samarbetsyta som till exempel kalendrar eller listor.

Information om driftstörningar

Vid driftstörningar informerar SOFIA-systemförvaltning användare via en banner i berört SOFIA-system om problemen. Det går också ut information till myndigheternas SOFIA-förvaltare. Om hela SOFIA-lösningen drabbats av driftstörning samtidigt läggs banner ut i alla tre system. Det läggs också ut information om driftstörningar på intranätet via [Driftinformation IT](#) för samtliga medarbetare att ta del av. Det går även att [prenumerera på information](#) om driftstörningar genom Driftinformation IT för att direkt få information vid eventuella störningar.

Förklaring av alternativ hantering i SOFIA

Uppställningen nedan går igenom de aktiviteter i SOFIA som anses som kritiska rörande dokumenthantering och det ges lösningar på hur det ändå går att arbeta trots teknisk störning, så kallade work arounds, alltså alternativa sätt att göra något. Där det behövs finns även kommentarer och återgångsrutiner för hur information kan behöva återställas när den tekniska störningen är över så att informationen finns på rätt plats.

Lokal information

I uppställningen som följer nedan finns ett fält som heter *Lokal information*. Där anges vilken information som kan vara bra att ha sparad inför en driftstörning men det kan även fyllas på med annan information som är nödvändig för respektive förvaltning. Tänk på att intranät eller e-post kan vara påverkade vid en driftstörning som även rör SOFIA så det är bra att ha kontaktinformation, som även inkluderar telefonnummer, nedskrivet på ett ställe som inte kräver åtkomst till intranät eller internet, till exempel lokalt på datorns skrivbord eller utskriven på papper som förvaras säkert på arbetsplatsen.

Alternativ hantering vid olika driftstörningar i SOFIA

Det är inte möjligt att nå samarbetsytor via Samarbetsytecenter		
Alternativ hantering:	Kommentar:	Eventuell återgångsrutin:
SOFIA-förvaltaren kan gå in i statistikfilen eller Power BI-rapporten och hämta URL till respektive samarbetsyta.	<i>Ingen kommentar.</i>	<i>Inte aktuellt.</i>
Spara direktlänk till viktiga samarbetsytor som favorit i webbläsaren eller på annat sätt utanför SOFIA.	<i>Ingen kommentar.</i>	<i>Inte aktuellt.</i>
Samarbetsytor med säkerhetsnivå standard eller öppen går att hitta i Viva Connections - Startside.	<i>Ingen kommentar.</i>	<i>Inte aktuellt.</i>

Det är inte möjligt att konsumera upprättade dokument via Hitta i arkivet/Hitta styrande dokument

Alternativ hantering:	Kommentar:	Eventuell återgångsrutin:
Söka dokument på startsidan för samarbetsytecenter	Alla dokument med status ”arbetsmaterial” som en anställd har tillgång till på samtliga samarbetsytor visas här.	<i>Inte aktuellt.</i>
Söka dokument på samarbetsyta	Alla dokument, både arbetsmaterial och upprättade handlingar, kan sökas både i webbplatsen och i dokumentbiblioteket. Vid akuta delningsbehov bjud in deltagare och dela länk till dokumentet.	Om temporär behörighet har getts för att kunna dela information, rensa bort temporära deltagare när systemet är nåbart igen.
Söka dokument i SOFIA mellanarkiv	Automatisk åtkomst till anställds anställande myndighets arkiv och åtkomsträtterna Internet, Inom regionen och Inom myndigheten. Endast de med informationsbehörighet på myndigheten kommer åt dokument med åtkomsträtt Särskild behörighet. Länk till SOFIA mellanarkiv manual	<i>Inte aktuellt.</i>
Leta i eventuellt dokumentlista på webben (iFeed)	Endast redan befintliga dokumentflöden kan användas.	<i>Inte aktuellt.</i>
Leta efter dokument på intranät	Innehåller även övrig info från intranätet, inte bara upprättade dokument från SOFIA.	<i>Inte aktuellt.</i>
Sök på internet (för åtkomsträtt Internet) t.ex. Google.	Dokument med åtkomsträtt Internet och länk på externa webben kan nås via söktjänst på	<i>Inte aktuellt.</i>

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

	internet om sökmotorerna hunnit indexera dem efter att de upprättats.	
Förvaltningar kan besluta om att implementera synkning av styrande dokument till lokal dator (iFeed Downloader).	Laddar ned valda upprättade styrande dokument till en utsedd lokal dator/USB stickor vilket sedan kan spridas vidare till verksamheten.	<i>Inte aktuellt.</i>
Lokal information:	Kommentarer:	
[Fyll i lokal information vid behov] [Kontaktinformation inklusive telefonnummer till lokal SOFIA-förvaltning]		

Det är inte möjligt att skriva/hantera dokument på samarbetsyta		
Alternativ hantering:	Kommentar:	Eventuell återgångsrutin:
Skapa dokument i OneDrive.	Informationsklassning av dokument styr var dessa kan hanteras.	Flytta dokument till samarbetsytan där det skulle skapats om det inte var en teknisk störning.
Skapa dokument lokalt på dator via Office-applikationerna	Informationsklassning av dokument styr var dessa kan hanteras. Den här hanteringen fungerar endast för användare med användartjänst avancerad (ej grund).	Flytta dokument till samarbetsytan, rensa metadata, där det skulle skapats om det inte var en teknisk störning.
Om samarbetsytor med säkerhetsnivå standard eller öppen inte kan nås kan en samarbetsyta med säkerhetsnivå sluten användas om det finns tillgång till sådan. Om samarbetsytor med säkerhetsnivå sluten inte fungerar kan en samarbetsyta med säkerhetsnivå öppen eller standard användas men dock bara om informationsklassningen tillåter det.	Informationsklassning av dokument styr var dessa kan hanteras.	Flytta dokument till samarbetsytan där det skulle skapats om det inte var en teknisk störning. Ta bort eventuell temporär samarbetsyta.
Lokal information:	Kommentarer:	
[Fyll i lokal information vid behov] [Kontaktinformation inklusive telefonnummer till lokal SOFIA-förvaltning]		

Det är inte möjligt att upprätta dokument		
Alternativ hantering:	Kommentar:	Eventuell återgångsrutin:
Skapa dokument i OneDrive (beroende på informationsklassning av det som ska skapas) och beroende på målgrupp, dela länk från OneDrive eller skriv ut dokumentet för spridning.	Informationsklassning av dokument styr var dessa kan hanteras. Länk till OneDrive bör användas restriktivt och bara inom VGR.	Flytta dokumentet till samarbetsyta och upprätta.
Skapa dokument lokalt på dator via Office-applikationerna och skicka som bilaga i mejl eller skriv ut dokumentet för spridning.	<i>Ingen kommentar</i>	Flytta till samarbetsyta, rensa metadata, och upprätta.
Om samarbetsytor med säkerhetsnivå standard eller öppen inte kan nås kan en samarbetsyta med säkerhetsnivå sluten användas, om det finns tillgång till sådan, alternativt lägga en beställning på en samarbetsyta som temporär lösning. Om samarbetsytor med säkerhetsnivå sluten inte fungerar kan en samarbetsyta med säkerhetsnivå öppen eller standard användas men dock bara om informationsklassningen tillåter det. Alternativt lägga en beställning på en samarbetsyta som temporär lösning.	Informationsklassning av dokument styr var dessa kan hanteras. Om informationen berör många och snabbt behöver komma ut och inget annat alternativ fungerar.	Om alternativ samarbetsyta använts eller beställts, flytta dokument till ytan där det skulle skapats om det inte var en teknisk störning. Ta bort eventuell temporär samarbetsyta.
Publicera informationen i webbpubliceringsverktyget Optimizely för direkt publicering på intranätet eller externa webben beroende på målgrupp.	Om informationen berör många och snabbt behöver komma ut och inget annat alternativ fungerar.	Kopiera information till dokument på samarbetsyta och upprätta. Ta bort publicerad information på intranät/externa webben.

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Lokal information:	Kommentarer:	
Kontaktuppgifter till webbredaktör [Fyll i lokal information vid behov] [Kontaktinformation inklusive telefonnummer till lokal SOFIA-förvaltning]		

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Det är inte möjligt att avpublicera upprättade dokument		
Alternativ hantering:	Kommentar:	Eventuell återgångsrutin:
För mer akuta avpubliceringar kontakta SOFIA-förvaltare för hjälp att korrigera direkt i SOFIA mellanarkiv.	SOFIA-förvaltare har kontaktinformation till arkivarie eller motsvarande som kan göra ändringarna i SOFIA mellanarkiv.	<i>Inte aktuellt.</i>
Lokal information:	Kommentarer:	
[Fyll i lokal information vid behov] [Kontaktinformation inklusive telefonnummer till lokal SOFIA-förvaltning] SOFIA-förvaltare behöver ha flera alternativa kontaktvägar till arkivarie eller motsvarande.		
Eventuella lokala tillägg (fylls i vid behov på respektive förvaltning)		
Lokal information:	Kommentarer:	

Information om handlingen

Handlingstyp: Plan

Gäller för: Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Johanna Sedvallson, (johro11),
Regionutvecklare

Godkänd av: Johan Flarup, (johfl), Direktör

Dokument-ID: RS7847-355747063-188

Version: 1.0

Giltig från: 2026-03-25

Giltig till: 2028-03-25