

Incidentrapport

Incidentnummer: 20250926-01

Datum för incident: 2025-09-26

Rapporterad av: Johan Lindahl / Head of Product Management

Ansvarig för utredning: Joris Enkelaar / Security & Compliance Officer

1. Sammanfattning

Den 26 september 2025 uppstod en störning som påverkade tillgängligheten i vissa av våra tjänster. Orsaken var att en mjukvarukomponent från en extern leverantör tillfälligt slutade fungera.

Störningen berörde främst BL Konto, som används för inloggning till flera av våra tjänster, samt tillgång till API:er vilket innebar begränsad åtkomst för kunderna under en period.

Vår interna process för hantering av driftstörningar aktiverades omedelbart, och arbetet bedrevs i nära samarbete med leverantören. Den 27 september levererades en uppdatering som installerades direkt, varefter samtliga tjänster åter var i normal drift. Den totala störningsperioden uppgick till cirka 38 timmar.

Ingen data har gått förlorad. Transaktioner och uppgifter som initierades under störningsperioden placerades i kö och behandlades automatiskt så snart tjänsterna åter var i drift.

Kundernas information har hela tiden varit säker, och inga obehöriga åtkomster eller dataförluster har inträffat.

2. Incidenttyp

- ☒ Tjänstotillgänglighet
- ☐ Prestandaproblem
- ☐ Säkerhetsincident
- ☐ Annat

3. Tidslinje

Tidpunkter och händelser under driftstörningen.

26 sep 2025	10:12	Första rapport om störning mottagen
	10:34	Felsökning inleddes
	11:56	Orsak identifierad
27 sep 2025	22:06	Åtgärd utförd
	22:08	Tjänst åter i normal drift
	22:17	Incidenten stängd

4. Påverkade system och tjänster

- API
- BL Konto
- BL Administration (inloggning via BL Konto, e-faktura, dokumenthantering)
- BL Bokslut (inloggning via BL Konto)
- BL Skatt (inloggning via BL Konto)
- Qred (företagskort)
- Peppol (e-faktura)

5. Orsak / Rotorsak

Björn Lunden AB använder en etablerad mjukvarulösning från en marknadsledande leverantör för att hantera och säkra API-trafik. Denna lösning fungerar som en central kontrollpunkt mellan system, applikationer och användare.

Den aktuella programvaran drabbades av ett fel som även påverkade andra kunder till leverantören. Efter omfattande felsökning konstaterade leverantören att orsaken låg hos dem och att en mjukvaruuppdatering krävdes för att åtgärda problemet.

6. Genomförda åtgärder

Vår etablerade process för incidenthantering aktiverades omedelbart när driftstörningen upptäcktes. Vi kunde snabbt fastställa både omfattningen av störningen och att orsaken låg hos en extern leverantör, som omgående kontaktades för felsökning.

Information publicerades omedelbart på vår driftstatussida och uppdaterades löpande under hela störningsperioden. Samtidigt förbereddes en alternativ lösning för att säkerställa åtkomst till våra tjänster.

Bedömningen var dock att denna inte behövdes tas i bruk, då störningen inträffade under en helg med relativt låg aktivitet samt att leverantören meddelade att en lösning förväntades levereras inom kort.

Vi har förstärkt bemanningen och utökat öppettiderna i vår support under måndagen 29 september för att kunna svara på frågor om incidenten. Vidare har vi också ökat bevakning av berörda tjänster för att säkerställa att de fortsätter fungera som förväntat.

7. Förebyggande åtgärder

Vi har sedan tidigare etablerat en alternativ inloggningslösning baserad på Single Sign-On (SSO) och driver ett pågående projekt för att successivt flytta fler tjänster till denna plattform. Denna utveckling kommer inte bara att förenkla inloggningen för våra kunder, utan även minska beroendet av externa leverantörer och skapa ökad redundans vid eventuella framtida störningar.

8. Kommunikation

Vår driftstatussida har varit central i kommunikationen till berörda kunder. Där uppdateras status automatiskt i händelse av driftstörningar och vi har dessutom manuellt uppdaterat status under hela perioden, inklusive då felet blev åtgärdat och samtliga tjänster fungerade normalt igen.

Vi har också kommunicerat driftstörningen i flera av de produkter som berörts av störningen, exempelvis via en notifiering på inloggningssidan i BL Administration.

9. Slutsats

Vår interna incidenthanteringsprocess har fungerat enligt plan under denna händelse.

Incidenten orsakades av en mjukvarufel hos en leverantör och medförde cirka 38 timmars tjänstebortfall för ett begränsat antal tjänster, främst kopplade till **BL Konto**, samt vissa tjänster som använder vårt API. Detta kan även ha påverkat externa integratörer och deras tjänster.

Incidenten har påverkat tillgängligheten av vissa tjänster men inte säkerheten kring kunders information. Tiden mellan att driftstörningen rapporterades och att tjänsterna åter var i normal drift berodde främst på den tid som krävdes för att leverantören skulle kunna ta fram och leverera en nödvändig mjukvaruuppdatering.

Transaktioner och uppgifter som initierades under störningsperioden kan ha stoppats tillfälligt, men placerades i kö och behandlades automatiskt när tjänsterna åter var i drift. Ingen data har gått förlorad och inga åtgärder behöver upprepas av kunderna.

Kunder som använder tredjepartstjänster integrerade med Björn Lunden rekommenderas att kontakta respektive leverantör för information om hur driftstörningen kan ha påverkat deras tjänster.

För att minska risken för framtida störningar för vi en fortsatt nära dialog med vår leverantör. Samtidigt pågår ett arbete med att stegvis flytta fler produkter till vår befintliga Single Sign-On-lösning, som ger högre tillförlitlighet och inbyggd redundans.