



Försäkringskassan

Leverera Förmåns- information, LEFI Online

Service Level Agreement

Bilaga 1 till huvudavtal

IT

Innehåll

1. Dokumentinformation.....	4
1.1 Syfte.....	4
1.2 Beskrivning av IT-tjänsten	4
1.3 Användning av tjänsten	4
1.4 Omfattning.....	4
1.6 Beroenden.....	5
1.7 Force Majeur	5
1.8 Bilagor	5
1.9 Referenser.....	5
2.1 Öppettider (servicetider).....	6
2.2 Öppettider för support	6
2.3 Kundcenter för partner (KC Partner).....	6
3 Övrigt.....	7
3.2 Dimensionering	8
3.3 Återstart/Felhantering.....	9
3.4 Prestanda	9
3.5 Återkoppling vid planerade och oplanerade driftstopp.....	9
3.7 Katastrofplanering	10
4 Kontakt.....	11
6 Begreppslista.....	11
BILAGA 1 - Prioriteringsmodell för Incidenthantering	12
BILAGA 2 - Mätningmetodik.....	15

Versionshantering

Datum	Version	Ändring
2009-12-11	Rev A	Första fastställda utgåva gällande överenskommelse med avtalslösa kunder.

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

2012-02-16	Rev B	Andra fastställda utgåva gällande överenskommelse med kunder med ”generell” SLA, exv. kommuner.
2013-02-17	Rev C	Andra fastställda utgåva gällande överenskommelse med kunder med ”generell” SLA, exv. kommuner.
2017-01-03	RevD	Denna version har upptäckts som påbörjad/arbetsmaterial men aldrig varit aktuell. Noterar detta i fall den dyker upp senare.
2017-02-03	RevE	Nytt avsnitt, 3.6 Versionshantering. Tagit bort, 2.1 undantag från öppettider.

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

1. Dokumentinformation

Detta dokument beskriver överenskommelsen mellan Försäkringskassan och kommuner/myndigheter, och beskriver tjänstens innehåll, servicenivåer, målsättningar, tillgänglighet och support. LEFI är en förkortning av Leverera Förmånsinformation.

1.1 Syfte

Service Level Agreement (SLA) är en överenskommelse mellan Försäkringskassan och part som använder IT-tjänsten. Överenskommelsen syftar till att tydliggöra olika åtaganden i detta sammanhang.

1.2 Beskrivning av IT-tjänsten

IT-tjänsten består av en onlinetjänst som innehåller stödjande funktionalitet för att en mottagare ska få utlämnat uppgifter elektroniskt från Försäkringskassan.

Syftet med IT-tjänsten är att minska manuell hantering av frågor av rutinmässig karaktär hos Försäkringskassan och att mottagarna snabbt och säkert ska kunna få önskad och behövd information.

1.3 Användning av tjänsten

Tjänsten kan användas genom följande gränssnitt

- Webbgränssnitt
- System-system gränssnitt
 - o Onlinefråga (ställer en fråga för en enskild individ och får utlämnat svar)
 - o Massfråga (ställer en fråga om ett antal individer och får utlämnat enskilda svar för varje enskild individ)

1.4 Omfattning

Överenskommelsen omfattar drift, övervakning samt support av IT-tjänsten. I åtagandet ingår felsökning och åtgärdande av uppkomna problem för att säkerställa tillgänglighet, prestanda och funktionalitet.

1.5 Avgränsningar

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

Försäkringskassan IT står endast till tjänst med support för de delar av IT-tjänsten som Försäkringskassan ansvarar för.

1.6 Beroenden

LEFI Online har beroenden som inte är inräknade i detta SLA. IT-tjänsten hämtar information från många olika IT-system inom Försäkringskassan, huvudsakligen olika förmånssystem.

Om något förmånssystem inte är tillgängligt när frågan ställs, kommer inget svar att kunna levereras för just den efterfrågade förmånen. Svaret kommer dock att innehålla övriga uppgifter som efterfrågas.

1.7 Force Majeur

Med force majeure avses en oförutsedd händelse av extraordinärt slag som utesluter möjligheten att fullgöra en avtalad prestation. Till dessa händelser brukar räknas krig, upplopp, strejk, naturkatastrof, brand, exportförbud m.m. som omöjliggör för en part att fullfölja sina åtaganden.

1.8 Bilagor

Bilaga	Namn
Bilaga 1	Prioriteringsmodell för Incidenthantering
Bilaga 2	Mätningssystemetik

1.9 Referenser

I detta dokument refereras till följande information:

- Försäkringskassans hemsida www.forsakringskassan.se och flik *Myndigheter & samarbetspartner / LEFI Online*.
- Dokumentet [Beskrivning av person och förmånsinformation](#) (se flik *Myndigheter & samarbetspartner / LEFI Online / Teknisk information*).

2 Servicenivåer

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

Servicenivåerna utgör överenskommelsens mätvärden och är en definition av hur och när IT-tjänsten ska levereras.

2.1 Öppettider (servicetider)

LEFI Online har följande öppettider (se också ”Dimensionering” punkt 3.2).

Öppettider för onlinefråga	
Vardagar	07.00 – 21.30
Lördag	07.30 – 16.00
Söndag	13.00 – 21.30
Dag före röd helgdag	07.00 – 16.30
Röd dag	Stängt
Öppettider för massfråga	
Vardagar	17.00 – 24.00
Lördag	07.30 – 16.00
Söndag	13.00 – 21.30
Dag före röd helgdag	16.30 – 24.00

Åtkomst till IT-tjänsten garanteras inte under tid utanför definierad öppettid.

2.2 Öppettider för support

Frågor och support besvaras av [Kundcenter för partner](#) på telefonnummer **0771 – 17 90 00** under följande tider.

Måndag – torsdag	07.00 – 18.00
Fredag	07.00 – 16.00

2.3 Kundcenter för partner (KC Partner)

Till KC Partner kan användare vända sig med alla typer av förfrågningar, supportärenden och felanmälningar som rör IT-tjänsten.

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

Dessa ärenden kategoriseras under samlingsbegreppen ”Förfrågningar” eller ”För åtgärd”. KC Partner ansvarar för att de blir hanterade av berörd instans.

Alla incidenter (fel/störningar) som påverkar IT-tjänsteleveransen ska anmälas för registrering, kategorisering, prioritering och hantering. Incidenter som inte anmäls, blir heller inte registrerade eller bevakade. Återkoppling på en incident sker till anmälaren.

Möjlighet till felanmälan finns, och kan göras under IT-tjänstens övriga öppettider till Försäkringskassans Helpdesk, på telefonnummer **0771 – 524 425**.

Dock garanteras ingen åtgärdsaktivitet utanför KC Partners öppettid.

2.4 Tillgänglighet och pålitlighet under öppettid

Tillgängligheten under IT-tjänstens öppettid är uppdelad på kontorstid (07.00-17.00) samt kvällar och helger.

Tillgänglighet kontorstid	Tillgänglighet kvällar	Tillgänglighet helger	Hindertid kontorstid ¹ (timmar/tidsenhet)	Hindertid kvällar och helger	Pålitlighet ²
99,3 %	98,6 %	98,0 %	1,4 tim/mån	2,6 tim/mån	4 ggr/mån

3 Övrigt

Här beskrivs övriga förutsättningar för IT-tjänsten.

3.1 Uppgiftsinnehåll

Försäkringskassan ansvarar för att leverera uppgifter enligt dokumentet ”[Beskrivning av person och förmånsinformation](#)”. De uppgifter som levereras är ett utdrag ur Försäkringskassans register. Notera att exakta uppgiftsinnehållet per användarkategorier (exv. kommun, försäkringsbolag) framgår av respektive XML-schema.

¹ Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter

² Antal avbrottsfall per tidsenhet

⁽¹⁾ Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ⁽²⁾ Antal avbrottsfall per tidsenhet

Fel rättas enligt Försäkringskassans ordinarie rutiner. Felanmälningar på enstaka poster görs till KCP.

Planerade förändringar i uppgiftsinnehållet aviseras på https://www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/lefi_online/releaseinformation

Om frågan från extern part innehåller felaktiga data, kan svarstiderna och uppgiftsinnehållet i detta dokument inte uppfyllas.

Planerade förändringar i uppgiftsinnehållet aviseras senast 2 månader i förväg.

3.2 Dimensionering

Följande uppgifter gäller för användningen av IT-tjänsten Leverera förmånsinformation, LEFI Online:

A. Onlinefråga

Vardagar	kl. 07.00 - 17.00
Lördag	kl. 07.30 - 16.00
Söndag	kl. 13.00 - 21.30
Dag före röd helgdag	kl. 07.00 - 16.30
Max antal frågor/tidsenhet	1 fråga per sek
	60 frågor per min
	3 600 frågor per timme
Max frågefrekvens:	300 ms mellan svar och ny fråga
Max antal trådar:	1

B. Massfråga

Vardagar	Kl. 17.00 – 24.00

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

Dag före röd helgdag	Kl. 16.30 – 24.00
Röd dag	Kl. 07.00 – 24.00
Max antal frågor/tidsenhet	2 frågor per sek
	120 frågor per min
	7 200 frågor per timme
Max frågefrekvens:	300 ms mellan svar och ny fråga
Max antal trådar:	5

3.3 Återstart/Felhantering

1. Om IT-tjänsten inte svarar inom 30 sek eller att klienten får ”timeout” så prova att ställa frågan på nytt.
2. Om samma svar erhålls som första gången, vänta i fem minuter innan frågan ställs på nytt.
3. Upprepa åtgärden enligt punkt 2 nio gånger.
4. Klienten ska ha en inbyggd funktion för att kunna göra återstart från en korrekt återstartstidpunkt.

3.4 Prestanda

Målsättningen för IT-tjänstens är att Försäkringskassan ska kunna leverera svar inom följande tidsrymder:

- 5 sekunder för 98 % av frågorna för system till system (mätt vid utgång ur Försäkringskassans SHS)
- 5 sekunder för 90 % av frågorna för webbgränssnittet.

3.5 Återkoppling vid planerade och oplanerade driftstopp

Oplanerade driftstopp kan förekomma om någon komponent i IT-tjänsten går sönder eller påverkas av annan störning så att åtkomst till IT-tjänsten inte längre är möjlig.

Vid driftstörningar läggs information upp på hemsidan

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

https://www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/lefi_online

Vid oplanerade och planerade driftstopp samt driftstörningar inom öppettiden, läggs information ut på

https://www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/lefi_online
under dagtid.

3.6 Versionshantering

Versionshanteringen kommer innebära följande:

- Ändringshanteringen för tjänsten planeras mot 1-2 releaser per år
- Versionshanteringen stödjer 2 versioner (gällande + föregående version)
- Äldre version stöds i 1 år (end-of-life)

Detta innebär att när det kommer en ny version (ver.2) av tjänsten stöds föregående (ver.1) i 1 år fr.o.m. releasetillfället. Detta gäller såvida det inte under denna period kommer ytterligare en ny version (ver.3), då slutar stödet för första versionen (ver.1) i och med att den nyaste versionen releasas.

Som användare innebär det att man behöver i drift stödja nuvarande eller föregående version för att tjänsten ska fungera.

Syftet med denna versionshantering är att säkra en effektiv informationsförsörjning som ger möjligheter till:

- Kontrollerad ändringshantering
- Rimlig tid för användare att anpassa sig till nya versioner
- Minska risken att användare använder äldre versioner med risk att man missar tillkommen/ändrad information

3.7 Katastrofplanering

IT-tjänsten Leverera förmånsinformation, LEFI Online är inte prioriterad i ett katastrofläge, se punkt 1.6.

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

4 Kontakt

KC Partner kontaktas vid förfrågningar, incidenter och supportfrågor, se punkt 2.2 och 2.3.

5 Säkerhet

Försäkringskassans verksamhet måste fortsätta att fungera oberoende av vad som händer i samhället, då socialförsäkringen är klassad som samhällsviktig och en del i samhällets infrastruktur. Detta ställer stora krav på hög säkerhet och en god planering för det oförutsägbara för att behålla leveransförmågan.

Alla säkerhetsrelaterade incidenter kopplade till IT hanteras i enlighet med prioriteringsmodellen för incidenthantering.

6 Begreppslista

Förkortningar och termer som förekommer i dokumentet:

Term	Beskrivning
KC Partner	Kundcenter för Partner
IT-tjänst	Ett eller flera IT-system som möjliggör en verksamhetsprocess med målet att skapa en synlig och relevant leverans
LEFI	Leverera FörmånsInformation
SHS	Spridnings- och hämtningssystemet

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

BILAGA 1 - Prioriteringsmodell för Incidenthantering

Prioritering ges genom kombinationen av hur stor **Påverkan** är på verksamheten och hur **Brådskande** felet måste åtgärdas. Nedan görs ett försök att exemplifiera tänkbara situationer för rätt gradering av dessa två parametrar.

Påverkan

Påverkan på verksamheten utgår från tre olika faktorer:

- Andel användare som påverkas av totala antalet användare för en drabbad IT-tjänst.
- Hur incidenten påverkar Partners och Försäkringskassans verksamhet.
- Nivå på allvarlighetsgrad vid incidenter med påvisad säkerhetsrisk/säkerhetsbrist.

Stor	Signifikant	Medel	Mindre
------	-------------	-------	--------

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

IT incidenter	IT incidenter	IT incidenter	IT incidenter
<ul style="list-style-type: none"> • Incident som påverkar >75% av användarna • Alla avbrott i en eller flera IT-tjänster • Okontrollerad virusspridning • Dataintrång • Incidenter som riskerar att allvarligt skada Försäkringskassans verksamhet, allmänhetens förtroende för verksamheten ex: <ul style="list-style-type: none"> - Försenade/felaktiga/uteblivna ersättningar som påverkar många - Felaktig eller avsevärt försenad information till kunder - Förlust av information som inte kan återskapas - Spridning av sekretesskyddad medborgarinformation - Informationsändring av produktionsdata 	<ul style="list-style-type: none"> • Incidenter som påverkar >50% av användarna • Försök till dataintrång • Mindre störning pga. virusspridning • Falsa virusvarningar • Incidenter av sådan art att det är mindre sannolikt att den allvarligt ska skada Försäkringskassans verksamhet, allmänhetens förtroende för verksamheten eller anställdas säkerhet och trygghet ex: <ul style="list-style-type: none"> - Fel personuppgifter i system - Felaktiga/försenade/uteblivna ersättningar som påverkar ett mindre antal 	<ul style="list-style-type: none"> Incidenter som påverkar >25% av användarna Incidenter kring kontohanteringen 	<ul style="list-style-type: none"> Incidenter som påverkar <25% av användarna Normalfallet av incidenter som anmäls av användare

^[1] Möjlig otillgänglighet definierad i timmar och minuter ^[2] Antal avbrottsfall per tidsenhet

Brådskande

Hur brådskande ett ärende är beror på tre olika faktorer och påverkas av:

- När i månaden incidenten inträffar i förhållande till kritiska datum för IT-tjänsten.
- Hur brådskande användaren uppger att ärendet är.
- Hur omfattande avbrottet i IT-tjänsten är.

Kritisk	Hög	Medium	Låg
<ul style="list-style-type: none"> • Incidenter med påvisad säkerhetsrisk/säkerhetsbrist • Alla avbrott i IT-tjänst eller avbrott i kritisk del av IT-tjänst • Incidenten inträffar under en kritisk period för IT-tjänsten 	<ul style="list-style-type: none"> • Incidenten inträffar nära kritisk period för IT-tjänsten • Avbrott i del av IT-tjänst som inte är kritisk • Användaren uppger att ärendet är brådskande 	<ul style="list-style-type: none"> • Incidenten inträffar inte i närtid till kritisk period för IT-tjänsten • Avbrott i icke kritisk IT-tjänst • Normal hantering av incident från användare 	<ul style="list-style-type: none"> • Incident har ingen koppling till kritisk period för IT-tjänst • Icke brådskande incidenter

Prioritet

Kombinationen av ovan nämnda faktorer ger en viss viktning som översätts till en prioritet, se nedan Prioritetstabell.

Brådskande/Påverkande	Stor	Signifikant	Medel	Mindre
Kritisk	Kritisk	Kritisk	Hög	Hög
Hög	Kritisk	Hög	Hög	Medium
Medium	Hög	Medium	Medium	Medium
Låg	Medium	Låg	Låg	Låg

Respons och Åtgärdstider

Utifrån viktning i Prioriteringstabellen sätts en respons- och en åtgärdstid för varje ärende. Nedan beskrivs den maximala tiden för hanteringen av varje ärende.

Prioritet	Responstid	Åtgärdstid
Kritisk	10 min	3 timmar
Hög	1 timme	8 timmar
Medium	8 timmar	24 timmar
Låg	24 timmar	40 timmar

BILAGA 2 - Mätningametodik

Mätningarna kommer att inkludera följande:

- Tillgänglighet mätt i procent och timmar av öppetid per månad och IT-tjänst.

Definition av tillgänglighet

- 100 % tillgänglighet innebär att alla användare med tillgång till IT-tjänsten kan arbeta fullt ut inom IT-tjänsten.
- Tillgänglighet mäts inom en öppet-period (exempelvis 07.00 till 21.30).

Avgränsning

En enskild användares arbetsstation ingår inte i mätningen och är därmed inte inkluderad i bedömningen av IT-tjänstens tillgänglighet.

Uträkningsmetodik

För att kunna bedöma vilken tillgänglighet som kan förväntas har varje leveransenhet inom VO Drift och underhåll tittat på statistik och mätdata samt gällande underleverantörsavtal och gjort en erfarenhetsmässig kalkyl över tillgängligheten per leverans (byggstenar i IT-tjänsten).

IT-tjänsten byggs upp av olika leveranser identifierade för IT-tjänsten, med angivna leveransnivåer för respektive leverans och utgör värden för beräkningen av tillgängligheten.

Resultatet redovisas sedan i både procent och timmar, för att öka tydligheten.