

# IT-tjänst

## *Sammanfattad Bästjänt Ekonomiskt Bistånd (SSBTEK)*

### Service Level Agreement

---

Representant SKL:

---

Kundansvarig FK-IT:

## Innehåll

<b>1</b>	<b>OMFATTNING .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INGÅENDE PARTER .....</b>	<b>3</b>
2.1	PARTERNAS ÅTAGANDEN .....	4
<b>3</b>	<b>OPERATIV BESKRIVNING AV IT-TJÄNSTEN .....</b>	<b>4</b>
3.1	IT-TJÄNSTEBESKRIVNING .....	4
3.2	IT-TJÄNSTENS START OCH STOPP .....	4
3.3	IT-TJÄNSTENS KRITISKA TIDPUNKTER OCH AKTIVITETER.....	5
3.4	IT-TJÄNSTENS AVGRÄNSNINGAR .....	5
<b>4</b>	<b>SERVICENIVÅER.....</b>	<b>5</b>
4.1	ÖPPETTIDER .....	5
4.1.1	Servicenivåer Öppettid .....	5
4.1.2	Extra öppethållande .....	6
4.2	SUPPORT OCH SUPPORTTID .....	6
4.2.1	Servicenivåer Supporttid .....	6
4.3	SUPPORT OCH SUPPORTTIDER .....	6
4.3.1	Servicenivåer Supporttid .....	6
4.3.2	Servicenivåer Incidenthantering .....	7
4.4	BESTÄLLNINGAR .....	7
4.4.1	Servicenivåer Beställningar .....	7
4.5	PROBLEMHANTERING .....	8
4.5.1	Servicenivåer Problemhantering.....	8
4.6	ÄNDRINGSHANTERING .....	8
4.6.1	Planerade ändringar (Servicefönster) .....	9
4.6.2	Utbildning .....	9
4.6.3	Oplanerade ändringar .....	9
4.6.4	Servicenivåer Ändringshantering .....	9
4.7	DIMENSIONERING/KAPACITET .....	9
4.7.1	Servicenivåer Kapacitet.....	9
4.8	PRESTANDA .....	10
4.8.1	Servicenivåer Prestanda.....	10
4.9	TILLGÄNGLIGHET UNDER ÖPPETTID .....	10
4.9.1	Servicenivåer Tillgänglighet.....	10
4.10	KVALITET (LEVERANSPRECISION).....	10
4.10.1	Servicenivåer Kvalitet (Leveransprecision) .....	11
4.11	SÄKERHET .....	11
4.11.1	Servicenivåer Säkerhet .....	11
4.12	KONTINUITET .....	11
4.12.1	Servicenivåer Kontinuitet.....	12
<b>5</b>	<b>MÄTNING, RAPPORTERING OCH UPPFÖLJNING .....</b>	<b>12</b>
5.1	SLA RAPPORTERING .....	13
<b>6</b>	<b>INFORMATION OCH ESKALERING.....</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>KONTAKT.....</b>	<b>14</b>

# Versionshantering

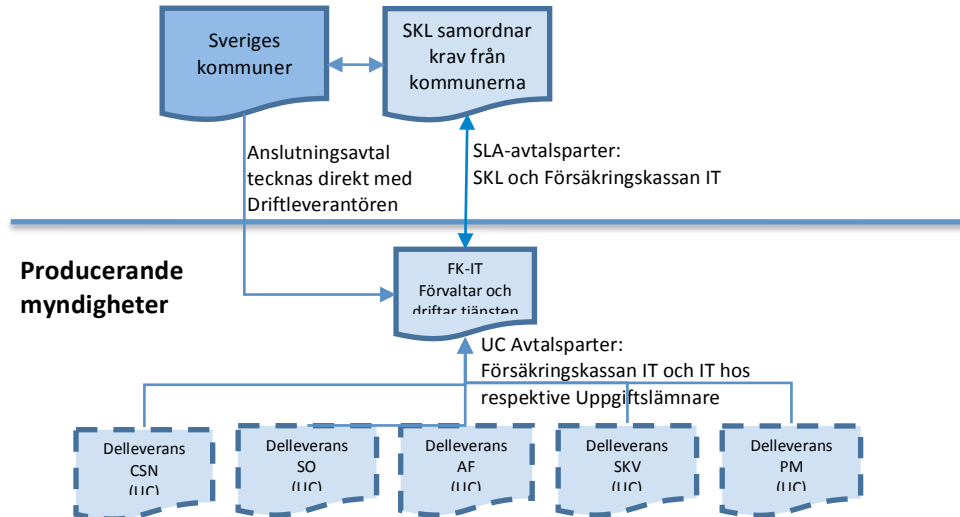
Datum	Version	Ändring	Utförd av:
2015-01-14		SLA skapat	Godkänd av styrgrupp SSBTEK

## 1 Omfattning

Detta förkortade SLA är beroende av Överenskommelse om myndighetssamverkan (Överenskommelsen) för IT-tjänsten SSBTEK.

Detta SLA beskriver leveransnivåer för IT-tjänsten SSBTEK som levereras av uppgiftslämnande myndigheter.

SLA:et omfattar drift, övervakning, support, utbildning samt informationsspridning. I åtagandet ingår felsökning och åtgärdande av uppkomna problem för att säkerställa tillgänglighet, prestanda och funktionalitet. SLA:et med underliggande överenskommelser och bilagor omfattar även mätning, rapportering och uppföljning.



## 2 Ingående parter

Parter till detta SLA är följande:

### Kravställare

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)

Roll och namn: \_\_\_\_\_

## Driftleverantör

Försäkringskassan IT

Kundansvarig: Arne Nyman

## 2.1 Parternas åtaganden

Definieras i Överenskommelse om myndighetssamverkan (härefter Överenskommelsen) punkten 6 samt bilaga 2, Former för samverkan.

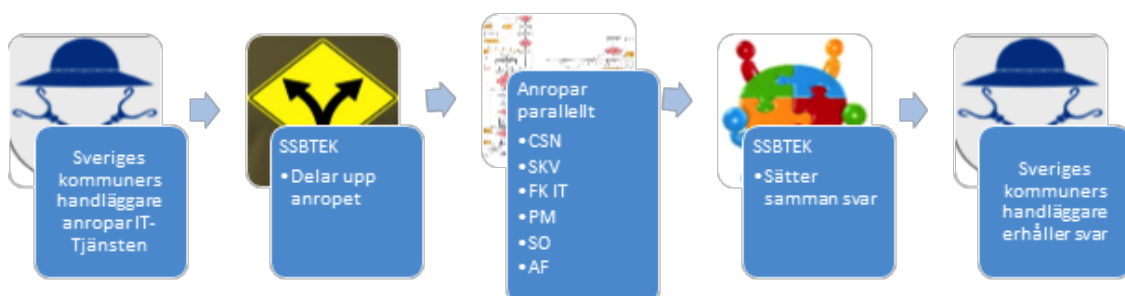
# 3 Operativ beskrivning av IT-tjänsten

## 3.1 IT-tjänstebeskrivning

IT-tjänsten Sammansatt Bastjänst Ekonomiskt Bistånd (SSBTEK) är en IT-tjänst som via kommunernas handläggarsystem stödjer verksamhetsprocessen för Ekonomiskt bistånd hos Sveriges kommuner. SSBTEK erbjuds via Driftleverantören och innefattar information i Bastjänster tillhandahållen av flera olika myndigheter enligt den översiktliga funktionella beskrivningen nedan. De myndigheter (Uppgiftslämnare) som tillhandahåller information i Bastjänster är beskrivna i bilaga 1 i Överenskommelsen.

Översiktlig funktionell beskrivning:

1. En användare på Sveriges kommuner anropar IT-tjänsten SSBTEK via sitt handläggarsystem.
2. Anrop inkommer till IT-tjänsten SSBTEK via Driftleverantörens gränssnitt SHS.
3. Driftleverantören "delar upp" IT-tjänstens inkommande anrop och fördelar dessa till respektive Uppgiftslämnare.
4. IT-tjänsten SSBTEK anropar (parallellt) respektive bastjänst hos respektive Uppgiftslämnare.
5. Respektive Uppgiftslämnare svarar på anropet och skickar svaret tillbaka till SSBTEK.
6. IT-tjänsten SSBTEK tar emot och "sammanställer" alla svar från respektive bastjänst.
7. IT-tjänsten SSBTEK levererar svar tillbaka till användaren via handläggarsystemet.



## 3.2 IT-tjänstens Start och Stopp

IT-tjänsten startar med att ett anrop är mottaget i Driftleverantörens webbtjänst eller SHS. IT-tjänsten kan också starta med att ett ärende tas emot i Driftleverantörens angivna supportgränssnitt.

IT-tjänsten, till den del som avser Driftleverantörens bastjänst, slutar med att svar på anropet har lämnat Driftleverantörens webbtjänst eller SHS, alternativt att ett felmeddelande har genererats. IT-tjänsten kan också sluta med att ett ärende åtgärdats och återrapporterats till SKL.

### 3.3 IT-tjänstens kritiska tidpunkter och aktiviteter

För IT-tjänsten finns följande kritiska datum och tidpunkter som ligger till grund för prioriteringsmodellen i hanteringen av incidenter, samt är styrande för servicefönster och eventuella behov av beredskap eller akuta insatser av SKL och Driftleverantören.

Tidpunkt	Orsak/händelse
Ökad användning från runt 20:e och till slutet av månaden	Orsaken är att man önskar ta del av utbetalningsinformation, samt att man som oftast ska utbetala försörjningsstöd när man normalt får lön utbetald.

### 3.4 IT-tjänstens Avgränsningar

Driftleverantören tar inte ansvar för de delar av IT-tjänsten som levereras av kommunernas egen IT-organisation eller dess underkontrakterade leverantörer. Det innebär att Försäkringskassans ansvar börjar och slutar i Försäkringskassans tekniska gränssnitt SHS (Spridnings- och hämtningsystemet).

Försäkringskassans Servicenivåer angivna i detta SLA innefattar endast aktiviteter och åtgärder som sker efter att ärendet registrerats i Försäkringskassans gränssnitt KCP (Kundcenter för Partners).

Försäkringskassan har endast ett helhetsansvar för support avseende frågor av IT-teknisk karaktär. För frågor som rör tolkning av innehåll i erhållet svar på förfrågan som ställts via IT-tjänsten hänvisas slutanvändaren till respektive ansvarig Uppgiftslämnare.

För frågor som rör användningen av IT-tjänsten hänvisas slutanvändaren till sin lokala supportorganisation.

Slutanvändare ska alltid följa överenskommen supportkedja.

## 4 Servicenivåer

Nedan anges de servicenivåer som gäller för IT-tjänsten.

Servicenivåerna utgör ett kvalitetsmått för leverans av IT-tjänsten. Överenskomna servicenivåer ska mätas och följas upp regelbundet och utgöra underlag för förbättringar av IT-tjänsten. Nedan följer definitioner av de olika servicenivåområdena liksom mål för respektive område. Uppföljning och rapportering av angivna servicenivåer sker månadsvis enligt tabellen i Kapitel 6.

### 4.1 Öppettider

Öppettid definieras som den tid då IT-tjänsten ska vara tillgänglig att användas av giltiga användare.

Åtkomst till IT-tjänsten garanteras inte under tid utanför definierad öppettid även om IT-tjänsten ändå *kan* vara åtkomlig.

Om tillgängligheten till IT-tjänsten avbryts inom angiven öppettid ska detta kommuniceras till SKL i enlighet med överenskomna rutiner i bilaga 2 till Överenskommelsen, "Former för samverkan".

#### 4.1.1 Servicenivåer Öppettid

Nedan anges de tider då IT-tjänsten är öppen och åtkomlig att använda.

Måndag - fredag	Lördag	Söndag	Helgdagar (röda dagar)
08.00 – 17.00	-	-	-

#### 4.1.2 Extra öppethållande

Begäran om ökat öppethållande eller förlängt Servicefönster beställs av behöriga beställare enligt ordinarie kanaler. Se kapitel Kontakt för mer information. Beslutsmöte för extra öppethållande samt förlängda Servicefönster hålls av Driftleverantören torsdagar kl.13.00. En begäran om extra öppethållande ska inkomma till Driftleverantören senast 2 veckor innan beslutsmötet. Likaledes ska Driftleverantörens önskemål om förlängda Servicefönster inkomma i så god tid som möjligt i de fall utökningen påverkar IT-tjänstens ordinarie öppettid. Underlag till Driftleverantören för att fatta beslut om extra öppethållande eller utökat Servicefönster lämnas av Driftleverantören senast 9.00 dagen för beslutsmötet.

## 4.2 Support och supporttid

Driftleverantören erbjuder en samlad och enhetlig kontaktyta för hantering av inkommande ärenden rörande IT-tjänsten. Kontaktytan anges i kapitlet Kontakt.

Driftleverantören säkerställer att incidenter (fel/störningar), frågor och beställningar som rör IT-tjänsteleveransen hanteras i Driftleverantörens del av supportkedjan och återrapporteras till SKL inom angivna Servicenivåer.

Driftleverantören ansvarar för att dessa incidenter, frågor och beställningar registreras, kategoriserar, prioriteras och hanteras i enlighet med processer beskrivna i bilaga 2 till Överenskommelsen, "Former för samverkan". Driftleverantören ansvarar också för att incidenter som upptäcks via övervakning hanteras på samma sätt.

### 4.2.1 Servicenivåer Supporttid

Nedan anges de tider då support erbjuds av Driftleverantören.

<b>Support</b>		
<b>Måndag – fredag</b>	<b>Lördag</b>	<b>Söndag</b>
08.00-17.00	Stängt	Stängt

## 4.3 Support och supporttider

Driftleverantören tillhandahåller en samlad och enhetlig kontaktyta för felanmälan, beställningar, rådgivning och information i enlighet med överenskommen supportkedja illustrerad nedan.

Driftleverantören säkerställer att incidenter (fel/störningar), frågor och beställningar som rör IT-tjänsteleveransen hanteras i hela supportkedjan och återrapporteras till anmälare inom angivna Servicenivåer.

Driftleverantören svarar inom ramen för detta för åtgärder av alla inkomna ärenden och ser till att ärenden som inte kan lösas eskaleras till andra berörda parter för fördjupad felsökning och åtgärd. Driftleverantören agerar således SPOC (Single Point of Contact) oavsett var i kedjan ärendet slutligen åtgärdas.

Driftleverantören ansvarar för att dessa incidenter, frågor och beställningar registreras, kategoriserar, prioriteras och hanteras i enlighet med etablerade processer. Driftleverantören ansvarar också för att incidenter som upptäcks via övervakning hanteras på samma sätt.

### 4.3.1 Servicenivåer Supporttid

Nedan anges de tider då support erbjuds via Driftleverantörens kanal Kundcenter för Partners (KCP).

<b>Support</b>		
<b>Måndag – fredag</b>	<b>Lördag</b>	<b>Lördag-söndag</b>

08.00-17.00	-	-
-------------	---	---

#### 4.3.2 Servicenivåer Incidenthantering

Hantering av incidenter bestäms av den prioriteringsmodell som finns redovisad nedan. Incidenter, information om dessa och eskalering hanteras enligt överenskomna rutiner i bilaga 2 till Överenskommelsen, "Former för samverkan".

Nedan beskrivs de inverkanse faktorer som används vid bedömning av prioritet för alla inkommande incidenter. Kombinationen av påverkan för användaren och tidpunkten som incidenten inträffar, skapar tillsammans en prioritering. Varje prioriteringsnivå har sedan respons- och åtgärdstider knutna till sig.

Påverkan	Beskrivning
1	Avbrott i flödet, inga anrop kan besvaras
2	Långa svarstider orsakar timeout i vissa anrop
3	Fel information levereras i svar på anrop (möjligt?)
4	Enstaka anrop kan inte besvaras

Tidpunkt	Beskrivning
1	Definierad "högsåsong" under öppetid (avvakta input från SKL)
2	I nära anslutning till definierad "högsåsong" under öppetid
3	Under tidsperiod med normal arbetsbelastning under öppetid
4	Under "lägsåsong" eller utanför öppetid

	Påverkan 1	Påverkan 2	Påverkan 3	Påverkan 4
Tidpunkt 1	Kritisk	Hög	Medel	Låg
Tidpunkt 2	Hög	Hög	Medel	Låg
Tidpunkt 3	Medel	Medel	Medel	Låg
Tidpunkt 4	Låg	Låg	Låg	Låg

För 80 % av incidenterna ska överenskomna tider i tabellen nedan ha mötts för att Servicenivåmålen för Incidenthanteringen ska vara uppfyllt.

Prioritet	Responstid	Åtgärdstid
Kritisk	30 min	8 timmar
Hög	60 min	2 arbetsdagar
Medel	8 timmar	5 arbetsdagar
Låg	24 timmar	7 arbetsdagar

#### 4.4 Beställningar

Beställningar definieras som ärenden av typen frågor/information, behörighetsadministration och anslutningar samt eventuella förgodkända standardändringar. Övriga beställningar och önskemål hanteras via förvaltningsrådet i enlighet med beskrivningen i Bilaga 2 till Överenskommelsen, "Former för samverkan".

##### 4.4.1 Servicenivåer Beställningar

För 80 % av beställningarna ska överenskomna tider i tabellen nedan ha mötts för att Servicenivåmålen för Beställningshanteringen ska vara uppfyllt.

Beställning	Responstid	Åtgärdstid
Anslutning till IT-tjänsten	N/A	5 arbetsdagar
Frågor/information	N/A	2 arbetsdagar

## 4.5 Problemhantering

Ett problem definieras som ett fel med okänd orsak, där en grundorsaksutredning behöver genomföras i syfte att etablera ett Känt fel. Problemärenden, information om dessa och eskalering hanteras enligt överenskomna rutiner i bilaga 2 till Överenskommelsen, "Former för samverkan"

Hanteringen av problem bestäms av en prioriteringsmodell som utgår från kombinationen av Påverkan och Tid.

Påverkan baseras på Incidenthanteringen fokuserat till tre olika faktorer:

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

Tiden, hur bråttom det är att finna en lösning på problemet, styrs av:

- hur "bra" den tillfälliga lösningen är och hur troligt det är att incidenten inträffar igen
- om det finns någon kritisk tidpunkt ur verksamhetens synvinkel ex utbetalningstidpunkt varje månad eller att det påverkar pengaflödet eller beslut till få eller många medborgare
- om problemet kan vara av intresse för media och eller om det är av intresse säkerhetsmässigt

Kombinationen av påverkan för användaren och tidpunkten skapar tillsammans en prioritering. Varje prioriteringsnivå har sedan respons- och åtgärdstider knutna till sig enligt nedan.

### 4.5.1 Servicenivåer Problemhantering

För 80 % av problemen ska överenskomna tider i tabellen nedan ha mötts för att Servicenivåmålen för Incidenthanteringen ska vara uppfyllt.

Prioritet	Responstid	Åtgärdstid
Kritisk	1 arbetsdag	6 dagar
Hög	3 arbetsdag	15 arbetsdagar
Medel	4 arbetsdagar	25 arbetsdagar
Låg	10 arbetsdagar	60 arbetsdagar

## 4.6 Ändringshantering

Förändringsbehov på IT-tjänsten som Kunden (Användaren), SKL eller Driftleverantören identifierar ska löpande kanaliseras inom förvaltningsorganisationen för utvärdering och beslut om åtgärd.

Vid ändringar av IT-tjänstens innehåll ska detta ske i enlighet med beslutade processer och rutiner, se bilaga 2 till Överenskommelsen, "Former för samverkan". Beroende på konsekvenser, så som ekonomiska och/eller ändrade krav på servicenivåer, kan detta SLA behöva revideras och eventuella bilagor tillkomma eller tas bort.

Eventuella behov av åtgärdsplaner för förbättringar av IT-tjänsten beslutas gemensamt mellan SKL och Driftleverantören. Detta diskuteras och beslutas också i Driftsrådet.

När justering av IT-tjänstens innehåll ska göras, ska även alla tillhörande tjänsteartefakter ses över och eventuellt justeras. Exempel på tjänsteartefakter är:



- Kravdokument
- SLA-dokument och underliggande överenskommelser (t.ex. UC)
- Designbeskrivning
- Driftdokumentation

Se bilaga 2 till Överenskommelsen, "Former för samverkan" för närmare beskrivning av processer och rutiner.

#### 4.6.1 Planerade ändringar (Servicefönster)

Planerade ändringar (Servicefönster) ska planeras gemensamt mellan parterna.

Ett aktuellt schema för planerade ändringar ska alltid finnas publicerat på Informationsportalen, [www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/ssbtek](http://www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/ssbtek). Eventuella förändringar i detta schema ska först stämmas av med respektive part innan beslut kan fattas och alltid kommuniceras via överenskomna kanaler i enlighet med bilaga 2 till Överenskommelsen, "Former för samverkan".

Allt planerbart arbete sker utanför IT-tjänsternas öppettider. I de fall förlängning av ett servicefönster sker där information inte utgått enligt rutiner ska överskridande tid räknas som otillgänglighet.

Då IT-tjänsten har beroenden till Bastjänster levererade av övriga Uppgiftslämnare inklusive Driftleverantören ska ändringar så långt det är möjligt samlas i gemensamma driftsättningar, så kallade releaser, som sker vid fastställda tidpunkter.

#### 4.6.2 Utbildning

Vid förändring av IT-tjänsten ska Driftleverantören erbjuda Kravställarens utsedda representanter utbildning avseende förändringen. Kravställaren har dock ett ansvar att säkerställa att löpande utbilda slutanvändare.

Båda parter har också ett ansvar att utbilda sin egen supportorganisation i de förändringar som införs.

Driftleverantören ansvarar för att säkerställa att kompetenskrav uppfylls för att utveckla, underhålla och förvalta IT-tjänsten.

#### 4.6.3 Oplanerade ändringar

Det kan förekomma att någon komponent i en IT-tjänst går sönder eller påverkas av annan störning så att åtkomst till IT-tjänsten inte längre är möjlig. En akut åtgärd kan då vara nödvändig att genomföra vilket kan innebära otillgänglighet under en begränsad tid. Informationsflödet vid ändringar beskrivs i dokumentet "Rutin för Informationsspridning SSBTEK". Aktuell version av rutinen finns tillgänglig på Informationsportalen, [www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/ssbtek](http://www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/ssbtek).

#### 4.6.4 Servicenivåer Ändringshantering

Planerade ändringar utanför releaser som påverkar IT-tjänsten ska kommuniceras och verifieras mellan parterna i god tid, senast 4 veckor innan ändringen.

### 4.7 Dimensionering/kapacitet

Nedan anges det förväntade nyttjandet av IT-tjänsten i form av belastning inom IT-tjänsten. Eventuella förändringar av användningsmönster eller volymer ska kommuniceras till Driftleverantören så snart som möjligt för att optimera resursutnyttjandet och säkerställa att rätt kapacitet kan levereras. På så sätt kan Driftleverantören förutse ev. behov av investeringar samt undvika avbrott i IT-tjänstens tillgänglighet till följd av oväntat hög belastning.

#### 4.7.1 Servicenivåer Kapacitet

Överenskommet antal användare av IT-tjänsten samt uppskattad volym per tidsenhet.

Antal användare	Antal anrop per timme

290 st. kommuner Ej fastställt antal handläggare	3 anrop/sekund eller maximalt 200 samtidiga anrop/minut
---	---

## 4.8 Prestanda

Prestanda är det mått som visar hur snabbt flödet i IT-tjänsten fungerar. Det mäts som "svarstid" i en frågeställning (ett anrop). Svarstiden mäts inom ramen för IT-tjänstens definierade "start och stopp".

### 4.8.1 Servicenivåer Prestanda

För anrop som avser ett personnummer/samordningsnummer ska svar levereras tillbaka:

- inom 7 sekunder för minst 90 % av förfrågningarna
- inom 12 sekunder för återstående 10 % av förfrågningarna

För anrop som avser flera personnummer/samordningsnummer ökar svarstiden med 1,5 sekunder per person, dvs. 8,5 sek resp. 13,5 sek vid två personnummer/samordningsnummer osv.

Max antal personnummer/samordningsnummer per förfrågan är 10 stycken.

## 4.9 Tillgänglighet under öppetid

Tillgängligheten anger till vilken grad en IT-tjänst är tillgänglig. En IT-tjänst anses tillgänglig, då den kan användas på det sätt som avses i IT-tjänstebeskrivningen av de användare den riktar sig till under IT-tjänstens angivna Öppetid. Otillgänglighet definieras som att Kommunernas handläggares svar uteblir helt eller ett felsvar om att tjänsten inte går att nås. Vid svar från 3 eller fler producerande myndigheter anses tjänsten som tillgänglig med störning. Incident ska då upprättas hos Driftleverantörens SPOC.

Tillgängligheten redovisas i tre enheter; tillgänglighet, otillgänglighet och pålitlighet.

Redovisningen tillämpas enligt följande:

- Tillgänglighet redovisas i timmar och minuter under mätperioden samt procentuell uppfyllnad.
- Otillgänglighet redovisas i timmar och minuter under mätperioden
- Pålitlighet redovisas i antal oplanerade avbrott under mätperioden

Tillgängligheten anges i både % -sats och timmar/minuter så att det blir tydligt för användarna vad de kan förvänta sig och hur långa avbrott som eventuellt kan förekomma. Tillgängligheten följs upp och rapporteras med stöd av centrala mätningar och analyser av incidenter och felrapporter.

### 4.9.1 Servicenivåer Tillgänglighet

Överenskomna målsättningar om nivåer av tillgänglighet, maximal otillgänglighet och pålitlighet redovisas nedan. Definierade avgränsningar för IT-tjänsten är viktiga för att förstå vilka delar som mäts.

Tillgänglighet under definierad öppetid	Pålitlighet
90 % Maximal nedtid 62 timmar per år (inklusive igångsättning av felsökning)	4 ggr/mån, max 12 ggr/år

## 4.10 Kvalitet (Leveransprecision)

IT-tjänstens huvudsyfte är att förse handläggare av Ekonomiskt Bistånd med information från olika myndigheter för att säkerställa att rätt beslut fattas i handläggningen av ett ärende. Ett mått på IT-tjänstens kvalitet är därför att mäta andelen uteblivna svar på de anrop som inkommer till IT-tjänsten. Driftleverantören kommer med hjälp av uppsatt övervakning att kunna sammanställa

andelen uteblivna svar och rapporterar detta till Kravställaren och Uppgiftslämnarna i samband med Driftleverantörens SLA-rapportering till Kravställaren.

#### 4.10.1 Servicenivåer Kvalitet (Leveransprecision)

Överenskomna målsättningar om kvalitet i IT-tjänsten utifrån måttet Leveransprecision redovisas nedan.

Leveransprecision KPI	Målsättning
Andel levererade svar i förhållande till andel inkommande anrop, redovisat som avvikelser	Minst 95 % av alla anrop ska vara besvarade per månad.

## 4.11 Säkerhet

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.

Driftleverantören arbetar efter ett ledningssystem för informationssäkerhet baserat på SS-ISO/IEC 27001:2 006 och SS-ISO/IEC 27002:2005 och ställer därmed krav på att Driftleverantören är införstådd med kraven i denna standard samt följer denna till de delar som är av vikt för leveransen av IT-tjänsten.

Informationsflödet i IT-tjänsten sker via SHS-gränssnittet och Driftleverantören använder sig av s.k. i-loggning för att säkerställa spårning av aktiviteter inom den egna delen av IT-tjänsten. I all övrig kommunikation ska säker e-post eller angivna telefonkanaler användas.

Driftleverantörens personal får endast kopiera eller ändra säkerhetsnycklar och andra parametrar om det ingår i det ärende som de ska utföra.

Säkerhetsaspekter rörande IT-tjänsten:

- Säkerhetsklassningen på IT-tjänsten och dess ingående data anges i bilagorna "Säkerhetsklassning EIF 20131210\_PA01.ppt" samt "EIF\_Risksammanställning 2014-01-15\_PA02.xlsx".
- Frågor avseende personer med skyddad identitet (SID-ärenden) hanteras genom att svaret från Driftleverantören "flaggas" som ett SID-ärende. Det är sedan respektive Kommuns ansvar att ärendet hanteras korrekt
- Behörighet till IT-tjänsten regleras genom angiven Anslutningsrutin.

#### 4.11.1 Servicenivåer Säkerhet

Driftleverantören åtar sig att registrera och hantera samtliga säkerhetsrelaterade Incidenter enligt samma förfarande och Servicenivåer som för övrig Incidenthantering.

## 4.12 Kontinuitet

I händelse av katastrofsituation orsakad av omständigheter utanför Driftleverantörens kontroll, såsom hårt väder, brand, explosion, etc., finns en beredskap och en plan för att säkerställa kontinuerlig leverans av IT-tjänsten. Driftleverantören arbetar då utifrån en kontinuitetsplan, innehållande det som krävs för att återstarta IT-tjänsterna i rätt ordning och med rätt prioritering med målsättningen att säkerställa återgång till normal verksamhet så fort som möjligt.

Kontinuitetsmålen definieras utifrån IT-tjänstens kritikalitet för verksamheten med hjälp av två nyckeltal:

- Nyckeltalet "Maximal tidsrymd för återställning" (Recovery Time Objective - RTO) vilket stipulerar hur långt ett totalt avbrott får pågå.
  - Exempel på nivåer kan t.ex. vara "omedelbart", "inom 72 timmar" eller "inom 1 arbetsvecka".

- Nyckeltalet "Maximalt tillåten dataförlust" (Recovery Point Objective – RPO) vilket stipulerar vilken punkt i dataflödet som IT-tjänsten ska kunna återställas till.
  - Exempel på nivåer för detta mätetal kan vara "till senaste sparade transaktion" eller "till senast tagna säkerhetskopia (per dag eller vecka)".

IT-tjänstens kontinuitetsplaner ska regelbundet verifieras och detta sker enligt fastställda rutiner i samarbete med alla intressenter. Uppföljning av verifieringarna sker i de återkommande avstämningarna mellan Kravställaren och Driftleverantören.

I Kravställarens åtagande ingår att medverka vid kontinuitetstester initierade av Driftleverantören med i förväg överenskommen periodicitet. I Driftleverantörens åtagande ingår likaledes att medverka vid kontinuitetstester initierade av Kravställaren med i förväg överenskommen periodicitet.

I händelse av katastrof eller större incidenter är det av stor vikt att Driftleverantören kan komma i kontakt med Kravställaren för att exempelvis verifiera akut införda förändringar, redogöra för planerade åtgärder eller få beslut för genomförande. I Kravställarens åtagande ingår därmed att utsedda roller i Kravställarens organisation ska finnas tillgängliga i enlighet med överenskomna eskaleringsrutiner. Motsvarande gäller även för Driftleverantörens åtagande.

#### 4.12.1 Servicenivåer Kontinuitet

Nedan anges de mål som är uppsatta för IT-tjänsten avseende återställning i händelse av katastrof.

Maximal tidsrymd för återställning (RTO-Recovery Time Objective)	Punkt att återställa till (RPO-Recovery Point Objective)	Frekvens för säkerhetskopiering
24 timmar (enligt krav från MSB?)	Till senast sparade transaktion	Total backup veckovis. Inkrementell backup dagligen. Arkivloggar varannan timme.

## 5 Mätning, Rapportering och Uppföljning

Driftleverantören mäter leveransen av IT-tjänsten utifrån de överenskomna mätetal som definieras inom ramen för IT-tjänstens SLA. Resultatet av överenskomna servicenivåer ska rapporteras regelbundet och månadsvis så länge detta SLA gäller.

För att Driftleverantören och Kravställaren ska vara överens om att en IT-tjänst har varit åtkomlig och fungerande under en viss given period krävs en gemensam förståelse för mätningmetodiken som tillämpas, innan överenskommelse tecknas. Nedan följer en beskrivning av hur mätetalen mäts.

Mätetal	Beskrivning
Tid från beställning till leverans	Tid för hantering av inkommen förfrågan, från status registrerad till status avslutad, redovisas i relation till överenskommelse.
Antal användare och mängd data (volym)	Utfall av utnyttjad kapacitet inom IT-tjänsten i relation till överenskommelse. Antal användare, samtidiga anrop samt totalt antal anrop ackumulerat över tiden.
Tillgänglighet och Pålitlighet (antal avbrott), Återställsetider (längd på varje avbrott)	Det totala antalet oplanerade driftstopp redovisas med tidpunkt, orsaksbeskrivning, åtgärdsplan (om någon sådan behöver upprättas) och längd på varje avbrott samt med en sammanställning över tid.
Prestanda	Prestandan mäts i IT-tjänstens svarstider mätt från att ett anrop tas emot i SHS tills att ett svar levererats tillbaka till Driftleverantören.
Responstid	Tid från mottaget ärende till status påbörjad, redovisas i relation till överenskommelse.
Åtgärdstid	Tid från mottaget ärende tills ärendet är åtgärdat och återrapporterat till felanmälare
Incidenter - Antal och prioritet	Redovisas utifrån antal och prioritet, lösta inom och utom överenskomna KPI:er.
Problem – Grundorsak och åtgärd	Redovisas utifrån antal och prioritet samt med eventuella föreslagna åtgärder relaterade till respektive problem.
Planerade Ändringar – status och utfall	Planerade ändringar redovisas utifrån prioritet, gällande status vid rapporteringstillfälle samt resultat från uppföljning av genomförda ändringar under perioden.
Kontinuitet	Redovisas utifrån resultaten från genomförda kontinuitetstester samt efter att en kontinuitetsplan nyttjats i en reell situation.
Kvalitet (Leveransprecision)	Avvikelseberapportering avseende levererat innehåll i förhållande till efterfrågat innehåll i inkommande anrop.

## 5.1 SLA Rapportering

Överenskomna rapporter markeras med [x].

<b>Innehåll i månadsrapport</b>	x
Incidenter	x
Beställningar	x
Problem	
Planerade Ändringar	
Kapacitet	
Prestanda	x
Tillgänglighet och Pålitlighet	x
Säkerhet	
Kontinuitet	
Kvalitet (leveransprecision)	x

## 6 Information och eskalering

Hur informationsspridningen går till vid allvarliga incidenter eller andra tillfällen då intressenter behöver informeras framgår av bilaga 2 till Överenskommelsen, "Formulär för samverkan" och av dokumentet "Rutin för Informationsspridning SSBTEK". Aktuell version av rutinen finns tillgänglig på Informationsportalen, [www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/ssbtek](http://www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/ssbtek).

## 7 Kontakt

Vid frågor om detta SLA är det nedan angivna personer som ska kontaktas.

Organisation	Roll	Namn	Telefonnummer	E-post
SKL				
SKL				
SKL				
FK-IT	Kundansvarig	Magnus Albonius		
FK-IT	Kundansvarig	Arne Nyman		
FK-IT	SLM	Hans Vähäsalo		