

Leverera Förmåns-information, LEFI Prenumeration

SLA - Service Level Agreement

Innehåll

1	DOKUMENTINFORMATION	2
.1.2	BESKRIVNING AV IT-TJÄNSTEN	3
.1.3	OMFATTNING	3
.1.4	AVGRÄNSNING	3
.1.5	REFERENSER	3
2	SERVICENIVÅER	4
2.3	GFS KM PARTNER	4
2.4	TILLGÄNGLIGHET OCH PÅLITLIGHET UNDER ÖPPETTID	5
3	ÖVRIGT	5
3.1	UPPGIFTSINNEHÅLL	5
3.2	DIMENSIONERING	6
3.3	ÅTERKOPPLING VID PLANERADE OCH OPLANERADE DRIFTSTOPP	6
3.4	FELHANTERING	6
3.5	TESTMILJÖER	6
3.6	REVISION OCH HANTERING/UPPFÖLJNING AV FÖRÄNDRINGAR	6
3.7	KATASTROFPLANERING	6
4	SÄKERHET	7
5	PRIORITERINGSMODELL FÖR INCIDENTHANTERING	7
5.1	PÅVERKAN	7
5.2	BRÅDSKANDE	8
5.3	PRIORITET	8
5.4	RESPONS OCH ÅTGÄRDSTIDER	8
6	KONTAKT	9
7	BEGREPPSLISTA	9

Datum	Version	Ändring
2021-04-26	Rev A	Ny reviderat version. Text formatering samt förtydliganden.

1 Dokumentinformation

Detta dokument beskriver överenskommelsen mellan Försäkringskassan och användande part 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 prenumerationstjänst innehållande stödjande funktionalitet för att användande part ska kunna utbyta elektronisk information med Försäkringskassan i syfte att få bort manuell hantering (informationsutbyte) av frågor av rutinmässig karaktär mellan försäkringsbolagen och Försäkringskassan.

.1.3 Omfattning

Överenskommelsen omfattar drift, övervakning samt support av Försäkringskassans IT-tjänst LEFI Prenumeration, gentemot användande part.

I åtagandet ingår felsökning och åtgärdande av uppkomna problem för att säkerställa tillgänglighet, prestanda och funktionalitet.

.1.4 Avgränsning

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

.1.5 Referenser

I detta dokument refereras till följande information:

- Försäkringskassans webbplats:
<https://www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/lefiprenumeration>

2 Servicenivåer

2.1 Öppettider (servicetider)

LEFI Prenumeration baseras på batch-körningar vardagsnätter (natt mot tisdag-lördag).

Inleverans av frågefiler:	Helgfri måndag-fredag: 08.00 – 17.30
Leverans av svarsfiler:	Helgfri tisdag-lördag: 07.00 – 10.00

Filer som levereras från försäkringsbolaget till Försäkringskassan före kl.17.30 helgfri måndag till fredag besvaras nästa dag.

Om det inte finns något data att leverera ska "start/slutpost" levereras så att Försäkringsbolaget vet att data saknas.

2.2 Öppettider för support

Frågor och support hanteras av Avdelningen för Gemensamma Försäkringsfrågor, området Kundmöte Partner (GFS KM Partner). Handläggarna där nås via Kundcenter för partner, telefonnummer **0771 – 17 90 00**. Mer information om öppettider: [Kundcenter för Partner](#)

Möjlighet till felanmälan finns, och kan göras under IT-tjänstens övriga öppettider till Försäkringskassans Helpdesk, på telefonnummer **020-40 40 56**. Dock garanteras ingen åtgärdsaktivitet utanför Kundcenter för partner öppettid.

2.3 GFS KM Partner

GF KM Partner tar emot alla typer av förfrågningar, supportärenden och felanmälningar som rör IT-tjänsten. I de fall det går att enkelt härleda problemet till ett känt fel eller svara utifrån informationen på webben så hanteras det generellt direkt, I annat fall görs det en felanmälan till Försäkringskassans interna system för hantering av incidenter.

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.

Den som hanterat förfrågan eller incidenten på IT ansvarar för att återkoppla direkt till anmälaren d.v.s kommunen tjänsteman, Kronofogdemyndigheten handläggare eller annan som hört av sig till Försäkringskassan, samt notera detta i ärendet. Återkoppling ska inte ske via GFS KM Partner. Om det däremot visar sig vara ett större fel som förväntas påverka flera användare så bör information skickas till GFS KM Partner för kännedom.

2.4 Tillgänglighet och pålitlighet under öppettid

Filer som levereras från användande part till Försäkringskassan före kl.17.30 helgfri måndag till fredag besvaras nästa dag.

Försäkringskassans system är öppna för mottagande av filer dygnet runt varje vardag.

Målsättningen är att leverans av svarsfiler från Försäkringskassan ska vara användande part tillhanda:

Före kl 07:00	Före kl 10:00
95 % av dagarna	100 % av dagarna

Om det inte finns något data att leverera ska "start/slutpost" levereras så användande part vet att data saknas.

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 och Pensionsmyndighetens register.

Fel rättas enligt Försäkringskassans ordinarie rutiner. Felanmälningar på enstaka poster görs via Kundcenter för partner.

Planerade förändringar i uppgiftsinnehållet aviseras på sidan:

[Releaseinformation](#)

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

Planerade förändringar i uppgiftsinnehållet aviseras senast 3 månader i förväg förutsatt att det är möjligt.

3.2 Dimensionering

Storleken på de filer som skickas från Försäkringskassan till användande part får inte överstiga 15 Mb (ca 500 personer per fil).

När inläsningar av bestånd på 10 000 personer eller mera från användande part ska göras, kontaktas Försäkringskassan och en överenskommelse görs för att undvika överbelastning i Försäkringskassans system.

3.3 Återkoppling vid planerade och oplanerade driftstopp

Vid planerade och oplanerade driftstopp läggs information ut på:

[Driftinformation](#)

3.4 Felhantering

Om delar av informationen saknas i filen, kommer denna information med i nästa dags fil.

3.5 Testmiljöer

Försäkringskassan har inte någon dedikerad testmiljö för LEFI Prenumeration. Exempelfiler finns tillgängliga att ladda ned här

[Exempelfil](#)

3.6 Revision och hantering/uppföljning av förändringar

En granskning av detta SLA kan göras närhelst någondera av parterna efterfrågar en sådan.

3.7 Katastrofplanering

IT-tjänsten LEFI Prenumeration är inte prioriterad i ett katastrofläge.

4 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 enligt nästa punkt.

5 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.

5.1 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
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/ute blivna ersättningar som påverkar många -Felaktig eller avsevärt försenad information till kund -Förlust av information som inte kan återskapas -Spridning av sekretesskyddad medborgarinformation Informationsändring av produktionsdata 	IT incidenter <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 	IT incidenter <ul style="list-style-type: none"> Incidenter som påverkar >25% av användarna Incidenter kring kontohantering 	IT incidenter <ul style="list-style-type: none"> Incidenter som påverkar <25% av användarna Normalfallet av incidenter som anmäls av användare

5.2 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.

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

- Hur omfattande avbrottet i IT-tjänsten är.

5.3 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

5.4 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

6 Kontakt

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

7 Begreppslista

Förkortningar och termer som förekommer i dokumentet:

Term	Beskrivning
Drift	Är ett samlingsnamn för alla de aktiviteter, resurser och tillgångar inom Verksamhetsområde Drift och Underhåll som krävs för att bibehålla en stabil och säker IT-tjänsteleverans.
KAM IT	Är den representant från IT som är kontaktyta mot kunden i frågor rörande denna överenskommelse samt andra ärenden som rör leveransen av IT-tjänster.
IT-system	Innebär en samling av resurser och fysiska komponenter eller tillgångar som är nödvändiga för att leverera en IT-tjänst.
IT-tjänst	Ett eller flera IT-system som möjliggör en verksamhetsprocess inom Försäkringskassan med målet att skapa en synlig och relevant leverans till intern alternativt extern kund inom eller utom IT, av önskad IT-tjänst.
Kravställare	Den definierade interna eller externa kunden till IT inom Försäkringskassan.
Prestanda	Är ett mått på hur bra något presterar. Prestanda inom IT definieras som till vilken grad ett system eller komponent fullbordar sin funktionalitet inom givna begränsningar, som hastighet, precision, eller minnesutnyttjande med minimalt användande av resurser.
Problem	Alla incidenter som saknar en känd och dokumenterad lösning (tillfällig eller permanent) hanteras som Problem tills orsaken är känd och en lösning kan föreslås.
Responstid	Maximal tid för att påbörja felsökning eller hantering av en incident eller förfrågan.
Support	Supportorganisationen benämns Helpdesk inom Försäkringskassan. Helpdesk finns tillgänglig för alla typer av ärenden som rör IT och arbetar med felsökning, felavhjälpning, beställningar, utbildningsfrågor och informationsspridning.
Tillgänglighet	Innebär åtkomst till IT-tjänstens funktionalitet.
Åtgärdstid	Maximal avbrottsstid för en definierad kategori av incident eller förfrågan.
Öppettid	Definitionen på öppettid är när IT-tjänsten är tillgänglig för användning och support kan tillhandahållas. En öppettid anger därmed de klockslag som IT-tjänsten är tillgänglig för användare att använda IT-tjänsten.
Övervakning	Övervakning är ett sätt att i realtid veta om IT-system är åtkomliga samt att bli förvarnad i tid om något oplanerat inträffar.