

Service Level Agreement för Leverera Förmånsinformation - LEFI Online och Leverera Kundavisering - LEKA

1 Dokumentinformation

Detta dokument beskriver överenskommelsen mellan Utlämnande myndighet (Försäkringskassan) och Användare (Kommuner/Myndigheter/Organisationer) gällande leveransen av IT-tjänsten LEFI Online och LEKA. LEFI är en förkortning av Leverera Förmånsinformation. LEKA är en förkortning av Leverera Kundavisering.

2 IT-tjänstebeskrivning

IT-tjänsten innehåller stödjande funktionalitet för att en Användare ska få utlämnat uppgifter digitalt från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten.

- Begära förmånsinformation.
 - E-tjänst
 - System-system gränssnitt (API)
 - Onlinefråga (ställer en fråga för en enskild individ och får utlämnat svar)
 - Massfråga (ställer en fråga om ett antal individer och får utlämnat enskilda svar för varje enskild individ)
- Prenumeration och avisering om förändrad förmånsinformation.
 - Registrera, Kontrollera och Avregistrera prenumeration.
 - Ta emot avisering.

2.1 Uppgiftsinnehåll

Försäkringskassan ansvarar för att leverera uppgifter enligt dokumentet Beskrivning av person och förmånsinformation från respektive myndighet.

De uppgifter som levereras är ett utdrag ur Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens register.

Om frågan från Användare innehåller felaktig data, kan svarstiderna och uppgiftsinnehållet i detta dokument inte uppfyllas.

2.2 Avgränsningar

Försäkringskassan IT har supportansvar endast för de delar av IT-tjänsten som Försäkringskassan ansvarar för.

2.3 Referenser

I detta dokument refereras till följande information:

- Försäkringskassans webbplats:
[LEFI Online - Försäkringskassan](#) och [LEKA - Försäkringskassan](#)
- Dokumentet ”Beskrivning av person och förmånsinformation” för Försäkringskassans information finns under: [Användarstöd - Försäkringskassan](#)
- Dokumentet ”Beskrivning av person och förmånsinformation” för Pensionsmyndighetens information finns under; [LEFI | Pensionsmyndigheten](#)

2.4 Versionshantering

Versionshanteringen för IT-tjänsten innebär följande:

- Versionshanteringen stödjer 2 huvudversioner (gällande + föregående version)
- Äldre huvudversion stöds i 1 år (end-of-life)

Detta innebär att när det kommer en ny version (ver.2) av IT-tjänsten stöds föregående (ver.1) i 1 år fr.o.m. releasetillfället.

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

LEFI Online och Leverera kundavisering har olika versionsnummer och därmed olika versionsperioder (tider).

3 Öppettider

3.1 Tjänstens tekniska öppettider

LEFI Online (webbportal och system-system) och LEKA ska i normalfallet vara tillgänglig under följande tider:

<i>Dag</i>	<i>Tjänstens öppettider</i>
Alla dagar	00.00-24.00

Under servicefönster kan tjänsten vara otillgänglig. Servicefönster infaller vanligtvis lördag klockan 16.00 till söndag klockan 13.00. Akuta servicefönster kan även infalla vardagar 00.00-06.00

Massfråga – innebär stora informationsmängder i svaret. Massfråga är en asynkron tjänst. Öppettider för massfråga. Öppettiden innebär att IT-tjänstens funktionalitet är åtkomlig och möjlig att använda.

<i>Dag</i>	<i>Öppettider massfråga</i>
Måndag – Fredag	07.00 – 21.30
Lördag	07.30 – 16.00
Söndag	13.00 – 21.30
Dag före helgdag	07.00 – 16.30
Helgdag, Midsommarafton, Julafton, Nyårsafton	Stängt

3.2 Öppettider för support

Frågor och support hanteras av Kundcenter för Partner, telefonnummer 0771-17 90 00.

<i>Dag</i>	<i>Tjänstens öppettider</i>
Måndag-fredag	09.00-13.00
Trettondagsafton, Skärtorsdag, 30 april, dag före Alla helgons dag	09.00-11.30
Lördag, söndag & helgdagar	Stängt

Vid sidan av öppettiderna är det möjligt att skicka frågor till Kundcenter via epostformulär; [Skicka allmänna frågor via mejl - Försäkringskassan](#). Åtgärder/incidenthantering utanför Kundcenter för Partners öppettider garanteras inte.

3.3 Incidenthantering

Incidenthanterings syfte och mål är att vid oplanerade avbrott i IT-tjänsten ska funktionalitet återställas så fort som möjligt och samtidigt minimera påverkan på verksamheten, både vad gäller tid och omfattning.

3.4 Dimensionering/kapacitet

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

3.4.1 Onlinefråga och Leverera kundavisering

Max frågor/sek	Max frågor/min	Max frågor/tim	Max frågefrekvens	Max antal trådar
1	60	3600	300 ms mellan svar och ny fråga	1

3.4.2 Massfråga – asynkron fråga (fördröjt svar)

Max frågor/sek	Max frågor/min	Max frågor/tim	Max frågefrekvens	Max antal trådar
2	120	7200	300 ms mellan svar och ny fråga	5

4 Information och eskalering

Vid planerade och oplanerade driftstopp informeras berörda via:

[LEFI Online - Försäkringskassan](#)

[LEFI | Pensionsmyndigheten](#)