



IT-tjänst

Leverera förmånsinformation - LEFI Online

Leverera kundavisering - LEKA

Service Level Agreement

IT



Innehåll

1	DOKUMENTINFORMATION.....	3
1.1	SYFTE	3
1.2	REFERENSER.....	3
2	IT-TJÄNSTEBESKRIVNING	3
2.1	UPPGIFTSINNEHÅLL	4
2.2	AVGRÄNSNINGAR	4
2.3	VERSIONSHANTERING.....	4
3	SERVICENIVÅER.....	4
3.1	ÖPPETTIDER.....	4
3.2	INCIDENTHANTERING	5
3.3	SUPPORTTID.....	5
3.4	DIMENSIONERING/KAPACITET	5
3.4.1	Onlinefråga och Leverera kundavisering.....	<i>Fel! Bokmärket är inte definierat.</i>
3.4.2	Synkron massfråga	5
3.4.3	Asynkron massfråga	5
4	INFORMATION OCH ESKALERING	6

Versionshantering

Datum	Version	Ändring	Utförd av:
2025-11-	Rev B	Uppdaterad mall, struktur och information.	Rikkard Sten

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.

1.1 Syfte

Service Level Agreement (SLA) är en överenskommelse mellan Försäkringskassan och användare av tjänsterna. Syftet är att tydliggöra ansvar, förväntningar och servicenivåer för drift, support och tillgänglighet av IT-tjänsten, samt hur kommunikation och uppföljning ska ske.

1.2 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 IT-tjänstebeskrivning

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

- Begära förmånsinformation (LEFI)
 - E-tjänst
 - System-system gränssnitt (API)
 - Onlinefråga- fråga om en enskild individ och få svar direkt
 - Synkron massfråga - fråga om ett antal individer och få ett svar per individ i realtid
 - Asynkron massfråga – skicka in många individer samtidigt (batch) och få ett samlat svar när hela körningen är klar

- Prenumeration och avisering om förändrad förmånsinformation (LEKA)
 - Registrera, Kontrollera och Avregistrera prenumeration
 - Ta emot avisering

LEKA informerar om att något har hänt (avisering), och LEFI används för att hämta vad som har hänt (detaljinformation).

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 Versionshantering

Versionshanteringen för IT-tjänsten innebär följande:

- Två huvudversioner stöds samtidigt (gällande + föregående)
- Äldre huvudversion stöds i 1 år (end-of-life)

LEFI Online och LEKA kan ha olika versionsnummer och därmed olika versionstider. Som användare innebär detta att nuvarande eller föregående version måste användas för att tjänsten ska fungera.

3 Servicenivåer

Detta avsnitt reglerar vilken servicenivå Försäkringskassan tillhandahåller för IT-tjänsterna LEFI Online och LEKA avseende tillgänglighet, support, incidenthantering samt kapacitet. Servicenivåerna definierar vilka nivåer användare kan förvänta sig vid normal drift och hur avvikelser hanteras.

3.1 Öppettider

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

Dag	Tjänstens öppettider
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

3.2 Incidenthantering

Incidenthanteringens 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.

3.3 Supporttid

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.

3.4 Dimensionering/kapacitet

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

3.4.1 Synkron

Max frågor/sek	Max frågor/min	Max frågor/dygn	Max frågefrekvens	Max antal trådar
1	60	10 000	300 ms mellan svar och ny fråga	1

3.4.2 Asynkron

Typ av fråga	Max antal individer per beställning	Frågefrekvens	Kommentar
Asynkron beställning	30 000	Max 1 beställning per/sek och max 60 beställning per minut	Beställningen hanteras i turordning och resultat skickas när hela batchen är klar.

4 Information och eskalering

Vid planerade och oplanerade driftstopp informeras berörda via:

[LEFI Online - Försäkringskassan](#)

[LEFI | Pensionsmyndigheten](#)