



Försäkringskassan

Leverera Förmåns- information, Lefi

Service Level Agreement

Bilaga 1 till huvudavtal

IT

Innehåll

1	DOKUMENTINFORMATION.....	3
1.1	SYFTE	3
1.2	BESKRIVNING AV IT-TJÄNSTEN	3
1.3	OMFATTNING.....	3
1.4	AVGRÄNSNING.....	3
1.5	REFERENSER	3
2	SERVICENIVÅER.....	4
2.1	IT-TJÄNSTENS ÖPPETID	4
2.2	PÅLTLIGHET.....	5
3	HELPDESK	5
3.1	RESPONS- OCH ÅTGÄRDSTIDER	6
4	ÖVRIGT	6
4.1	UPPGIFTSINNEHÅLL	6
4.2	DIMENSIONERING	6
4.3	ÅTERKOPPLING VID PLANERADE OCH OPLANERADE DRIFTSTOPP	7
4.4	FELHANTERING.....	7
4.5	TESTMILJÖER	7
4.6	REVISION OCH HANTERING/UPPFÖLJNING AV FÖRÄNDRINGAR.....	7
4.7	KATASTROFPLANERING	7
5	KONTAKT.....	8
5.1	FÖRSÄKRINGSKASSAN	8
5.2	XX	FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.
6	BEGREPPSLISTA	9
7	BILAGA 1, PRIORITERINGSMODELL.....	10
7.1	PÅVERKAN.....	10
7.2	BRÅDSKANDE	11
7.3	PRIORITET	11
7.4	ÅTGÄRDSTIDER.....	11

1 Dokumentinformation

Detta dokument beskriver överenskommelsen mellan Försäkringskassan och <XXX> avseende IT-tjänstens innehåll, IT-tjänstens målsättningar och tillgänglighet till support.

1.1 Syfte

Service Level Agreement (SLA) är en överenskommelse som säkerställer att en gemensam förståelse av åtaganden existerar för att uppnå kund- och användarnöjdhet.

1.2 Beskrivning av IT-tjänsten

IT-tjänsten består av en prenumerationstjänst innehållande stödjande funktionalitet för att Externa Parter 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 Leverera Förmånsinformation (LEFI), gentemot <XXX>.

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

Uppsatta mål för servicenivåerna i detta avtal har förhandlats mot utgångspunkt av de volymer som gällde vid avtalsdatum för detta SLA.

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 hemsida www.forsakringskassan.se

2 Servicenivåer

Eftersom tjänsten baseras på batch-körningar vardagsnätter avser öppettiderna den tid som Försäkringskassan IT:s Helpdesk har öppet.

2.1 IT-tjänstens öppettid

Måndag – fredag 8.00 – 18.00

Undantag från ovanstående öppettider är följande under 2012.

Datum	Dag	Information
1 januari	Nyårsdagen	Stängd handläggning
6 januari	Trettondagen	Stängd handläggning
6 april	Långfredag	Stängd handläggning
7 april	Påskafton	Stängd handläggning
8 april	Påskdagen	Stängd handläggning
9 april	Annandag påsk	Stängd handläggning
1 maj	Första maj	Stängd handläggning
17 maj	Kristi Himmelfärdsdag	Stängd handläggning
27 maj	Pingstdagen	Stängd handläggning
6 juni	Sveriges nationaldag	Stängd handläggning
22 juni	Midsommarafton	Stängd handläggning
23 juni	Midsommardagen	Stängd handläggning
3 november	Alla helgons dag	Stängd handläggning
24 december	Julafton	Stängd handläggning
25 december	Juldagen	Stängd handläggning
26 december	Annandag jul	Stängd handläggning
31 december	Nyårsafton	Stängd handläggning

2.2 Pålitlighet

Filer som levereras från <XXX> till Försäkringskassan före kl.18.00 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 <XXX> tillhanda:

- Före kl. 7:00, 95 % av dagarna
- Före kl. 10:00, 100 % av dagarna

Om det inte finns något data att leverera ska ”start/slutpost” levereras så <XXX> vet att data saknas.

3 Helpdesk

Försäkringskassan tillhandahåller IT-support via Helpdesk, som ansvarar för en *samlad support* inom Försäkringskassan, vilket innebär en gemensam, enhetlig kontaktyta för felanmälan, support, rådgivning och information till användarna avseende alla IT-frågor. Försäkringskassan IT:s Helpdesk kan nås på telefon **0771 – 524 425** under öppettiderna.

Helpdesk svarar inom ramen för detta för åtgärder på alla inkomna ärenden och ser till att ärenden som inte kan lösas eskaleras till andra berörda parter för fördjupad felsökning och åtgärd. Helpdesk äger alla ärenden från registrering tills att ärendet är löst och avslutat. Återkoppling på en incident sker till anmälaren.

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

Målet för hantering av incidenter bestäms av den prioriteringsmodell som är definierad för processen Incident Management. För 90 % av alla registrerade incidenter beräknat per månad, ska incidenterna hanteras inom de definierade tidsramar som anges i prioriteringsmodellen, för att SLA ska uppfyllas. En beskrivning av gällande prioriteringsmodell finns i *Bilaga 1* i detta dokument.

3.1 Respons- och åtgärdstider

Utifrån Prioriteringsmodellen sätts en respons- och en åtgärdstid för varje incident. 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

4 Övrigt

Här beskrivs övriga förutsättningar för IT-tjänsten.

4.1 Uppgiftsinnehåll

Försäkringskassan ansvarar för att leverera information enligt bilaga 2 till huvudavtalet, ”Beskrivning av person och förmånsinformation”. Datat är ett utdrag ur Försäkringskassans register och felrättningar sker enligt Försäkringskassans ordinarie rutiner. Felanmälningar på enstaka poster görs till Försäkringskassans Helpdesk.

Planerade förändringar i uppgiftsinnehållet ska aviseras <XXX> 2 månader i förväg. Felrättningar som ger förändringar i uppgiftsinnehållet meddelas så snart som möjligt efter att felet upptäckts.

Om frågefilen från <XXX> innehåller felaktiga data, kan svarstiderna i detta dokument inte uppfyllas.

4.2 Dimensionering

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

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

4.3 Återkoppling vid planerade och oplanerade driftstopp

Planerade driftstopp inom öppetiden meddelas två veckor i förväg <XXX> s helpdesk.

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 www.forsakringskassan.se.
Vid övriga incidenter ges återkoppling på upprättad felanmälan.

4.4 Felhantering

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

4.5 Testmiljöer

Försäkringskassan har inte någon testmiljö avsatt till tester mot Lefi. För att se hur resultat filer ser ut hänvisas till www.forsakringskassan.se där kompletta exempel filer finns tillgängliga att ladda ned.

4.6 Revision och hantering/uppföljning av förändringar

<XXX> ska en gång årligen, bevaka och vid förändringar ge volymprognoser samt ge information om planerade förändringar som kan bedömas påverka motparten.

En gång årligen ska parterna ha ett uppföljnings-/informationsmöte där årets avtalsuppfyllnad, incidenter, problem och planerade ändringar går igenom.

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

4.7 Katastrofplanering

IT-tjänsten Leverera förmånsinformation (LEFI) är inte prioriterad i ett katastrofläge, se punkt 1.4.1.

5 Kontakt

KAM IT på Försäkringskassan kan kontaktas vid avtalsfrågor, uppföljning av oplanerade driftstopp samt övriga frågor. Försäkringskassan IT:s Helpdesk kontaktas vid incidenter och supportfrågor.

5.1 Försäkringskassan

Roll	Namn	Telefon	e-post
Försäkringskassan IT:s Helpdesk		0771-524 425	
KAM IT	Arne Nyman	010-116 97 66	arne.nyman@forsakringskassan.se

5.2 <XXX>

Roll	Namn	Telefon	e-post
Kundansvarig			
Verksamhets- ansvarig			
Driftansvarig			
Driftbrevlåda			
<XXX> s Helpdesk			

6 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, felavhjälpling, beställningar, utbildningsfrågor och informationsspridning.
Tillgänglighet	Innebär åtkomst till IT-tjänstens funktionalitet.
Åtgärdstid	Maximal avbrottstid 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.

7 Bilaga 1, Prioriteringsmodell

Gällande 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.

7.1 Påverkan

Påverkan på verksamheten vid en IT-incident utgår från tre olika faktorer:

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

Stor	Signifikant	Medel	Mindre
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. 	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 kan 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 användare. 	Incidenter som påverkar >25% av användarna. Incidenter kring kontohantering.	Incidenter som påverkar <25% av användarna. Normalfallet av incidenter som anmäls av användare.

7.2 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.
- Hur omfattande avbrottet i IT-tjänsten är.

Kritisk	Hög	Medium	Låg
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.	Incidenten inträffar nära kritisk period för IT-tjänsten. Avbrott i del av IT-tjänst som inte är kritisk. Användaren uppger att ärendet är brådskande.	Incidenten inträffar inte i närtid till kritisk period för IT-tjänsten. Avbrott i icke kritisk IT-tjänst. Normal hantering av incident från användare.	Incident har ingen koppling till kritisk period för IT-tjänst. Icke brådskande incidenter.

7.3 Prioritet

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

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

7.4 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