2024-05-16

Bilaga D Servicenivåer dataproducent, UC

Regelverk SSBTGO

Infrastruktur för vidareförmedling av grunddata om organisationer

Version: 5.0

Innehållsförteckning

1 Ändringshistorik 3

2 Bakgrund och syfte 4

2.1 Definitioner 4
2.2 Översikt servicenivåer 4

3 Öppettider 6

3.1 Tjänstens öppettider 6
3.2 Supportens öppettider 6

4 Supportnivåer 6

4.1 Prioriteringar av incidenter 6
4.2 Åtgärdstid incidenter 7

5 Servicenivåer 7

5.1 Kapacitet 7
5.1.1 Transaktionsvolymer 7
5.1.2 Svarstider 8
5.2 Tillförlitlighet 8
5.2.1 Tillgänglighet 8
5.2.2 Pålitlighet 8
5.2.3 Planerad nertid 9

1 Ändringshistorik

Version	Datum	Beskrivning
1.0	2017-10-31	Första versionen.
2.0	2019-04-30	Direkt återanvändning och namnbyte till Bilaga D.
3.0	2020-05-18	Uppdaterad med ny tjänst, SSBTPR.
4.0	2020-12-21	Uppdaterade transaktionsvolymer.
5.0	2024-05-16	Ändringar gjorda utifrån lansering av SSBTGO.

2 Bakgrund och syfte

Detta dokument är en bilaga till huvudtexten i Regelverk för infrastrukturen för vidareförmedling av grunddata om organisationer (Regelverket). De begrepp som definieras i huvudtexten har samma betydelse i denna bilaga.

Bilagan anger de servicenivåer som dataproducenterna ska uppfylla gentemot förmedlaren.

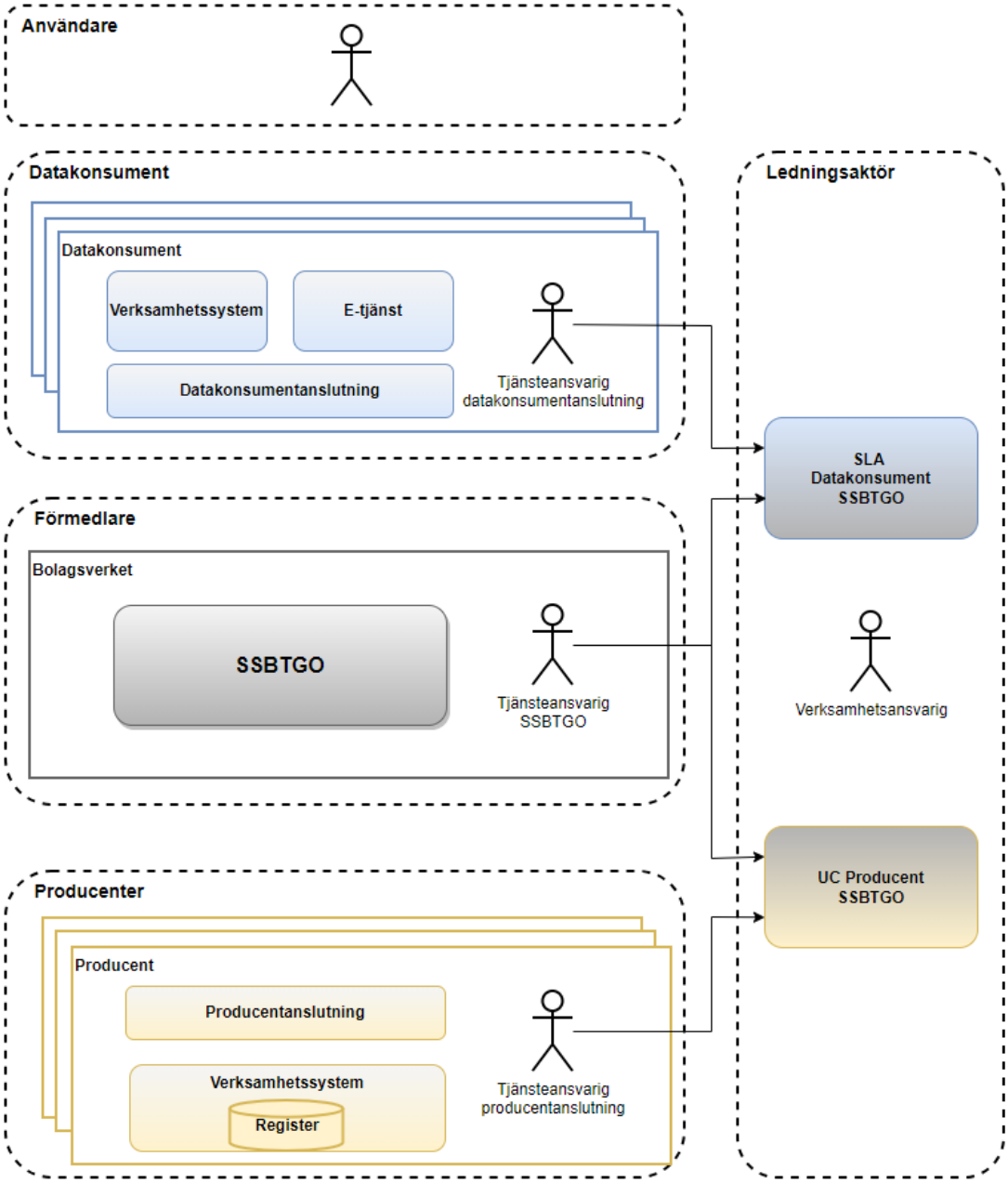
2.1 Definitioner

Beskrivning av termers betydelse i detta dokument.

Term	Beskrivning
Datakonsumentanslutning	Den komponent som hanterar datakonsumentens (e-tjänstens) kommunikation med SSBTGO.
Kund	Datakonsumentens roll i tecknandet av SLA.
Leverantör	Bolagsverkets roll i tecknandet av UC med underleverantörer och SLA med kunder.
OLA	Operational-Level Agreement, en överenskommelse om servicenivåer för de interna åtaganden som behöver uppfyllas för att kunna uppfylla ett SLA eller UC.
Dataproducentanslutning	Den komponent som hanterar dataproducentens kommunikation med SSBTGO för att leverera efterfrågad grunddata om organisationer.
SLA	Service-Level Agreement, en överenskommelse mellan en kund och leverantör om servicenivåer för en leverans av en tjänst.
SSBTGO	Den sammansatta bastjänsten för grunddata om organisationer från dataproducenter till datakonsumenter.
Vidareförmedlingstjänsterna	De tjänster som omfattas av regelverket.
Underleverantör	Dataproducentens roll i tecknandet av UC.
UC	Underpinning Contract. En överenskommelse mellan en leverantör och en underleverantör om servicenivåer för en leverans av en tjänst.

2.2 Översikt servicenivåer

Bilden nedan visar den övergripande SLA- och UC-strukturen för vidareförmedlingstjänsterna av grundläggande uppgifter om företag.



Figur 1: SLA- och UC-struktur vidareförmedlingstjänsterna

3 Öppettider

3.1 Tjänstens öppettider

Dataproducentanslutnigen ska – likt vidareförmedlingstjänsterna – i normalfallet[1] vara tillgänglig under följande tider:

Dag	Tjänstens öppettider
Alla dagar	00.00–24.00

3.2 Supportens öppettider

Dataproducenten ska erbjuda support gällande dataproducentanslutningen till förmedlaren under minst följande tider:

Dag	Supportens öppettider
Måndag–torsdag	08.00–16.30
Fredag	08.00–16.00
Dag före helgdag (röd dag)	08.00–12.00
Lördag, söndag och helgdag (röd dag)	Stängt

Dataproducenten har samtidigt rätt att begära support gällande vidareförmedlingstjänsterna av förmedlaren under samma tider.

4 Supportnivåer

4.1 Prioriteringar av incidenter

Prioritering ges genom en kombination av olika förutsättningar. Nedan beskrivs de olika prioriteringarnas förutsättningar.

Prioritet	Omfattning
Prioritet 1	Oacceptabla konsekvenser: • Otillgängliga vidareförmedlingstjänster enligt definitionen av avbrottstillfälle i kapitel Pålitlighet. • Incidenter med mycket allvarlig påvisad säkerhetsrisk eller säkerhetsbrist. • Förlust eller förvanskning av data.
Prioritet 2	Kritiska konsekvenser: • Incidenter med påvisad säkerhetsrisk eller säkerhetsbrist.
Prioritet 3	Lindriga eller försumbara konsekvenser: • Enskilda användare kan arbeta med delvis begränsad funktionalitet. • Incidenten har ingen koppling till verksamhetskritiska tjänster. • Incidenterna är icke brådskande. Prioritet 3 är en normalhantering av incidenter.

[1] Undantag från normalfallet är:
- Planerad nertid enligt kapitel 4.2.3
- Incidenter utanför supporttid som leder till otillgänglighet, tid utanför supporttid räknas inte in i tillgängligheten enligt kapitel 4.2.1.

Dataproducenten ansvarar för att sätta prioritet på alla incidenter – både de som rapporteras av förmedlaren och de som upptäcks av dataproducenten själv – enligt ovan.

4.2 Åtgärdstid incidenter

Åtgärdstiden är indelad i två tider. Påbörjas berättar inom vilken tid som arbetet med att åtgärda en registrerad incident ska ha startat. Åtgärdstid berättar inom vilken tid som en registrerad incident skall vara löst av dataproducenten, eller om det inte är möjligt, en handlingsplan ska presenteras.

Prioritet	Påbörjas inom supporttid	Åtgärdstid inom supporttid
1	30 min	3 timmar
2	2 timmar	10 timmar
3	10 timmar	40 timmar

5 Servicenivåer

Servicenivåer för volymer och svarstider samt teknisk tillgänglighet definieras i följande underkapitel.

5.1 Kapacitet

5.1.1 Transaktionsvolymer

Den transaktionsvolym som ska hanteras av dataproducentanslutningen delas upp på följande två transaktionstyper:

GU-begäran: En vanlig GrundlaggandeUppgifterBegaran med GrundlaggandeUppgifterBegaranDetaljer med en eller flera efterfrågade GrundlaggandeUppgiftId.
Övervakningsbegäran: En vanlig GrundlaggandeUppgifterBegaran utan GrundlaggandeUppgifterBegaranDetaljer i syfte att bedöma eventuell otillgänglighet.

Dataproducentanslutningen ska minst hantera följande transaktionsvolymer per transaktionstyp och tidsenhet:

Transaktionstyp	Antal per månad	Antal per dygn (”peak day”)	Antal per timme (“peak hour”)
GU-begäran	500 000	25 000	2 500
Övervakningsbegäran	23 436	756	32

Om dessa transaktionsvolymer överskrids av vidareförmedlingstjänsterna ska inte dataproducenten hållas ansvarig för avvikelser från övriga överenskomna servicenivåer (såsom svarstider och tillgänglighet). Dataproducenten ska dock fortsätta leverera tjänsten enligt ”best effort”.

Siffrorna för transaktionstypen Övervakningsbegäran är satta för att möjliggöra en övervakningsbegäran varannan minut med en tillagd marginal på 5 %.

5.1.2 Svarstider

Dataproducentanslutningen ska minst uppfylla följande svarstidsfördelning gentemot SSBTGO:

Andel svar inom 1 sekund	Andel svar inom 3 sekunder
96,5 %	99,3 %

Svarstidsfördelning definieras som antal svar på skarp begäran inom tidsgräns delat med totala antalet skarp begäran över en månad.

Siffrorna är satta utifrån målet att SSBTGO ska erbjuda datakonsumenter 90 % av svar inom 1 sekund och 98 % av svar inom 3 sekunder. Beräkningen utgår från 3 anslutna dataproducenter vars svarstider varierar oberoende av varandra i kombination med faktumet att SSBTGO svarar först när den långsammaste dataproducentanslutningen levererat sitt svar. Då gäller formeln $s_{dataproducent} = \sqrt[p]{s_{ssbtgo}}$ där s_{ssbtgo}= önskad andel svar inom viss tid från SSBTGO, p = antal anslutna dataproducenter och $s_{producent}$ = nödvändig andel svar inom viss tid från dataproducentanslutning (vilket ger $\sqrt[3]{0{,}9} = 0{,}965$ och $\sqrt[3]{0{,}98} = 0{,}993$).

5.2 Tillförlitlighet

5.2.1 Tillgänglighet

Dataproducentanslutningen ska vara tillgänglig enligt följande:

Tillgänglighet
99,3 % under supporttid.

Tillgängligheten definieras som antal lyckade svar på GU-begäran, där ett lyckat svar i sin tur definieras som ett GrundlaggandeUppgifterSvar, delat med totala antalet GU-begäran under supporttid över en månad. Misslyckade uppkopplingar, timeouter och Servicefel-svar är exempel på misslyckade svar.

Siffran 99,3 % är satt utifrån målet att SSBTGO ska erbjuda datakonsumenter 98 % tillgänglighet, det vill säga 98 av 100 frågor från datakonsumenter ska besvaras med uppgifter från alla berörda dataproducenter. Samma formel som användes i kapitel 4.1.2 har använts för att komma fram till siffran 99,3 %.

Denna definition av tillgänglighet gäller tillsvidare, men det är sannolikt att definitionen kommer att ändras i en framtida version av detta UC för att omfatta svarskvaliteten för varje enskild levererad grundläggande uppgift.

5.2.2 Pålitlighet

Producentanslutningen ska uppfylla följande mått på pålitlighet:

Antal avbrott	Maximal nertid per avbrott
Maximalt 12 avbrottstillfällen per år	24 timmar

Ett avbrottstillfälles start definieras av att 3 övervakningsbegäran i rad med minst 2 minuters mellanrum signalerar att dataproducentanslutningen är otillgänglig. Avbrottstillfällets slut definieras av att 3 övervakningsbegäran i rad med minst 2 minuters mellanrum signalerar att dataproducentanslutningen åter är tillgänglig.

5.2.3 Planerad nertid

Planerad nertid överenskommen med förmedlaren undantar dataproducenten från att uppfylla servicenivåerna i det här dokumentet under överenskommen tidsperiod.