

Regelverk

Infrastrukturen för vidareförmedling av grundläggande uppgifter om företag

Bilaga C

Servicenivåer konsument, SLA

Version: 3.0

Innehållsförteckning

1	Bakgrund och syfte.....	1
1.1	Definitioner	1
1.2	Översikt servicenivåer	2
2	Öppettider.....	3
2.1	Tjänstens öppettider	3
2.2	Supportens öppettider	3
3	Supportnivåer.....	3
3.1	Prioriteringar av incidenter	3
3.2	Åtgärds tid incidenter	4
4	Servicenivåer.....	4
4.1	Kapacitet	4
4.1.1	Transaktionsvolym	4
4.1.2	Svarstider	5
4.2	Tillförlitlighet	5
4.2.1	Tillgänglighet	5
4.2.2	Pålitlighet	5
4.2.3	Planerad nertid	5

1 Bakgrund och syfte

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

Bilagan anger de servicenivåer som förmedlaren ska uppfylla gentemot konsumenter. Det här dokumentet fastställer också de åtaganden som konsumenten ska uppfylla gentemot förmedlaren så att förmedlaren har nödvändiga förutsättningar för att kunna uppfylla sina åtaganden.

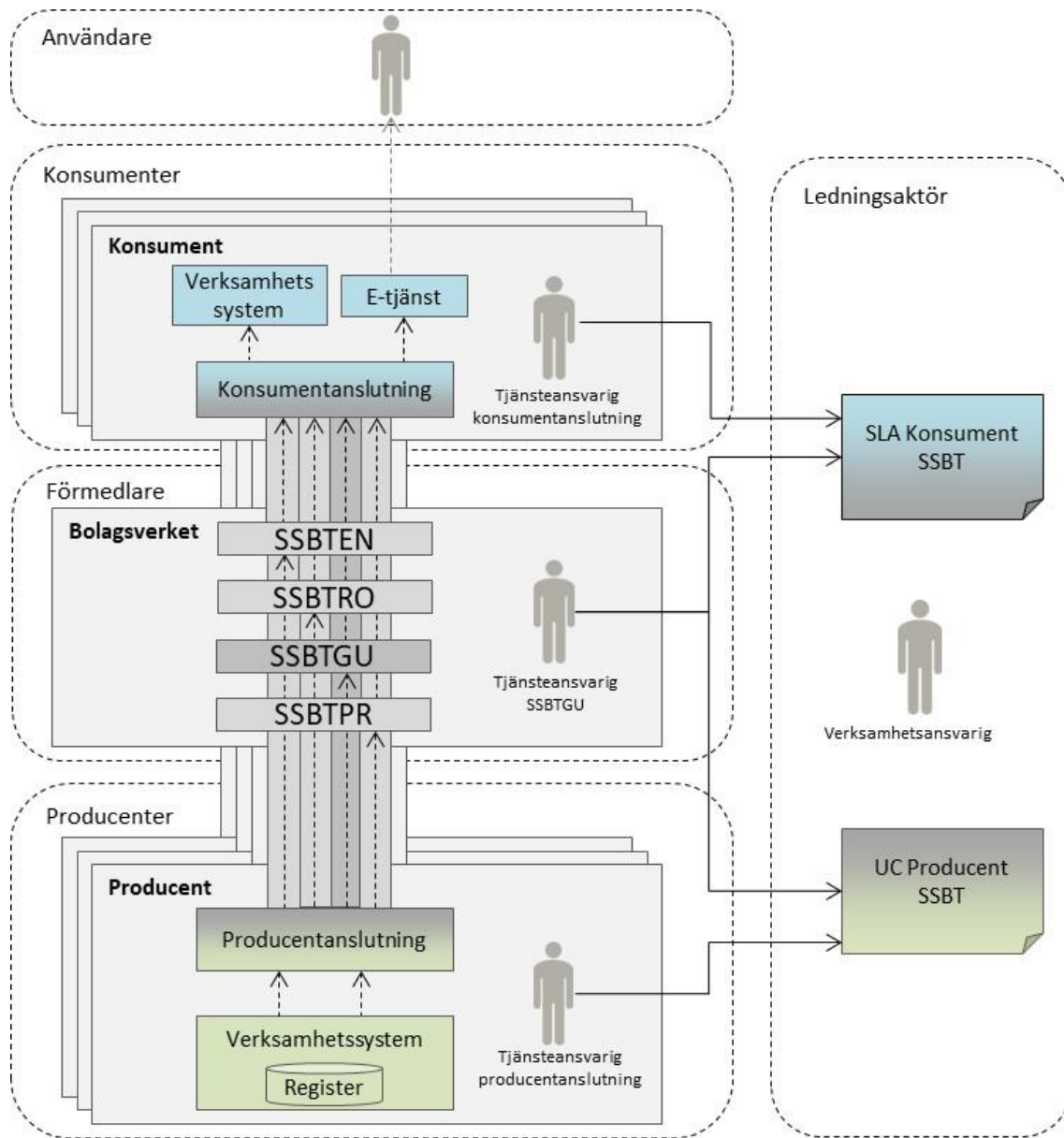
1.1 Definitioner

I denna bilaga betyder

Term	Beskrivning
Konsumentanslutning	Den komponent som hanterar konsumentens (e-tjänstens) kommunikation med SSBTGU.
Kund	Konsumentens 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.
Producentanslutning	Den komponent som hanterar producentens kommunikation med SSBTGU för att leverera efterfrågade grundläggande uppgifter om företag.
SLA	Service-Level Agreement, en överenskommelse mellan en kund och leverantör om servicenivåer för en leverans av en tjänst.
SSBTEN	Sammansatta bastjänsten för engagemang i företag, stödtjänst till SSBTGU som levererar uppgifter om användarens engagemang i företag.
SSBTGU	Den tjänst som sammansätter och förmedlar grundläggande uppgifter om företag från producenter till konsumenter.
SSBTRO	Sammansatta bastjänsten för roll i företag, stödtjänst till SSBTGU som levererar uppgifter om användarens roll i ett företag.
SSBTPR	Sammansatta bastjänsten för relationen företag – person, tjänst som levererar uppgifter om vilka personer som har en relation till ett företag.
Vidareförmedlingstjänsterna	De tjänster som omfattas av regelverket.
Underleverantör	Producentens roll i tecknandet av UC.
UC	Underpinning Contract. En överenskommelse mellan en leverantör och en underleverantör om servicenivåer för en leverans av en tjänst.

1.2 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

2 Öppettider

2.1 Tjänstens öppettider

Vidareförmedlingstjänsterna ska i normalfallet¹ vara tillgänglig under följande tider:

Dag	Tjänstens öppettider
Alla dagar	00.00–24.00

2.2 Supportens öppettider

Förmedlaren ska erbjuda support gällande vidareförmedlingstjänsterna till konsumenterna 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

Förmedlaren har samtidigt rätt att begära support gällande konsumentanslutningen av konsumenten under samma tider.

3 Supportnivåer

3.1 Prioriteringar av incidenter

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

Prioritet	Omfattning
Prioritet 1	Oacceptabla konsekvenser: <ul style="list-style-type: none"> otillgängliga vidareförmedlingstjänster enligt definitionen av avbrottsfall i kapitel 4.2.2 incidenter med mycket allvarlig påvisad säkerhetsrisk eller säkerhetsbrist förlust eller förvanskning av data.
Prioritet 2	Kritiska konsekvenser: <ul style="list-style-type: none"> incidenter med påvisad säkerhetsrisk eller säkerhetsbrist.
Prioritet 3	Lindriga eller försumbara konsekvenser: <ul style="list-style-type: none"> 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.

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

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.

3.2 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 producenten, eller om det inte är möjligt, en tidplan ska presenteras.

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

4 Servicenivåer

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

4.1 Kapacitet

4.1.1 Transaktionsvolymer

Den transaktionsvolym som ska hanteras av förmedlaren med anledning av detta SLA delas upp på följande två transaktionstyper:

- **Skarp begäran:** En begäran *med sökbegrepp*² i syfte att få ett svar med efterfrågad information.
- **Övervakningsbegäran:** En begäran *utan sökbegrepp*³ i syfte att få ett tomt svar för att bedöma eventuell otillgänglighet.

Förmedlaren ska kunna leverera följande transaktionsvolymer per tjänst, transaktionstyp och tidsenhet:

Tjänst	Transaktionstyp	Antal per månad
SSBTGU	Skarp begäran	1 000
	Övervakningsbegäran	4 500
SSBTEN	Skarp begäran	1 000
	Övervakningsbegäran	4 500
SSBTRO	Skarp begäran	1 000
	Övervakningsbegäran	4 500
SSBTPR	Skarp begäran	1 000
	Övervakningsbegäran	4 500

² Följande definierar en fråga *med sökbegrepp* för SSBTGU och dess stödtjänster:

- SSBTGU: GrundläggandeUppgifterBegaran har GrundläggandeUppgifterBegaranDetaljer.
- SSBTEN: EngagemangBegaran har EngagemangBegaranDetaljer.
- SSBTRO: RollBegaran har RollBegaranDetaljer.
- SSBTPR: PersonBegaran har PersonBegaranDetaljer.

³ Följande definierar en fråga *utan sökbegrepp* för SSBTGU och dess stödtjänster:

- SSBTGU: GrundläggandeUppgifterBegaran saknar GrundläggandeUppgifterBegaranDetaljer.
- SSBTEN: EngagemangBegaran saknar EngagemangBegaranDetaljer.
- SSBTRO: RollBegaran saknar RollBegaranDetaljer.
- SSBTPR: PersonBegaran saknar PersonBegaranDetaljer.

Om dessa transaktionsvolymen överskrider av konsumenten ska inte förmedlaren hållas ansvarig för avvikelser från övriga överenskomna servicenivåer (såsom svarstider och tillgänglighet). Förmedlaren ska dock fortsätta leverera tjänsten enligt ”best effort”. Siffrorna för transaktionstypen Övervakningsbegäran är satta för att möjliggöra en övervakningsbegäran ungefär var tionde minut.

4.1.2 Svarstider

Förmedlaren ska minst uppfylla följande svarstidsfördelning:

Tjänst	Andel svar inom 1 sekund	Andel svar inom 3 sekunder
SSBTGU	90 %	98 %
SSBTEN	90 %	98 %
SSBTRO	90 %	98 %
SSBTPR	90 %	98 %

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

4.2 Tillförlitlighet

4.2.1 Tillgänglighet

Vidareförmedlingstjänsterna ska vara tillgängliga enligt följande:

Tillgänglighet
98 % under supporttid

Tillgängligheten definieras som antal lyckade svar på skarpa begäran delat med totala antalet skarpa begäran under supporttid över en månad. Misslyckade uppkopplingar, timeouter och Servicefel-svar är exempel på misslyckade svar. Observera att andelen misslyckade uppkopplingar och timeouter bara kan mätas av konsumenten, vilket innebär att avvikelser från tillgänglighetsmålet måste rapporteras av konsumenten till förmedlaren.

4.2.2 Pålitlighet

Vidareförmedlingstjänsterna ska uppfylla följande mått på pålitlighet:

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

Ett avbrottsfall start definieras av att 3 övervakningsbegäran i rad med minst 2 minuters mellanrum signalerar att tjänsten är otillgänglig. Avbrottsfallets slut definieras av att 3 övervakningsbegäran i rad med minst 2 minuters mellanrum signalerar att tjänsten åter är tillgänglig.

4.2.3 Planerad nertid

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