

Regelverk

Infrastrukturen för vidareförmedling av grundläggande uppgifter om företag

Bilaga D

Servicenivåer Producent, UC

Version: 4.0

Innehållsförteckning

1	Bakgrund och syfte.....	1
1.1	Terminologi	1
1.2	Översikt servicenivåer	2
2	Öppettider.....	3
2.1	Tjänstens öppettider	3
2.2	Supportens öppettider	3
3	Supportnivåer	3
3.1	Prioritering 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	4
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.

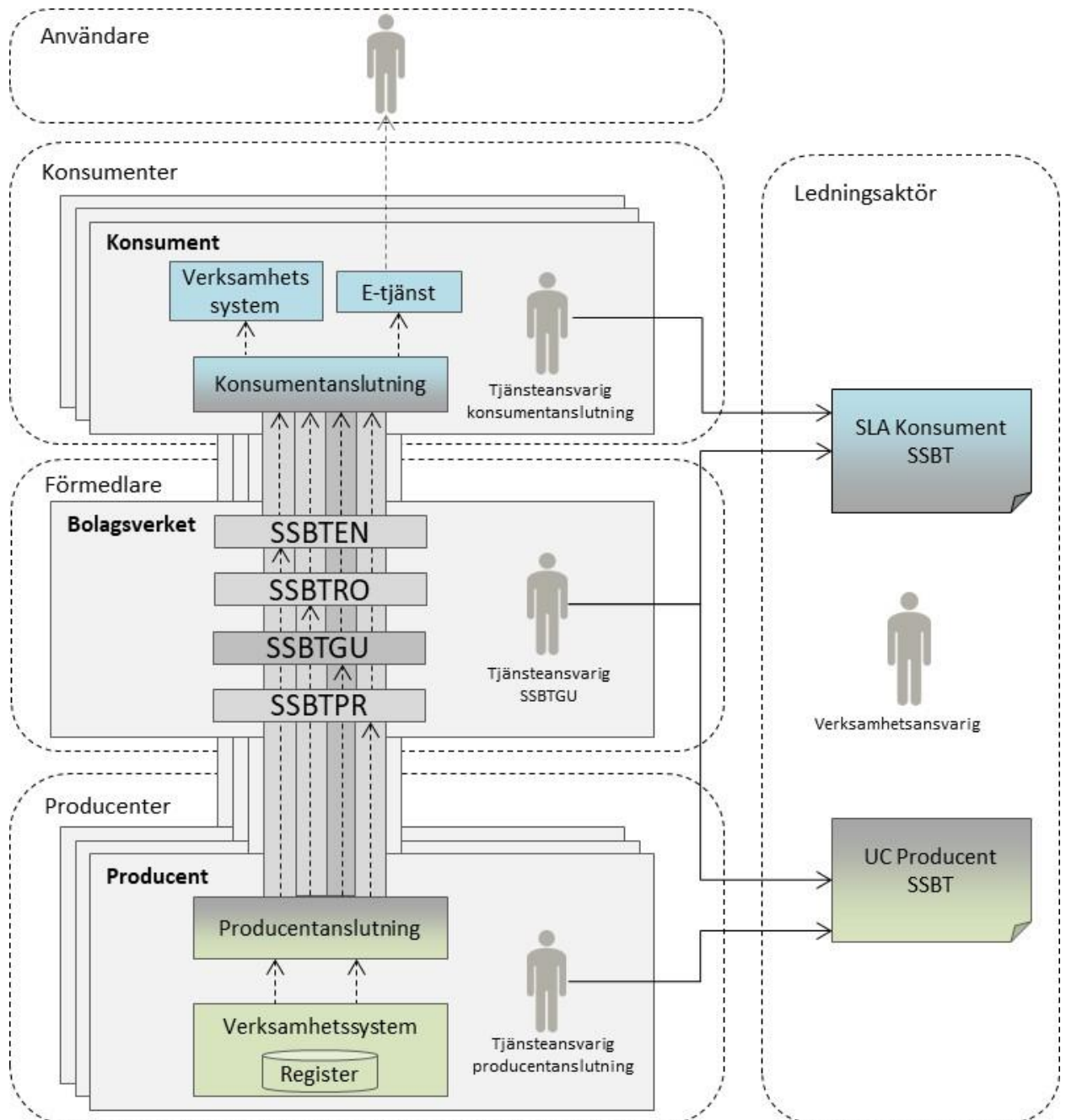
Bilagan anger de servicenivåer som producenterna ska uppfylla gentemot förmedlaren.

1.1 Terminologi

Term	Beskrivning
Konsumentanslutning	Den komponent som hanterar konsumentens (e-tjänstens) kommunikation med SSBTGU.
Kund	Konsumentens roll i tecknandet av SLA.
Ledningsaktör	Bolagsverkets roll som ansvarig för den övergripande styrningen och uppföljningen av samverkan gällande SSBTGU.
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 om servicenivåer mellan leverantör och kund.
SSBTEN	Sammansatta bastjänsten för engagemang i företag, stödtjänst till SSBTGU som levererar uppgifter om användarens engagemang i företag.
SSBTRO	Sammansatta bastjänsten för roll i företag, stödtjänst till SSBTGU som levererar uppgifter om användarens roll i ett företag.
SSBTGU	Den tjänst som sammansätter och förmedlar grundläggande uppgifter om företag från producenter till användaren.
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 leverans av en tjänst.

1.2 Översikt servicenivåer

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



Figur 1: SLA- och UC-struktur vidareförmedlingstjänsterna

2 Öppettider

2.1 Tjänstens öppettider

Producentanslutningen ska – likt vidareförmedlingstjänsterna – i normalfallet¹ vara tillgänglig under följande tider:

Dag	Tjänstens öppettider
Alla dagar	00.00–24.00

2.2 Supportens öppettider

Producenten ska erbjuda support gällande producentanslutningen 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

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

3 Supportnivåer

3.1 Prioritering 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"> Producentanslutningen är otillgänglig enligt definitionen av avbrottsfall i kapitel 4.2.2. Incidenter med mycket allvarlig påvisad säkerhetsrisk/säkerhetsbrist. Förlust eller förvanskning av data.
Prioritet 2	Kritiska konsekvenser: <ul style="list-style-type: none"> Incidenter med påvisad säkerhetsrisk/säkerhetsbrist.
Prioritet 3	Lindriga/försumbara konsekvenser: <ul style="list-style-type: none"> Enskilda användare kan arbeta med delvis begränsad funktionalitet. Incidenten har ingen koppling till verksamhetskritiska tjänster. Icke brådskande incidenter. Prio 3 är en normalhantering av incidenter.

Producenten ansvarar för att sätta prioritet på alla incidenter – både de som rapporteras av förmedlaren och de som upptäcks av producenten 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 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

4 Servicenivåer

4.1 Kapacitet

4.1.1 Transaktionsvolym

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

- **GU-begäran:** En vanlig GrundläggandeUppgifterBegaran med GrundläggandeUppgifterBegaranDetaljer med en eller flera efterfrågade GrundläggandeUppgiftId, se referens 4 för mer information.
- **Övervakningsbegäran:** En vanlig GrundläggandeUppgifterBegaran utan GrundläggandeUppgifterBegaranDetaljer i syfte att bedöma eventuell otillgänglighet, se referens 4 för mer information.

Producentanslutningen ska minst hantera följande transaktionsvolym 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 transaktionsvolym överskrider av vidareförmedlingstjänsterna ska inte producenten hållas ansvarig för avvikelser från övriga överenskomna servicenivåer (såsom svarstider och tillgänglighet). Producenten 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 %.

4.1.2 Svarstider

Producentanslutningen ska minst uppfylla följande svarstidsfördelning gentemot SSBTGU:

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

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

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

4.2 Tillförlitlighet

4.2.1 Tillgänglighet

Producentanslutningen 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 GrundläggandeUppgifterSvar, 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 SSBTGU ska erbjuda konsumenter 98 % tillgänglighet, det vill säga 98 av 100 frågor från konsumenter ska besvaras med uppgifter från alla berörda producenter. 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.

4.2.2 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 producentanslutningen är otillgänglig. Avbrottstillfällets slut definieras av att 3 övervakningsbegäran i rad med minst 2 minuters mellanrum signalerar att producentanslutningen 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.