

# Allmänna villkor

för Mina meddelanden

## **Bilaga 4**

### **Servicenivåer (SLA)**

**version 1.1**  
**(Gäller fr.o.m. 2018-05-25)**

## 1. Bakgrund och syfte

Skatteverket tillhandahåller en myndighetsgemensam infrastruktur för säkra elektroniska försändelser från myndigheter till enskilda enligt förordning (2018:357) om myndighetsgemensam infrastruktur för säkra elektroniska försändelser.

Detta dokument beskriver servicenivåerna för tjänsten Mina meddelanden och Förmedlingsadressregistret, vilka tillhandahålls av Skatteverket i egenskap av Infrastrukturanstalt. Vidare innehåller dokumentet information om servicenivåer som ska upprätthållas av samtliga till Infrastrukturen anslutna Brevlådeoperatörer.

## 2. Begrepp

1. *Avbrott: (ITIL)* Förlusten av förmågan att fungera enligt specifikation eller att leverera det resultat som krävs. Termen kan också användas när man åsyftar IT-tjänster, processer, aktiviteter, konfigurationsenheter etc. Ett avbrott orsakar ofta en Incident.
2. *Eskalering: (ITIL)* En aktivitet som får ytterligare resurser vid behov för att nå överenskomna tjänstenivåer eller uppfylla myndighetskrav. Eskalering förknippas oftast med Incidenthantering, Problemhantering eller hanteringen av klagomål. Det finns två typer av eskalering; funktionell eskalering och hierarkisk eskalering. Funktionell innebär att överföra en incident, ett problem eller en förändring till ett tekniskt team med en högre expertis för att få deras hjälp att lösa problemet. Hierarkisk eskalering innebär att involvera högre chefer i samband med en eskalering.
3. *Felavhjälpan åtgärd: (SKV)* En åtgärd som utförs av ITA eller underleverantör till ITA som avhjälp en incident.
4. *Förändringsfönster: (ITIL)* En regelbundet återkommande, överenskommen tid när förändringar och releaser kan implementeras med en minimal påverkan på tjänster.
5. *Incident: (ITIL)* Ett oplanerat avbrott i en IT-tjänst eller reduktion av kvalitén för en IT-tjänst. Ett fel i en Konfigurationsenhet som ännu inte påverkat tjänsten är också en incident, till exempel fel på en speglad disk.
6. *IT-tjänst:* Skatteverkets benämning på en tjänst eller

7. *Klarrapport: (SKV)* Den rapport ITA avger till verksamhetens kontaktperson då en incident anses vara avhjälpd och ärendet stängts. Klarrapport sker via e-post. För Kritiska incidenter ges klarrapport även via intranätet.
8. *Mottagningsfunktion:* En tjänst för att motta samtliga Meddelanden som sänds till Brevlådor som en Brevlådeoperatör tillhandahåller.
9. *Oplanerat avbrott:* Ej planerat avbrott beroende på incident,
10. *Servicetid: (SKV)* Miljön är öppen för användning samt att resurser för hantering av IT-tjänsten är tillgängliga,
11. *Starttid: (SKV)* Den tid inom vilken ITA garanterar att åtgärd påbörjas från det att ett ärende blivit registrerat av Helpdesk.
12. *Statusrapport: (SKV)* Den rapport ITA avger till verksamhetens kontaktperson under tiden en Incident anses vara öppen. Statusrapport kan ske muntligen, via sms, intranät eller e-post.
13. *Tillgänglighet:* Avbrottsfri leverans,
14. *Åtgärdstid (SKV):* Åtgärdstid är den tid från att en incident blivit registrerad av ITA tills felavhjälpande åtgärd har utförts.
15. *Öppettid: (SKV)* Tid då miljön är öppen för användaren, d.v.s. ingen planerad nedtid för t.ex. batchkörningar. Öppettid ska inte förväxlas med tillgänglighet då systemet utanför öppettiden kan vara stängt för användaren men tillgängligt för andra verksamhets uppdrag, som t.ex. batchkörning.
16. *Övervakning: (ITIL)* Kontinuerlig övervakning av en Konfigurationsenhet, en IT-tjänst eller en process för att upptäcka problemhändelser mm och för att säkerställa att nuvarande status är känd.

### 3. Infrastrukturen Mina meddelanden

#### 3.1 Inledning

Med Infrastrukturen Mina meddelanden avses samtliga de tjänster som infrastrukturansvarig ska tillhandahålla enligt Tjänstespecifikationen som publiceras på webbplatsen för Mina meddelanden.

Tjänsten Mina meddelanden är normalt tillgänglig dygnet runt.

Infrastrukturansvarig har rätt att begränsa tillgängligheten till tjänsten Mina meddelanden i enlighet med vad som framgår av detta dokument samt de Allmänna villkoren.

#### 3.2 IT-tjänstenivå

Skatteverkets IT-avdelning tillhandahåller fyra olika IT-tjänstenivåer som är skapade för att på ett effektivt sätt kunna leverera rätt kvalitetsnivå utifrån verksamhetens krav.

Tjänsten Mina meddelanden och Förmedlingsadressregistret är klassat som samhällsviktigt system, och har därmed den högsta tjänstenivån, d.v.s. tjänstenivå 1.

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Tjänstenivå                                 | <b>1</b>                   |
| Tillgänglighet under servicetid             | 99%                        |
| Max antal oplanerade avbrott/år             | 6                          |
| Max antal planerade Servicefönster          | 12                         |
| Incidentprioriteringar inom IT-tjänstenivån | Kritisk, Hög, Medium & Låg |
| Normal servicetid/ vardagar                 | 7.00 – 19.00               |
| Öppettid/ vardagar                          | 7.00 – 19.00*              |
| Utökad servicetid möjlig                    | Ja                         |
| Utökad Öppettid möjlig                      | Ja                         |
| Statusrapport                               | Kritisk/Hög                |

### 3.3 Tillgänglighet

Infrastrukturansvarig ansvarar för att Infrastrukturen har en tillgänglighet på minst 99 procent per kalendermånad, exklusive planerade avbrott.

#### 3.3.1 Oplanerade avbrott

Oplanerade avbrott kan bero på en incident eller på att Infrastrukturansvarig på grund av säkerhetsskäl eller andra oförutsedda händelser snabbt behöver genomföra ett icke-planerat serviceavbrott.

Infrastrukturansvarig ansvarar för att maximalt sex oplanerade avbrott per kalenderår inträffar. Information till berörda parter lämnas via mail samt på webbplatsen för Mina meddelanden.

#### 3.3.2 Planerade avbrott

Infrastrukturansvarig har rätt att begränsa tillgängligheten till tjänsterna genom planerade avbrott i den omfattning som är nödvändig på grund av utveckling, underhåll eller driftmässiga skäl. Infrastrukturansvarig har rätt att genomföra maximalt tolv planerade avbrott per kalenderår.

Infrastrukturansvarig ska sträva efter att minimera avbrottstiden och vidta åtgärder för att Parterna ska vållas minsta möjliga skada, Infrastrukturansvarig ska i största möjliga utsträckning informera Parterna om planerade avbrott. Sådan information ska lämnas inom skäligen tid på Webbplatsen för Mina meddelanden.

### 3.4 Svarstider

Infrastrukturansvarig ansvarar för att tjänsterna tillhandahålls med rimliga svarstider.

### 3.5 Hanteringen av incidenter och fel

#### 3.5.1 Felanmälan

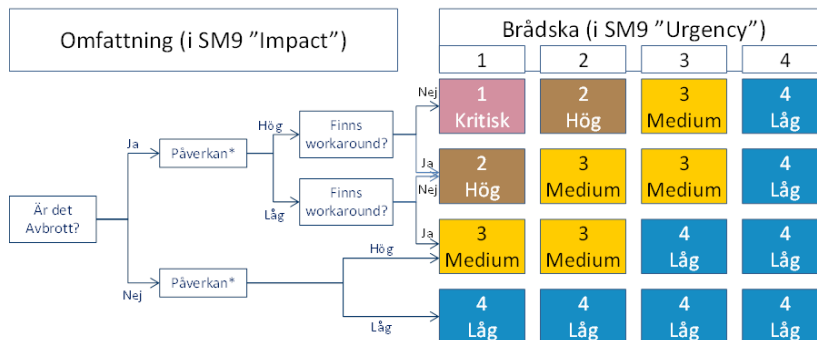
Om Part upptäcker fel eller brist, eller misstänker att fel eller brist föreligger, i Infrastrukturansvarigs tjänster ska Parten omedelbart anmäla felet eller bristen till Infrastrukturansvarig.

Endast av Parten utsedd personal, eller utsedd tredje part, har rätt att göra felanmälningar till Infrastrukturansvarig. Parten ska i skäligen omfattning vara Infrastrukturansvarig behjälplig vid felsökning och avhjälpning av felet eller avvikelserna.

### 3.5.2 Incidentprioritering

Infrastrukturansvarig arbetar enligt ITIL principer i sin incidenthantering.

Infrastrukturansvarig ansvarar för att alla ärenden som kommer in kategoriseras och ges en prioritet. Parametrarna brådskan och omfattning styr gemensamt prioriteringen av en incident. Prioriteringen styr vilken ordning incidenterna hanteras och vilka inställelse- och lösningstider som gäller.

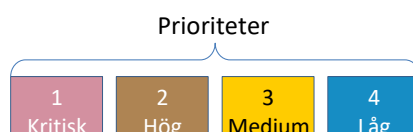


Brådskan beskriver hur kritisk Tjänsterna är för verksamheten och den styrs av vilken IT-tjänstenivå som överenskommit. För Mina meddelanden är brådskan därmed alltid enligt nivå 1. Omfattning beskriver påverkansgraden av en enskild incident och är därmed unik och anpassad för varje ärende.

För att bedöma varje incident omfattning används en enkel process med 3 frågor:

1. Är det avbrott? – ”Är systemet tillgängligt eller går det att arbeta men med lägre kapacitet?”
2. Påverkan – ”Styrs av bortfallsgrad av produktionstimmar (hur många i verksamheten är påverkade?) och/eller bortfallsgrad av kontaktstimmar mot medborgare (hur många medborgare använder normalt denna IT-tjänst vid given tidpunkt?)”
3. Finns Work-around – ”Finns ett definierat sätt hur verksamheten kan fortsätta arbeta trots incidenten?”

Högsta prioritet är 1 och lägsta är 4.



### 3.5.3 Åtgärdstid

För att säkra tillgänglighet enligt SLA styr Skatteverkets IT-avdelning åtgärdstiden enligt följande funktionella eskaleringsmodell. I de fall 2a linje inte är definierad överförs målen för 2a linjes lösningsgrader och lösningstider till 3e linje.

|            | 1a linje        | 2a linje            |  | 3e linje   |                 |
|------------|-----------------|---------------------|--|--|-----------------|
|            | Supporten       |                     |  |  |                 |
| Prioritet  | Eskaleras efter | Starttid            | Eskaleras efter  | Starttid   | Åtgärdstid      |
| 1. Kritisk | 5 min           | 25 min (tot 30 min) | Under servicetid:<br>Omgående<br>Utanför servicetid:<br>Nästföljande vardag 8.00 | Under Servicetid: 1 h<br>Utanför Service-<br>tid: Nästföljande vardag 8.00 |                 |
| 2. Hög     | 5 min           | 55 min (tot 1 h)    | 2 h (tot 3 h)  | 1 h (tot 4 h)  | 4 h (tot 8 h)   |
| 3. Medium  | 30 min          |                     | 16 h (tot 16 h)  |  | 24 h (tot 40 h) |
| 4. Låg     | 30 min          |                     | 24 h (tot 24 h)  |  | 16 h (tot 40 h) |

### 3.5.4 Information om pågående incidenter

Status om pågående incidenter lämnas på webbplatserna för Mina meddelanden och Min myndighetspost.

## 4. SLA för Brevlådeoperatörer

### 4.1 Inledning

Syftet med detta avsnitt är att reglera den lägsta servicenivå som samtliga anslutna Brevlådeoperatörer ska uppfylla för de tjänster som tillhandahålls inom Infrastrukturen.

Med tjänster som Brevlådeoperatörer tillhandahåller inom Infrastrukturen avses samtliga de Brevlådetjänster som framgår av Tjänstespecifikationen som publiceras på webbplatsen för Mina meddelanden.

Brevlådetjänsterna ska normalt vara tillgängliga dygnet runt.

Brevlådeoperatörerna har rätt att begränsa tillgängligheten till Brevlådetjänsterna i enlighet med vad som framgår av detta dokument samt de Allmänna villkoren.

### 4.2 Tillgänglighet för mottagning av meddelanden

Brevlådeoperatören ska enligt punkten 7.5 i de Allmänna villkoren tillhandahålla en mottagningsfunktion. Brevlådeoperatören ansvarar för att mottagningsfunktionen har en tillgänglighet om minst 99 procent per kalendermånad, exklusive planerade avbrott?

#### 4.2.1 Oplanerade avbrott

Oplanerade avbrott kan bero på en incident eller på att Brevlådeoperatören på grund av säkerhetsskäl eller andra oförutsedda händelser snabbt behöver genomföra ett icke-planerat serviceavbrott.

Brevlådeoperatören ansvarar för att maximalt 6 oplanerade avbrott per kalenderår inträffar. Brevlådeoperatören ska omgående lämna information till infrastrukturansvarig via mail. Infrastrukturansvarig publicerar information på webbplatsen för Mina meddelanden samt via mail till Avsändande myndigheter.

#### 4.2.2 Planerade avbrott

Brevlådeoperatören har rätt att begränsa tillgängligheten till tjänsterna genom planerade avbrott i den omfattning som är nödvändig på grund av utveckling, underhåll eller driftmässiga skäl. Brevlådeoperatören har rätt att genomföra maximalt 12 planerade avbrott per kalenderår.

Brevlådeoperatören ska sträva efter att minimera avbrottstiden och vidta åtgärder för att Parterna ska vållas minsta möjliga skada, Brevlådeoperatören ska informera Parterna om planerade avbrott.



Sådan information ska lämnas inom skälig tid på brevlådeoperatörens webbplats samt via mail till Infrastrukturansvarig.

### 4.3 Brevlådans tillgänglighet för Brevlådeanvändare

Enligt punkten 8 i de Allmänna villkoren anses ett meddelande ha kommit brevlådeinnehavaren tillhanda när Brevlådeoperatören tillgängliggjort Meddelandet i Brevlådeinnehavarens Brevlåda. Det är därför viktigt att Brevlådan är tillgänglig för brevlådeinnehavaren. Brevlådeoperatören ansvarar för att Brevlådans tillgänglighet för användaren uppgår till minst 99 procent per kalendermånad, exklusive planerade avbrott.

#### 4.3.1 Oplanerade avbrott

Oplanerade avbrott kan bero på en incident eller på att Brevlådeoperatören på grund av säkerhetsskäl eller andra oförutsedda händelser snabbt behöver genomföra ett icke-planerat serviceavbrott.

Brevlådeoperatören ansvarar för att maximalt 6 oplanerade avbrott per kalenderår inträffar. Information till användarna publiceras på brevlådeoperatörens webbplats.

#### 4.3.2 Planerade avbrott

Brevlådeoperatören har rätt att begränsa tillgängligheten till tjänsterna genom planerade avbrott i den omfattning som är nödvändig på grund av utveckling, underhåll eller driftmässiga skäl. Brevlådeoperatören har rätt att genomföra maximalt 12 planerade avbrott per kalenderår.

Brevlådeoperatören ska sträva efter att minimera avbrottstiden och vidta åtgärder för att användarna ska vållas minsta möjliga skada. Brevlådeoperatören ska informera användarna om planerade avbrott på sin webbplats.