

SSBTEK – Beskrivning av tjänstespecifika villkor

Innehåll

Revisionshistorik	4
1. Inledning	5
2. Bakgrund.....	5
3. Definitioner	6
4. Beskrivning av Tjänsten	6
5. Samverkan	7
6. Laglig grund för Uppgiftslämnares utlämnande	8
7. Sekretess	8
8. Behandling av personuppgifter	8
8.1. Inledning	8
8.2. Personuppgiftsansvar.....	9
8.3. Driftspartens skyldigheter enligt PUB-avtalet och enligt Tryckfrihetsförordningen	9
9. Tjänstens anslutningsförfarande	10
9.1. Kvalificering	10
9.2. Kommuns anslutning till Tjänsten	11
9.3. Uppgiftslämnares anslutning till Tjänsten.....	12
10. Eskaleringsordning.....	12
11. Automatisering av processer.....	13
12. Åtaganden.....	13
12.1. Samtliga Parters åtaganden.....	13
12.2. Uppgiftslämnares åtaganden	13
12.3. SKR:s åtaganden	14
12.4. Kommuns åtaganden	14
12.5. Driftspartens åtaganden	15
13. Finansiering	17
14. Ändringar i Tjänstens tekniska infrastruktur	18
15. Servicenivåer och support	18
16. Immateriella rättigheter.....	18
17. Frånträde.....	19
18. Förtida upphörande	20
Bilaga 1 –Kontaktpersoner.....	21
Bilaga 2 – Laglig grund för Uppgiftslämnares utlämnande.....	22
1. Inledning	22

2.	Uppgiftslämnare	22
----	-----------------------	----

Bilaga 3 – Instruktion för behandling av personuppgifter inom ramen för Tjänsten.....25

1.	Behandlingens föremål, art och ändamål.....	26
2.	Behandlingen omfattar följande typer av personuppgifter	27
3.	Behandlingen omfattar följande kategorier av registrerade	27
4.	Särskilda hanteringskrav vad gäller behandling av personuppgifter som utförs av personuppgiftsbiträdet/biträdena.....	27
5.	Särskilda tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder vad gäller behandling av personuppgifter som utförs av personuppgiftsbiträdet	27
6.	Särskilda krav på Loggning vad gäller behandling av personuppgifter samt vilka som ska ha tillgång till dem	28
7.	Lokalisering och överföring av personuppgifter till tredje land	29
8.	Övriga Instruktioner angående behandling av personuppgifter som utförs av personuppgiftsbiträdet/biträdena.....	29

Bilaga 4 – Servicenivåer och support inom ramen för Tjänstens tekniska infrastruktur

1.	Omfattning.....	30
2.	Operativ beskrivning av Tjänsten och Tjänstens tekniska infrastruktur.	30
3.	Servicenivåer.....	32
4.	Mätning, rapportering och uppföljning.....	41
5.	Information och eskalering	43
6.	Kontakt	43

Revisionshistorik

Version	Datum	Författare	Kommentar
1.0	2021-07-01	SSBTEK Förvaltning	
1.1	2023-01-17	SSBTEK Förvaltning	Bilaga 2, 2.8 Bilaga 4, 3.3.1.2

1. Inledning

- 1.1. Detta avtalsdokument, SSBTEK – Beskrivning och tjänstespecifika villkor, Överenskommelsen, Definitioner, SSBTEK – Anslutningsavtal kommun, SSBTEK – Driftsavtal, PUB-avtal, Reglering av ansvar och Allmänna villkor innehåller bestämmelser som reglerar Tjänsten och ska tillämpas av Kommun, Uppgiftslämnare, SKR och Driftsparten (nedan ”Parterna”)
- 1.2. Parternas kontaktpersoner för frågor gällande personuppgiftshandtering och IT, framgår av bilaga 1 härtil.

2. Bakgrund

- 2.1. Tjänsten är utvecklad gemensamt av Parterna och syftar till att underlätta, effektivisera och samordna Parternas informationsöverföring.
- 2.2. Tjänsten ska trygga en effektiv informationsöverföring mellan Uppgiftslämnare och Socialnämnder, vid handläggning av ekonomiskt bistånd, och även trygga en effektiv dialog kring drift, utveckling och avtalshandtering.
- 2.3. Tjänsten samordnas av SKR, driftas och förvaltas av Driftsparten, förses med information av Uppgiftslämnare och används av Kommuns Socialnämnd som mottar information.
- 2.4. Kommun har delegerat till/ålagt Socialnämnd att nyttja Tjänsten.
- 2.5. Kommun ansvarar i sin helhet för beslut som fattas av Handläggare inom ramen för Tjänsten.
- 2.6. Ändamålet med Tjänsten är att Socialnämnd vid handläggning av ärenden om ekonomiskt bistånd enligt 4 kap. socialtjänstlagen (2001:453) (”SoL”), behöver få en samlad bild över den sökandes ekonomiska ställning. För att möjliggöra detta inhämtas uppgifter från statliga myndigheter och arbetslöshetskassor.
- 2.7. Vilka uppgifter som omfattas av uppgiftsskyldighet och som utan hinder av sekretess, ska lämnas ut till Socialnämnd, anges i förordningen (2008:975) om uppgiftsskyldighet, i vissa fall enligt

- 2.8. SoL samt även i registerförfattningar och i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) ("OSL").

3. Definitioner

- 3.1. Förklaringar som i avtalsdokumentet Definitioner ges av termer och begrepp äger företrädare framför eventuella förklaringar av samma termer och begrepp i detta avtalsdokument.
- 3.2. Förklaringar som i detta avtalsdokument ges av termer och begrepp är unika för Tjänsten och ska endast tillämpas i detta avtalsdokument.

Term/Begrepp	Definition
Försäkran	Bilaga 2 (Försäkran för Handläggare vid Socialnämnd) till SSBTEK – Anslutningsavtal kommun som ska undertecknas av samtliga Handläggare.
Handläggare	Medarbetare vid Socialnämnd, som använder Tjänsten med hjälp av Kommuns Verksamhetssystem vid handläggning av ärenden inom ekonomiskt bistånd.
Informationsportal	Webbsidor med samlad information om Tjänsten som tillhandahålls av SKR och Driftparten i samverkan. SKR och Driftparten ansvarar för att kvalitetssäkra informationen samt vid behov inhämta godkännande från övriga Parter innan publicering.
Socialnämnd	Den nämnd inom Kommun som av Kommuns kommunfullmäktige uppdragits att, enligt 2 kap. 4§ socialtjänstlagen (2001:453) ("SoL"), ansvara för Socialnämnds uppgifter. Kommunfullmäktige kan även uppdra åt kommunstyrelsen att ansvara för Kommunens uppgifter inom socialtjänsten.

4. Beskrivning av Tjänsten

- 4.1. Tjänsten består i att en Kommuns Socialnämnd, med hjälp av sitt Verksamhetssystem för ärendehantering, skickar en fråga till Tjänstens tekniska infrastruktur. Driftparten vidareförmedlar frågan till de Uppgiftslämnare som har anslutit sina Bastjänster till Tjänstens tekniska infrastruktur, mottar och sammanställer svar varefter svaret skickas till Kommunens Verksamhetssystem, där Socialnämnd kan ta del av svaret.

5. Samverkan

- 5.1. Part, vilken anslutit till Tjänsten, äger skyldighet att ingå i Tjänstens taktiska och operativa samverkan.
- 5.2. Taktisk samverkan bedrivs i ett expertråd och operativ samverkan bedrivs i två driftsråd.
- 5.3. Expertrådet har i uppdrag att säkerställa Tjänstens vidmakthållande och vidareutveckling genom att identifiera behov av Tjänstens förändring och utveckling, besluta och genomföra åtgärder, följa upp förvaltningen av Tjänsten (inklusive överenskomna Servicenivåer och Parterers åtaganden), samt vid behov eskalera frågor enligt kapitel 10 Eskaleringsordning.
- 5.4. Expertrådet bemannas av de Parter vilka anslutit till Tjänsten.
- 5.5. SKR är sammankallande för expertrådet.
- 5.6. Driftsråden har i uppdrag att säkerställa Tjänstens operativa vidmakthållande och vidareutveckling genom att genomföra av expertrådet beslutade åtgärder, följa upp Tjänstens drift och tekniska förvaltning, delge Parterna information om Tjänstens status och tekniska behov av förändring samt vid behov eskalera frågor till expertrådet.
- 5.7. Driftsråden bemannas av de Parter vilka anslutit till Tjänsten. Det ena driftsrådet bemannas av SKR, Kommuner och Driftsparten. Det andra driftsrådet bemannas av SKR, Uppgiftslämnare och Driftsparten.
- 5.8. SKR är sammankallande för båda driftsråden.

6. Laglig grund för Uppgiftslämnares utlämnande

- 6.1. Samtliga Uppgiftslämnares lagliga grund för utlämnande av uppgifter redovisas i bilaga 2 till detta avtalsdokument.

7. Sekretess

- 7.1. Uppgifter vilka hanteras i Tjänsten kan omfattas av sekretess.
- 7.2. Uppgifter om själva Tjänsten omfattas inte av sekretess. Uppgifter om Tjänsten är exempelvis statistik i form av till Tjänsten anslutna Parter och hur ofta Tjänsten används samt administrativa uppgifter i form av Tjänstens kontaktpersoner.

8. Behandling av personuppgifter

8.1. Inledning

- 8.1.1. I Tjänsten behandlas personuppgifter.
- 8.1.2. Personuppgiftsbehandlingen mellan Kommun och Driftspart, regleras av avtalsdokumentet PUB-avtal jämte Tjänstens instruktion (bilaga 3 till detta avtalsdokument).
- 8.1.3. I den mån personuppgiftsbehandling sker mellan Uppgiftslämnare och Driftspart, regleras detta av ett personuppgiftsbiträdesavtal mellan Uppgiftslämnare och Driftspart. Driftsparten ansvarar för att upprätta eventuellt sådant avtal. Förutom de skyldigheter beträffande granskning, tillsyn och revision, vilka följer av punkten 9 i PUB-avtalet, säkerställs behandlingen av personuppgifter och informationssäkerhet gällande Driftspartens behandling av personuppgifter även av SKR:s och Driftspartens årliga genomgång i SKR:s verktyg KLASSA, en s.k. compliance-genomgång, vilket ger krav och handlingsplan med referens till SS EN ISO/IEC 27002 och GDPR-kravkatalog samt ligger till grund för löpande uppföljning.

8.2. Personuppgiftsansvar

- 8.2.1. Kommun är personuppgiftsansvarig för den personuppgiftsbehandling som Driftsparten eller av denne anlitad Tredjepartsleverantör utför för Kommunens räkning.
- 8.2.2. Driftsparten är, i de delar personuppgifter behandlas för Kommuns räkning, dennes personuppgiftsbiträde.
- 8.2.3. Driftspartens eventuella Tredjepartsleverantörer är, i de delar dessa behandlar personuppgifter för Driftspartens räkning, dennes underbiträde.
- 8.2.4. Kommun är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som sker i Kommuns Socialnämnds Verksamhetssystem.
- 8.2.5. Kommun är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter under befordran mellan Socialnämnd och Driftspart eller av denne eventuellt anlitad Tredjepartsleverantör.
- 8.2.6. Uppgiftslämnare är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som sker i Uppgiftslämnarens Bastjänst.
- 8.2.7. Uppgiftslämnare är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter under befordran mellan Uppgiftslämnare och Driftspart eller av denne eventuellt anlitad Tredjepartsleverantör.

8.3. Driftspartens skyldigheter enligt PUB-avtalet och enligt Tryckfrihetsförordningen

- 8.3.1 Driftsparten ska tillse att gällande instruktion finns publicerad på Informationsportalen.
- 8.3.2 Samtliga handlingar innehållande uppgifter, som behandlas i Tjänstens tekniska infrastruktur, ska behandlas av Driftsparten endast som ett led i teknisk bearbetning eller teknisk lagring i enlighet med bestämmelsen i 2 kap. 13 § 1 st. tryckfrihetsförordningen ("TF"). Det åligger Driftsparten att, genom administrativa, tekniska och övriga åtgärder, ordna sin verksamhet på så sätt att uppgifterna behandlas i enlighet med nämnd bestämmelse. Det åligger därvidlag Driftsparten att hålla sig informerad om rättsutvecklingen på området. Därmed förutsätts att handlingar som förmedlas genom Tjänstens tekniska infrastruktur inte är allmänna handlingar hos Driftsparten, och att uppgifter om enskilda personliga eller ekonomiska förhållanden omfattas av absolut sekretess enligt 40 kap. 5 § OSL.
- 8.3.3 Skyldigheterna för Driftsparten enligt punkten 8.3.2 ovan innebär bland annat att denne, i egenskap av personuppgiftsbiträde för Socialnämnden eller i någon annan egenskap, inte har rätt att i den egna verksamheten använda sig av eller ge personalen tillgång till uppgifter vilka i Tjänstens tekniska infrastruktur behandlas för

Socialnämnds räkning. Driftsparten har endast rätt att ge personalen tillgång till drifts- och säkerhetsrelaterad information.

- 8.3.4 Inga uppgifter som kan omfattas av sekretess ska lagras i Tjänstens tekniska infrastruktur. Så snart en av Socialnämnd ställd fråga har besvarats ska Driftsparten gallra uppgifterna.
- 8.3.5 Driftsparten ska pröva en till Driftsparten ställd begäran om utlämnande av allmän handling från Tjänstens tekniska infrastruktur inklusive dess loggar. Finner Driftsparten att en sådan handling inte är allmän ska Driftsparten informera den som begärt handlingen att handlingen kan vara allmän hos den personuppgiftsansvarige.
- 8.3.6 Vid en begäran om utlämnande av allmän handling avseende uppgift om Tjänsten, exempelvis uppgift om till Tjänsten anslutna Parter, om hur ofta Tjänsten används eller om Tjänstens kontaktpersoner, har Driftsparten att vid sin prövning särskilt beakta att sådan handling kan betraktas som förvarad hos Driftsparten.
- 8.3.7 Iakttä sådana tystnadsplikt som följer av lag vad gäller uppgifter som Driftsparten har fått del av. I de fall sådana uppgifter ska hanteras av någon som inte omfattas av den tystnadsplikt som följer av lag åligger det Driftsparten att säkerställa att uppgifterna inte, i strid med lag, blir röjda. Det åligger därvid Driftsparten att hålla sig informerad om rättsutvecklingen på området. Denna bestämmelse gäller även efter Överenskommelsens, SSBTEK – Anslutningsavtal kommuns respektive SSBTEK - Driftsavgifts avtal upphörande.

9. Tjänstens anslutningsförfarande

9.1. Kvalificering

- 9.1.1. Ny part ska till SKR ansöka om att få ansluta till Tjänsten.
- 9.1.2. Ny part ska kvalificeras och accepteras av samtliga befintliga Parter.
- 9.1.3. Befintlig Part ansvarar självt för att kvalificering av ny parts ansökan om anslutning till Tjänsten uppfyller befintlig Parts rättsliga förutsättningar att medge anslutning av ny part.
- 9.1.4. Befintlig Part ska meddela SKR att befintlig Part accepterar anslutning av ny part till Tjänsten.
- 9.1.5. Först efter det att samtliga befintliga Parter meddelat SKR att ny part medges ansluta till Tjänsten, äger SKR rätt att uppdra åt Driftsparten att inleda ny parts anslutning till Tjänsten.

9.2. Kommuns anslutning till Tjänsten

- 9.2.1. Kommun meddelar SKR om att Kommun accepterar samtliga villkor i avtalsdokumentet SSBTEK – Anslutningsavtal kommun och önskar ansluta till Tjänsten.
- 9.2.2. Kommun översänder fullmakt till SKR och uppdrar därigenom åt SKR att företräda Kommun i myndighetssamverkan gällande Tjänsten.
- 9.2.3. I enlighet med punkten 9.1 ovan, samordnar SKR Kommuns önskan om att få ansluta till Tjänst. Efter godkännande medges Kommun att inleda den tekniska integrationen till Tjänstens tekniska infrastruktur.
- 9.2.4. Kommun undertecknar avtalsdokumentet SSBTEK – Anslutningsavtal kommun samt begär teknisk integration till Tjänstens tekniska infrastruktur genom att till Driftsparten insända bilaga 1 till SSBTEK – Anslutningsavtal kommun (Kommuns beställningsformulär för Tjänsten).
- 9.2.5. Bilaga 1 till SSBTEK – Anslutningsavtal kommun (Kommuns beställningsformulär för Tjänsten) ska vara undertecknat av behörig företrädare för Kommun.
- 9.2.6. Utöver bilaga 1 till SSBTEK – Anslutningsavtal kommun (Kommuns beställningsformulär för Tjänsten) ska Kommun bifoga fullmakt samt behörighetshandling som visar att företrädaren är behörig att företräda Kommun.
- 9.2.7. När Driftsparten godkänt Kommuns begäran om teknisk integration, ansluter i regel Driftsparten Socialnämnd, som av Kommunen delegerats att nyttja Tjänsten, till Tjänstens tekniska infrastruktur inom tio (10) arbetsdagar.
- 9.2.8. SSBTEK – Anslutningsavtal kommun ska anses ha träffats när Driftsparten har möjliggjort faktisk åtkomst till Tjänstens tekniska infrastruktur.
- 9.2.9. Innan Handläggare äger rätt att använda Tjänsten, ska Handläggaren ha fyllt i och undertecknat Försäkran, genom vilken Handläggare bekräftar att Handläggaren är insatt i Tjänstens regelverk samt kommer att efterleva detsamma.
- 9.2.10. Teknisk integration till Tjänstens tekniska infrastruktur förutsätter att Socialnämnd har installerat sådan utrustning och programvara som

krävs för åtkomst till Tjänstens tekniska infrastruktur, enligt de tekniska specifikationer som Driftsparten ansvarar för att tillgängliggöra och publicera på Informationsportalen.

9.3. Uppgiftslämnarens anslutning till Tjänsten

- 9.3.1. Uppgiftslämnaren meddelar SKR om att Uppgiftslämnaren önskar ansluta till Tjänsten.
- 9.3.2. I enlighet med punkten 9.1 ovan, samordnar SKR Uppgiftslämnarens önskan om att ansluta till Tjänsten. Efter godkännande av SKR medges Uppgiftslämnare inleda den tekniska integrationen till Tjänstens tekniska infrastruktur.
- 9.3.3. Uppgiftslämnare begär teknisk integration till Tjänstens tekniska infrastruktur genom att till Driftsparten insända SSBTEK – Anslutningsavtal uppgiftslämnare, vilket kan hämtas från Informationsportalen.
- 9.3.4. SSBTEK – Anslutningsavtal uppgiftslämnare ska vara undertecknat av behörig företrädare för Uppgiftslämnaren.
- 9.3.5. Till SSBTEK – Anslutningsavtal uppgiftslämnare ska Uppgiftslämnaren bifoga fullmakt samt behörighetshandling som visar att företrädaren är behörig att företräda Uppgiftslämnaren.
- 9.3.6. Teknisk integration till Tjänstens tekniska infrastruktur förutsätter att Uppgiftslämnaren har installerat sådan utrustning och programvara som krävs för åtkomst till Tjänsten, enligt de tekniska specifikationer som Driftsparten ansvarar för att tillgängliggöra och publicera.
- 9.3.7. När Driftsparten godkänt Uppgiftslämnarens begäran om teknisk integration, påbörjas en anslutningsprocess av den nya Uppgiftslämnaren till Tjänstens tekniska infrastruktur.
- 9.3.8. SSBTEK – Anslutningsavtal uppgiftslämnare ska anses ha träffats när Driftsparten har möjliggjort faktisk åtkomst till Tjänstens tekniska infrastruktur.

10. Eskaleringsordning

- 10.1. Parterna är ense om att samverka om Tjänsten bygger på ömsesidigt förtroende. Tvist, meningsskiljaktigheter eller krav som uppkommer med anledning av avtalet ska därför i första hand lösas

genom förhandlingar mellan Parterna i syfte att nå en gemensam lösning. Det ska eftersträvas att beslut i uppkommen tvist, meningsskiljaktighet eller krav fattas på lägsta effektiva nivå i Tjänstens taktiska och operativa samverkan som framgår av kapitel 5 Samverkan detta avtal.

I andra hand får Part påkalla att tvist ska eskaleras enligt 10.2 som utgör första nivån och 10.3 som utgör andra nivån.

SKR bistår kommunerna vid tvistlösning med stöd av fullmakt.

- 10.2. Första nivån utgör Tjänstens objektstyrgrupp. Det åligger objektstyrgruppen att ta fram underlag och formulera rekommendationer till nästa nivå. Det åligger varje Part att vid behov formulera sin syn på problemet.
- 10.3. Andra nivån utgör Parternas generaldirektörer/kanslichef och SKR:s VD. GD/kanslichef/VD beslutar slutgiltig hantering av uppkommen situation och kan därvid utse objektstyrgruppen eller annan grupp att ta fram ytterligare underlag i frågan.

11. Automatisering av processer

- 11.1. Vid nyttjande av Tjänsten äger Kommun rätt att använda IT-system för att automatisera processer vid handläggning av ärenden inom ekonomiskt bistånd.

12. Åtaganden

12.1. Samtliga Parters åtaganden

- 12.1.1. Inrikta sina utvecklingsinsatser gällande ekonomiskt bistånd på Tjänsten.
- 12.1.2. Parterna förbinder sig att medverka i Tjänstens taktiska och operativa samverkan.

12.2. Uppgiftslämnares åtaganden

- 12.2.1. Tillsända SKR en sammanställning med samtliga typer av personuppgifter Uppgiftslämnare, med hjälp av Tjänsten, kan tillhandahålla Socialnämnderna. Sammanställningen ska möjliggöra att den lista vilken anges i punkten 12.3.1.2, alltid kan hållas aktuell.

- 12.2.2. Förse Driftsparten med aktuella uppgifter om kontaktpersoner och kontaktuppgifter för den tekniskt operativa förvaltningen av Tjänsten.
- 12.2.3. Snarast informera Driftsparten om planerade driftstörningar och andra avvikelser i Uppgiftslämnarens Bastjänst som i sin tur påverkar driftförhållandena i Tjänsten.
- 12.2.4. Försäkra sig om att loggar, som visar vilka personer som har varit föremål för en fråga till Bastjänsten, gallras så snart som tillämpliga gallringsbestämmelser medger det.

12.3. SKR:s åtaganden

- 12.3.1. Upprätta och förvalta en vision och utvecklingsplan för Tjänsten.
- 12.3.2. På grundval av den sammanställning med typer av personuppgifter, vilken omnämns i punkten 12.2.1, upprätta en lista över samtliga typer av personuppgifter och uppdra åt Driftsparten att publicera listan på Informationsportalen.

12.4. Kommuns åtaganden

- 12.4.1. Säkerställa att rutiner vid användningen av Tjänsten uppfyller krav i Socialnämnds kvalitetsledningssystem, ledningssystem för informationssäkerhet samt SOSFS 2011:9 (Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete).
- 12.4.2. Säkerställa att Socialnämndens Verksamhetssystem har ett behörighetskontrollsystem vilket endast medger behörig Handläggare åtkomst till Tjänsten när så föranleds av ett pågående ärende om ekonomiskt bistånd.
 - 12.4.2.1. På begäran från endera SKR eller Uppgiftslämnare ska Kommun/Socialnämnd, genom självdeklaration, kunna uppvisa att Socialnämnds Verksamhetssystem, i enlighet med punkten 11.4.2, endast medger behörig handläggning.
- 12.4.3. Ansvara för att varje Handläggare skriftligen bekräftar att de har tagit del av information om innehållet i vid var tid gällande instruktioner för användning av Tjänsten. Detta sker genom Handläggares undertecknande av Försäkran.
- 12.4.4. Säkerställa att behandlingshistorik registreras som visar vilken Handläggare som begärt åtkomst till personuppgifter via Tjänsten och kontinuerligt följa upp användningen av Tjänsten.

- 12.4.5. Omedelbart återkalla behörighet för Handläggare vilka missbrukar Tjänsten samt ta bort behörigheter för Handläggare vilka avslutar sin anställning eller byter arbetsuppgifter.
- 12.4.6. Säkerställa att aktuella kontaktuppgifter för Socialnämnden finns registrerade hos Driftsparten.
- 12.4.7. Löpande ta del av den information om Tjänsten vilken publiceras på Informationsportalen.
- 12.4.8. Löpande underrätta Driftsparten om eventuella förseningar eller produktionsstörningar i Tjänsten vid överföring av personuppgifter.
- 12.4.9. På begäran av SKR, till SKR insända samtliga av Handläggare undertecknade Försäkran).

12.5. Driftspartens åtaganden

- 12.5.1. Säkerställa att rutiner vid drift och förvaltning av Tjänstens tekniska infrastruktur uppfyller krav i Driftspartens kvalitetsledningssystem samt Ledningssystem för Informationssäkerhet.
- 12.5.2. Leverera Tjänsten enligt de villkor som anges i Överenskommelsen, SSBTEK – Anslutningsavtal kommun respektive SSBTEK - Driftsavtal.
- 12.5.3. I samverkan med SKR upprätta och tillhandahålla en Informationsportal för Tjänsten med följande innehåll.
 - 12.5.3.1. Användarstöd
 - a. Information om Tjänsten till Handläggare och instruktioner samt utbildningsmaterial.
 - b. Support.
 - 12.5.3.2. Allmänna nyheter
 - a. Allmänna nyheter om Tjänsten.
 - 12.5.3.3. Driftinformation
 - a. Driftinformation (akut och planerad).
 - 12.5.3.4. Releaseinformation
 - a. Information om kommande och genomförda releaser.

- 12.5.3.5 Beskrivning av Tjänsten
- a. Allmän och teknisk beskrivning av Tjänsten.
 - b. Beskrivning av respektive Bastjänsts innehåll.
- 12.5.3.6 Anslutning
- a. Beskrivning av Tjänstens anslutningsprocess.
 - b. Publicering av aktuell version av Överenskommelsen respektive SSBTEK – Anslutningsavtal kommun.
 - c. Förteckning över de författningsbestämmelser som ger stöd för utlämnande genom Tjänsten samt meddelanden.
 - d. Annan information av betydelse för Socialnämnds användning av Tjänsten.
- 12.5.4. För samtliga åtaganden aktivt hålla sig informerad och fortlöpande uppdatera informationen vid förändringar.
- 12.5.5. Följa de krav och rutiner för personuppgiftsbehandlingen som framgår av Överenskommelsen respektive SSBTEK – Anslutningsavtal kommun, som Driftsparten även ska publicera på Informationsportalen.
- 12.5.6. Tillhandahålla Socialnämnd tillgång till säkerhetsdokumentation och bistå med information om personuppgiftsbehandlingen så att Socialnämnd kan följa sina skyldigheter enligt författning, Överenskommelsen respektive SSBTEK – Anslutningsavtal kommun.
- 12.5.7. Uppfylla de krav på säkerhetsåtgärder som följer av författning och ska dokumentera rutiner och åtgärder för att uppfylla dessa säkerhetskrav. Dokumentation ska hållas tillgänglig för Socialnämnd.
- 12.5.8. Ansvara gentemot Socialnämnd för att de uppgifter som förmedlas genom Tjänstens tekniska infrastruktur, överensstämmer med de uppgifter vilka lämnats av Uppgiftslämnarens Bastjänst.
- 12.5.9. Säkerställa att åtkomsten till personuppgifterna är särskilt begränsad till de personer som behöver dem för att kunna utföra sina arbetsuppgifter och se till att personerna omfattas av tystnadsplikt

samt att de är informerade om hur de får behandla personuppgifterna.

- 12.5.10. Vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifterna från obehörig åtkomst, förstörelse och ändring.
- 12.5.11. Särskilt iaktta föreskrifter eller rekommendationer från tillsynsmyndigheter som har en styrande inverkan på Socialnämndens verksamhet och som ger vägledning vad gäller informationssäkerhet.
- 12.5.12. Radera de personuppgifter Driftsparten får del av genom fullgörandet av Tjänsten så snart de inte längre behövs för utförande av Tjänsten. Personuppgifter får under inga förhållanden lagras under längre tid än en (1) månad efter att Överenskommelsen, SSBTEK – Anslutningsavtal kommun respektive SSBTEK - Driftsavtal har upphört att gälla.

13. Finansiering

- 13.1. I de fall Driftspartens förvaltnings- och driftskostnad täcks av anslag, belastar inte denna kostnad Part.
- 13.2. I de fall Driftspartens förvaltnings – och driftskostnad inte täcks av anslag, ska Parterna årligen och innan fjärde kvartalets utgång, överenskomma om fördelning av kostnaderna för nästkommande kalenderår.
- 13.3. I de fall Tjänstens tekniska infrastruktur behöver vidareutvecklas, ska Parterna överenskomma om fördelning av kostnaderna.
- 13.4. Uppgiftslämnarens kostnad för hantering av sin Bastjänst samt deltagande i Tjänstens taktiska och operativa samverkan står respektive Uppgiftslämnare för.
- 13.5. Kommuns kostnad för hantering av sitt Verksamhetssystem samt deltagande i Tjänstens taktiska och operativa samverkan står respektive Kommun för.
- 13.6. Kommuns avgift för nyttjande av Tjänsten fastställs årligen av SKR:s styrelse och meddelas därefter Kommun av SKR. Avgiften faktureras årligen.

14. Ändringar i Tjänstens tekniska infrastruktur

- 14.1. Driftsparten har rätt att, utan föregående meddelande till övriga Parter, förändra Tjänstens tekniska infrastruktur, dock endast under förutsättning att ändringen görs för att undvika skada eller vid hantering av IT- eller personuppgiftsincident och förutsatt att ändringen inte väsentligen påverkar Tjänstens innehåll, omfattning eller tillgänglighet, eller orsakar extra/ökad kostnad/tilläggsfinansiering för annan Part än Driftsparten eller påverkar behandlingen av personuppgifter.
- 14.2. Efter genomförd ändring eller tillägg, ska Driftsparten skriftligen informera övriga Parter om genomförda ändringar eller tillägg.

15. Servicenivåer och support

- 15.1. Servicenivåer och support för Tjänsten framgår av bilaga 4.

16. Immateriella rättigheter

- 16.1. Äganderätten och samtliga immateriella rättigheter till lösningar inom Tjänstens tekniska infrastruktur tillhör Staten (de samverkande myndigheterna) och organisationerna gemensamt, i den mån sådan äganderätt eller immateriella rättigheter inte tillkommer en tredje part, t.ex. licensrättigheter.

Driftparten äger ensam ägande-, nyttjande- eller annan förfoganderätt eller immateriella rättigheter till de delar av Tjänsten tekniska infrastruktur som påverkar IT-säkerheten eller annan säkerhet hos Driftparten.

- 16.2. Respektive Part har rätt att återanvända de för Tjänsten framtagna tekniska, funktionella och administrativa lösningar, liksom den know-how som hänför sig till Tjänstens tekniska infrastruktur, i den mån nyttjandet inte medför en överträdelse av tredje parts rättigheter, t.ex. licensrättigheter.

- 16.3. Vid Parts frånträde från Tjänst kvarstår frånträdande Parts rätt till återanvändande enligt 15.2.
- 16.4. Tjänstens innehåll och funktion är till del beroende av programvara från tredje part och de licensvillkor som gäller för sådan programvara.
- Driftparten ska verka för att Tjänsten har rätt licensierad programvara för sitt avsedda ändamål. Driftparten ska löpande hålla sig uppdaterad om nya licensregler och nya villkor för licensiering.
- 16.5. Tredje parts ändrade villkor för licensen eller tolkning av dessa kan påverka Tjänstens innehåll, kostnader för och möjligheten att tillhandahålla Tjänsten. Om tredje part gör sådana ändringar som nu beskrivits och detta påverkar Tjänsten, får Driftparten göra nödvändiga anpassningar för att Tjänsten ska fortsätta att levereras.
- Driftparten ska verka för att anpassningarna blir kostnadseffektiva. Vid anpassningarna kan, i förekommande fall, ansvarsfrågan för en eventuell felaktig licensiering behöva behandlas och dokumenteras särskilt. Part får påkalla utredning av detta.
- 16.6. Om erforderliga rättigheter eller licenser visar sig saknas ska Driftparten verka för att avhjälpa detta, så att Tjänsten blir rätt licensierad för sitt avsedda ändamål, om det kan ske utan oskäliga kostnader eller olägenheter för Driftparten. I annat fall måste programvara ersättas med annan programvara så att Tjänsten ska kunna fortsätta att levereras rätt licensierad. Om detta inte är möjligt kan Tjänsten behöva pausas för att byggas om eller läggas ned om Parterna är överens om detta.

17. Frånträde

- 17.1. Uppgiftslämnare och Kommun äger rätt att, genom skriftlig uppsägning senast sex (6) månader före varje kalenderårs utgång, ensidigt frånträda Tjänsten. Tjänsten upphör då att gälla den 31 december samma år som uppsägningen gjorts.
- 17.2. Oavsett orsaken till frånträdet ska eventuell betald avgift inte återbetalas.
- 17.3. Skulle Parts anslutning till och nyttjande av denna Tjänst omöjliggöras till följd av ett beslut av riksdag, regering, domstol, annan myndighet eller annat överordnat organ, har Part rätt att

frånträda Tjänsten tidigare än vad som anges i punkten 16.1 ovan om det, på grund av sådant beslut, är nödvändigt. Om någon sådan omständighet inträder, ska berörd Part genast skriftligen meddela SKR.

18. Förtida upphörande

- 18.1. I de fall Part brister i uppfyllelsen av åtaganden av väsentlig betydelse för Tjänsten och Part inte åtgärdat den bristande uppfyllelsen inom sextio (60) dagar efter SKR:s skriftliga påtalande av den, äger Driftsparten rätt att, på Parts bekostnad, avveckla Parts anslutning till Tjänstens tekniska infrastruktur.

Bilaga 2 – Laglig grund för Uppgiftslämnares utlämnande

1. Inledning

1.1 Denna bilaga 2 beskriver laglig grund för Uppgiftslämnares elektroniska utlämnande av personuppgifter.

2. Uppgiftslämnare

2.1 Arbetsförmedlingen

2.1.1 16 § förordningen (2002:623) om behandling av personuppgifter i den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

2.1.2 11 kap. 11 a § socialtjänstlagen (2001:453).

2.1.3 5 § förordningen (2008:975) om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt socialtjänstlagen.

2.1.4 11 c § lagen (2010:197) om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare.

2.2 Centrala studiestödsnämnden

2.2.1 13 § studiestödsdataförordningen (2009:321).

2.2.2 2 § förordningen (2008:975) om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt socialtjänstlagen (2001:453).

2.2.3 11 kap. 11 § socialtjänstlagen (2001:453).

2.3 Försäkringskassan

2.3.1 114 kap. 8 § punkt 4 socialförsäkringsbalken (2010:110).

2.3.2 114 kap. 24 § socialförsäkringsbalken (2010:110).

2.3.3 3 § förordningen (2008:975) om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt socialtjänstlagen (2001:453).

2.3.4 3 § förordningen (1980:995) om skyldighet för Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten att lämna uppgifter till andra myndigheter.

2.3.5 11 kap. 11 § socialtjänstlagen (2001:453).

2.4 Migrationsverket

- 2.4.1 6 kap. 5 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- 2.4.2 11, 12 och 13 §§ utlänningsdatalagen (2016:27)
- 2.4.3 Artikel 6.1 e (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning)).

2.5 Pensionsmyndigheten

- 2.5.1 114 kap. 8 § punkt 4 socialförsäkringsbalken (2010:110).
- 2.5.2 114 kap. 24 § socialförsäkringsbalken (2010:110).
- 2.5.3 3 § förordningen (2008:975) om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt socialtjänstlagen (2001:453).
- 2.5.4 11 kap. 11 § socialtjänstlagen (2001:453).

2.6 Skatteverket

- 2.6.1 2 kap. 8 a § lagen (2001:181) om behandling av Skatteverkets beskattningsverksamhet.
- 2.6.2 3 § förordningen (2008:975) om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt socialtjänstlagen (2001:453).
- 2.6.3 11 kap. 11 b § socialtjänstlagen (2001: 453).

2.7 Sveriges a-kassor

- 2.7.1 11 kap. 11 § socialtjänstlagen (2001: 453).
- 2.7.2 4 § förordningen (2008:975) om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt Socialtjänstlagen (2001:453).
- 2.7.3 Lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.
- 2.7.4 Lagen (1997: 239) om arbetslöshetskassor.

2.7.5 Artikel 6.1 c (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning)).

2.8 Transportstyrelsen

2.8.1 3 kap. 4 § vägtrafikdatalagen (2019:369).

2.8.2 4 kap. 13-14 §§ vägtrafikdataförordningen (2019:382).

Bilaga 3 – Instruktion för behandling av personuppgifter inom ramen för Tjänsten

Utöver vad som redan framgår av PUB-avtalet, ska personuppgiftsbiträdet även följa nedanstående instruktion.

1. Behandlingens föremål, art och ändamål

- 1.1 Föremålet för behandlingen av personuppgifter är den sammansatta bastjänsten ekonomiskt bistånd (SSBTEK) ("Tjänsten").
- 1.2 Arten av behandling av personuppgifter är insamling, registrering, tillhandahållande och radering.
- 1.3 Ändamålet med behandlingen av personuppgifter är att genom Tjänsten underlätta, effektivisera och samordna Socialnämndernas inhämtande av personuppgifter i ärenden om ekonomiskt bistånd enligt 4 kap. SoL och att bidra till att Handläggare ska kunna fatta välgrundade beslut vid handläggning av ärenden om ekonomiskt bistånd samt att göra det möjligt för Uppgiftslämnarna att fullgöra sin uppgiftsskyldighet gentemot frågeställande Socialnämnder.
- 1.4 När en Socialnämnd handlägger ärenden om ekonomiskt bistånd enligt 4 kap. SoL, behöver Socialnämnden få en samlad bild över den sökandes ekonomiska ställning. För att möjliggöra detta finns bestämmelser som anger att de statliga myndigheter och arbetslöshetskassor (Uppgiftslämnarna), vilka förtecknas i bilaga 2, är skyldiga att lämna uppgifter till Socialnämnderna. Bestämmelserna regleras i 11 kap. SoL. Vilka uppgifter Transportstyrelsen (i sin roll som Uppgiftslämnare) får lämna ut till en Socialnämnd vid handläggning av ekonomiskt bistånd regleras i 2 kap. 3-4 §§ vägtrafikdatalagen (2019:369) om vägtrafikregister vilken anger att vägtrafikregistret har till ändamål att tillhandahålla uppgifter för bland annat allmän verksamhet där uppgifter om personer utgör underlag för prövningar och beslut och dessa personer är bland annat fordonsägare. Vilka uppgifter Migrationsverket (i sin roll som Uppgiftslämnare) får lämna ut till en Socialnämnd vid handläggning av ekonomiskt bistånd regleras 11,12 och 13 §§ utlänningsdatalagen (2016:27) vilken anger att personuppgifter får behandlas när det är nödvändigt för att tillhandahålla uppgifter till annan myndighet om uppgifterna lämnas med stöd av lag eller förordning.
- 1.5 Vilka uppgifter som omfattas av uppgiftsskyldigheten, och som ska lämnas ut till Socialnämnderna utan hinder av sekretess, anges dels i förordningen (2008:975) om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt SoL men även i bestämmelser i Uppgiftslämnarnas registerförfattningar och i OSL.
- 1.6 Uppgifter som lämnas ut av Transportstyrelsen är följande: registreringsnummer, fabrikat, fordonsår, fordonsslag och handelsbeteckning.
- 1.7 Uppgifter som lämnas ut av Migrationsverket är följande: beviljade beslut om uppehålls- och/eller arbetstillstånd, beslut om att återkalla uppehålls- och /eller arbetstillstånd, permanent eller tidsbegränsat uppehållstillstånd om beviljat, giltighetstiden vid tidsbegränsat uppehålls- och/eller arbetstillstånd, datum för beslut i ärenden om uppehålls- och/eller arbetstillstånd, datum för beslut om återkallelse, datum för ärende om återkallelse initierade av Migrationsverket.

2. Behandlingen omfattar följande typer av personuppgifter	
2.1	Användaruppgifter såsom namn, personnummer, mobiltelefonnummer, e-postadress, IP-adress
2.2	Personnummer, kapital, förmåner, ersättning eller annat stöd
3. Behandlingen omfattar följande kategorier av registrerade	
3.1	Handläggare (vid Socialnämnd)
3.2	Bidragssökande
4. Särskilda hanteringskrav vad gäller behandling av personuppgifter som utförs av personuppgiftsbiträdet/biträdena	
4.1	Personuppgiftsbiträdet ska förmedla den personuppgiftsansvariges begäran om information om kapital, förmåner, fordonsinnehav, ersättningar eller annat stöd avseende en bidragssökande till Uppgiftslämnarna. Personuppgiftsbiträdet ska förmedla de uppgifter som Uppgiftslämnarna lämnar ut till personuppgiftsbiträdet till den personuppgiftsansvarige.
4.2	Den personuppgiftsansvariges personuppgifter i Tjänstens tekniska infrastruktur ska behandlas av personuppgiftsbiträdet enbart som ett led i en teknisk bearbetning eller teknisk lagring i enlighet med bestämmelsen i 2 kap. 13 § 1 st. TF.
4.3	Uppgifterna förutsätts därmed inte utgöra allmänna handlingar hos personuppgiftsbiträdet.
4.4	Personuppgiftsbiträdet får inte i den egna verksamheten använda sig av eller ge personal tillgång till uppgifter som tillhandahålls av den personuppgiftsansvarige i Tjänstens tekniska infrastruktur.
4.5	I det fall det till personuppgiftsbiträdet görs en begäran om utlämnande av allmän handling, ifrån Tjänstens tekniska infrastruktur, inklusive dess loggar, ska personuppgiftsbiträdet, pröva frågan om utlämnande. Finner personuppgiftsbiträdet att en sådan handling inte är allmän ska personuppgiftsbiträdet informera den som begärt handlingen att handlingen kan vara allmän hos den personuppgiftsansvarige.
5. Särskilda tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder vad gäller behandling av personuppgifter som utförs av personuppgiftsbiträdet	
5.1	Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att endast behöriga personer får åtkomst till den personuppgiftsansvariges personuppgifter. Begränsning till åtkomst ska ske genom administrativa, fysiska och tekniska avgränsningar. Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att göra bakgrundskontroller på personal som hanterar informationen samt att dessa blivit informerade om sekretess/tystnadsplikt.
5.2	Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att denne har ett behörighetskontrollsystem för att förhindra obehörig användning

eller åtkomst av personuppgifter. Ett behörighetskontrollsystem har till syfte att identifiera användare och bekräfta användarens identitet. Det ska finnas rutiner för tilldelning och kontroll av behörigheter.

- 5.3 Personuppgiftsbiträdet ska, enligt punkterna 6.1-6.3 i denna instruktion, säkerställa att personuppgiftsbiträdet och tredje part kan spåra vem som hanterat samt tagit del av vilka uppgifter.
- 5.4 Personuppgiftsbiträdet ansvarar för regelbunden och kontinuerlig säkerhetskopiering av information och program och att säkerhetskopieringen testas regelbundet.
- 5.5 Personuppgiftsbiträdet ska ha processer och rutiner som säkerställer att personuppgifter inte exponeras till obehöriga vid reparation, service etc. Utrustning ska även placeras och skyddas för att minska risk för obehörig åtkomst.
- 5.6 Personuppgiftsbiträdet ska ha rutiner för att skydda överföring och hantering av personuppgifter i syfte att uppgifterna inte exponeras till obehöriga.
- 5.7 Personuppgiftsincidenter regleras i punkten 11 i PUB-avtalet. Vid personuppgiftsincidenter som rör Tjänsten ska personuppgiftsbiträdet uppmärksamma utsedd kontaktperson hos den personuppgiftsansvarige om incidenten enligt fastställda rapporteringsvägar, så fort som personuppgiftsbiträdet fått vetskap om incidenten.
- 5.8 Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att det finns planer och rutiner för kontinuitetshandling av information i Tjänstens tekniska infrastruktur. Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att återställningstiderna i Överenskommelsen, Avtalet respektive Driftsavtalet upprätthålls om avbrott sker.
- 5.9 Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att den personuppgiftsansvariges uppgifter om bidragssökande raderas då de inte längre behövs för utförande av Tjänsten, dock senast inom en (1) månad.
- 5.10 Personuppgiftsansvarig ska ha rutiner för att regelbundet säkerställa att personuppgiftsbitrådets egna säkerhetsrutiner efterlevs.

6. Särskilda krav på Loggning vad gäller behandling av personuppgifter samt vilka som ska ha tillgång till dem

- 6.1 Personuppgiftsbiträdet ska skapa och bevara händelseloggar som visar:
 - 6.1.1 användaraktiviteter
 - 6.1.2 avvikelser
 - 6.1.3 fel i hanteringen av informationen.
- 6.2 Loggarna ska regelbundet granskas i syfte att upptäcka obehörig åtkomst eller manipulation.
- 6.3 Loggarna i sig ska endast vara åtkomliga för ett begränsat antal personer som behöver uppgifterna för att kunna fullgöra sina arbetsuppgifter i detta avseende. Bevarandetiden framgår av punkten 7.5 i PUB-avtalet.

7. Lokalisering och överföring av personuppgifter till tredje land	
7.1	Se PUB-avtal mellan Kommun och Driftsparten.
8. Övriga Instruktioner angående behandling av personuppgifter som utförs av personuppgiftsbiträdet/biträdena	
8.1	Personuppgiftsbiträdet är en teknisk tillhandahållare av Tjänsten. Personuppgiftsbiträdet får därför inte utan skriftlig tillåtelse av den personuppgiftsansvarige ta del av personuppgifter som behandlas för den personuppgiftsansvariges räkning.
8.2	Personuppgiftsbiträdet har emellertid, oaktat punkten 8.1 ovan, tillåtelse av den personuppgiftsansvarige att ta del av den personuppgiftsansvariges information i Tjänsten, andra digitala tjänster och i loggar, inklusive personuppgifter, för felsökning, driftskontroll, support och statistik, liksom för att utreda missbruk eller analysera intrång, om det är oundgängligen nödvändigt för att tillhandahålla Tjänsten och om andra, mindre ingripande åtgärder av hänsyn till den personliga integriteten är uttömda.
8.3	Personuppgiftsbiträdet får vidare ta del av den personuppgiftsansvariges uppgifter, inklusive personuppgifter, för att upprätthålla en förteckning över anslutna organisationer till personuppgiftsbitrådets tjänster samt upprätthålla kravet i artikel 30.2 dataskyddsförordningen på ett register över alla kategorier av behandling som utförts för den personuppgiftsansvariges räkning.
8.4	Personuppgiftsbiträdet får också behandla personuppgifter om den personuppgiftsansvariges personal och uppdragstagare. Sådana personuppgifter är till exempel uppgifter avseende namn, personnummer, mobiltelefonnummer, e-postadress, IP-adress. Sådana personuppgifter behandlas för att personuppgiftsbiträdet ska kunna fullfölja avtal om Tjänsten samt för administration, inklusive säkerhetsadministration.
8.5	Enligt punkten 12.2 i PUB-avtalet äger personuppgiftsbiträdet rätt att anlita ett nytt underbiträde. Denna rätt utgör ett sådant ”allmänt skriftligt förhandstillstånd” som framgår av artikel 28.2 dataskyddsförordningen.

Bilaga 4 – Servicenivåer och support inom ramen för Tjänstens tekniska infrastruktur

1. Omfattning

Denna bilaga 4 beskriver Servicenivåer och support för Tjänstens tekniska infrastruktur. Servicenivåerna och support avser produktionsmiljön för Tjänstens tekniska infrastruktur samt säkerställandet att likvärdig datasäkerhet upprätthålls för testmiljön för de datasäkerhetsaspekter som är relevanta för testmiljön.

Servicenivåerna och supporten omfattar drift, övervakning, support, utbildning samt informationsspridning. I åtagandet ingår felsökning och åtgärdande av uppkomna problem för att säkerställa tillgänglighet, prestanda och funktionalitet. Servicenivåerna och supporten, med underliggande överenskommelser och bilagor, omfattar även mätning, rapportering och uppföljning.

I händelse av olika bedömning gällande ärenden avseende Servicenivåer och support inom ramen för Tjänstens tekniska infrastruktur, ska SKR:s bedömning äga företräde.

2. Operativ beskrivning av Tjänsten och Tjänstens tekniska infrastruktur

2.1 Tjänstebeskrivning

Tjänsten tillhandahålls via Driftsparten och innefattar information från ingående Bastjänster, tillhandahållna av Uppgiftslämnare. För mer information om vilka Uppgiftslämnare som är anslutna, se Informationsportalen.

Översiktlig funktionell beskrivning av användning av Tjänsten:

1. En Handläggare eller ett automatiserat IT-system anropar Tjänstens tekniska infrastruktur med hjälp av Socialnämnds Verksamhetssystem.
2. Anrop inkommer till Tjänstens tekniska infrastruktur via Driftspartens gränssnitt SHS.
3. Driftsparten ”delar upp” inkommande anrop och fördelar dessa till respektive Uppgiftslämnare, genom så kallad teknisk bearbetning och lagring.
4. Tjänstens tekniska infrastruktur anropar (parallellt) respektive Uppgiftslämnarens Bastjänst.

5. Respektive Uppgiftslämnare svarar på anropet och skickar svaret tillbaka till Tjänstens tekniska infrastruktur.
6. Tjänstens tekniska infrastruktur tar emot och sammanställer alla svar från respektive Uppgiftslämnarens Bastjänst, genom så kallad teknisk bearbetning.
7. Tjänstens tekniska infrastruktur levererar svar tillbaka till Socialnämndens Verksamhetssystem.

2.2 Påbörjande och avslutande av Tjänstens tekniska infrastruktur

Nyttjande av Tjänstens tekniska infrastruktur påbörjas genom att ett anrop är mottaget i Driftspartens webbtjänst eller SHS.

Tjänstens tekniska infrastruktur kan också påbörjas med att ett ärende tas emot i Driftspartens supportgränssnitt ("Kundcenter för partner").

Tjänstens tekniska infrastruktur, till den del som avser Driftspartens roll som Uppgiftslämnare, avslutas med att svar på anropet har lämnat Driftspartens webbtjänst eller SHS, alternativt att ett felmeddelande har genererats men kan även avslutas i och med att ett ärende har åtgärdats och återrapporterats till SKR.

2.3 Kritiska tidpunkter och aktiviteter i Tjänstens tekniska infrastruktur

För Tjänstens tekniska infrastruktur finns följande kritiska datum och tidpunkter som ligger till grund för prioriteringsmodellen i hanteringen av incidenter, samt är styrande för servicefönster och eventuella behov av beredskap eller akuta insatser från Kommun, Uppgiftslämnare och Driftsparten.

Tidpunkt	Orsak/händelse
Ökad användning från runt 20:e och till slutet av månaden	Orsaken är att man önskar ta del av utbetalningsinformation, samt att man som oftast ska utbetala försörjningsstöd när man normalt får lön utbetald.

2.4 Avgränsningar i Tjänstens tekniska infrastruktur

Driftsparten tar inte ansvar för de delar av Tjänstens tekniska infrastruktur som levereras av Socialnämndernas egen IT-organisation eller dess eventuella Tredjepartsleverantörer. Det innebär att Driftspartens ansvar börjar och slutar i Driftspartens tekniska gränssnitt SHS (Spridnings- och hämtningsystemet).

Driftspartens Servicenivåer angivna i denna avtalsbilaga 4 innefattar endast aktiviteter och åtgärder som sker efter att ärendet registrerats i Driftspartens Kundcenter för partner.

Driftsparten har ett helhetsansvar för support avseende frågor av IT-teknisk karaktär (fel i Tjänstens tekniska infrastruktur och frågor av teknisk eller administrativ karaktär kopplade till Tjänstens tekniska infrastruktur). För frågor som rör verksamhetsärenden (frågor kring information och tolkning av denna från respektive Uppgiftslämnare hänvisas Handläggaren till respektive ansvarig Uppgiftslämnare).

För frågor som rör användningen av Tjänsten hänvisas Handläggaren i första hand till sin lokala supportorganisation. Detta beroende på att Tjänsten är en så kallad maskin-maskin tjänst, där Handläggaren använder Tjänstens funktionalitet och leverans via ett eget verksamhetssystem/gränssnitt.

Handläggare ska alltid följa överenskommen supportkedja, se vidare punkten 3.3 nedan.

3. Servicenivåer

Nedan anges de Servicenivåer som gäller för Tjänsten.

Servicenivåerna utgör ett kvalitetsmått för leverans av Tjänsten. Överenskomna Servicenivåer ska mätas och följas upp regelbundet och utgöra underlag för förbättringar av Tjänsten. Nedan följer definitioner av de olika servicenivåområdena liksom mål för respektive område. Uppföljning och rapportering av angivna Servicenivåer sker månadsvis enligt tabellen i punkten 5 nedan.

3.1 Öppettider

Öppettid definieras som den tid då Tjänsten ska vara tillgänglig att användas av giltiga användare.

Åtkomst till Tjänsten garanteras inte under tid utanför definierad öppettid även om Tjänsten ändå *kan* vara åtkomlig.

Vid definierad otillgänglighet i Tjänsten inom angiven öppettid ska detta kommuniceras till SKR, Kommun och Uppgiftslämnare enligt överenskomna former för samverkan. För definition av otillgänglighet, se punkten 4.8 nedan.

3.1.1 Servicenivåer öppettid

Nedan anges de tider då Tjänsten är öppen och åtkomlig att använda.

Måndag - fredag	Lördag	Söndag	Helgdagar (röda dagar)
08.00 – 17.00	-	-	-

3.1.2 Extra öppethållande

Begäran om ökat öppethållande eller förlängt servicefönster beställs av SKR:s behöriga beställare. Beslutsmöte för extra öppethållande samt förlängda servicefönster hålls av Driftsparten torsdagar kl.13.00. En begäran om extra öppethållande ska inkomma till Driftsparten senast 2 veckor innan beslutsmötet. Likaledes ska Driftspartens önskemål om förlängda servicefönster inkomma i så god tid som möjligt i de fall utökningen påverkar Tjänstens ordinarie öppettid. Underlag till Driftsparten för att fatta beslut om extra öppethållande eller utökat servicefönster lämnas av Driftsparten senast kl. 09.00 dagen för beslutsmötet.

3.2 Driftspartens supportåtagande utifrån detta avtalsdokument

Driftsparten erbjuder en samlad och enhetlig kontaktyta för hantering av inkommande ärenden rörande Tjänsten. Kontaktuppgifter återfinns i punkten 6 nedan.

Driftsparten säkerställer att incidenter (fel/störningar), frågor och beställningar som rör Tjänstens tekniska infrastruktur hanteras i Driftspartens del av supportkedjan och att återrapportering sker kontinuerligt till SKR enligt punkten 5 nedan.

Driftsparten ansvarar för att dessa incidenter, frågor och beställningar registreras, kategoriserar, prioriteras och hanteras i enlighet med överenskomna processer. Driftsparten ansvarar också för att incidenter som upptäcks via övervakning hanteras på samma sätt.

3.3 Support och supporttider

3.3.1 Support

Driftsparten tillhandahåller en samlad och enhetlig kontaktyta för felanmälan, beställningar, rådgivning och information i enlighet med överenskommen supportkedja.

3.3.1.1 IT-ärenden

För fel och problem med Tjänsten gäller följande supportkedja:

1. Handläggaren tar del av driftsinformation och annan information som finns på Informationsportalen.
2. Handläggaren anmäler felet till sin lokala IT-support (med detta avses Socialnämndens IT-support eller dennes tjänsteleverantörs support), om felet inte är löst.
3. Lokal IT-support anmäler felet till Driftsparten via dess Kundcenter för partner. Om felet inte kan avhjälpas direkt.
4. Driftsparten utreder därefter incidenten. Driftsparten kontaktar vid behov Uppgiftslämnarens support.

När felet är avhjälpat återkopplar Driftsparten till anmälaren.

Driftsparten säkerställer att incidenter (fel/störningar), frågor och beställningar som rör Tjänstens tekniska infrastruktur hanteras i hela supportkedjan för Tjänsten och återrapporteras till anmälare inom angivna Servicenivåer. Med hela supportkedjan för Tjänsten avses punkterna 2 och 3 ovan, d.v.s. från när fel anmäls till Kundcenter för partner tills felet är avhjälpt och återkoppling skett till anmälaren.

Driftsparten svarar inom ramen för detta för åtgärder av alla inkomna ärenden och ser till att ärenden som inte kan lösas eskaleras till andra berörda parter för fördjupad felsökning och åtgärd. Driftsparten agerar således Single Point of Contact ("SPOC") oavsett var i kedjan ärendet slutligen åtgärdas.

Driftsparten ansvarar för att dessa incidenter, frågor och beställningar registreras, kategoriserar, prioriteras och hanteras i enlighet med etablerade processer. Driftsparten ansvarar också för att incidenter som upptäcks via övervakning hanteras på samma sätt.

3.3.1.2 Verksamhetsärenden

- a. Handläggaren tar del av information om Tjänsten som finns på Informationsportalen.
- b. Handläggaren ställer frågor kring respektive Uppgiftslämnarens information direkt till ansvarig Uppgiftslämnare. Information och kontaktuppgifter till respektive Uppgiftslämnare finns på Informationsportalen.

3.3.2 Servicenivåer supporttid

Nedan anges de tider då support erbjuds via Driftspartens kanal Kundcenter för partner. Information om Kundcenter för partner finns på Driftspartens webbplats.

Support	Support	Support
Måndag – fredag	Lördag	Lördag-söndag
08.00-17.00	-	-

Transportstyrelsen Måndag - fredag kl. 08:00-16:30

3.3.3 Servicenivåer incidenthantering

Hantering av incidenter bestäms av den prioriteringsmodell som finns redovisad nedan.

Incidenter, information om dessa och eskalering hanteras enligt överenskomna rutiner.

Nedan beskrivs de inverkanse faktorer som används vid bedömning av prioritet för alla inkommande incidenter. Varje prioriteringsnivå har sedan respons- och åtgärdstider knutna till sig.

Påverkan för användare	Beskrivning
1 kritisk	Avbrott i flödet, inga anrop kan besvaras
2 hög	Långa svarstider orsakar timeout i vissa anrop
3 medel	Fel information levereras i svar på anrop (möjligt?)
4 låg	Enstaka anrop kan inte besvaras

För incidenterna ska överenskomna tider i tabellen nedan ha mötts för att servicenivåmålen för incidenthanteringen ska vara uppfyllt.

Prioritet	Responstid	Åtgärdstid
Kritisk	30 min	8 timmar
Hög	60 min	2 arbetsdagar
Medel	8 timmar	5 arbetsdagar
Låg	24 timmar	7 arbetsdagar

3.4 Beställningar

Beställningar definieras som ärenden av typen frågor/information, behörighetsadministration och anslutningar samt eventuella i förväg godkända standardändringar. Övriga beställningar och önskemål hanteras enligt överenskomna rutiner.

3.5 Problemhantering

Ett problem definieras som ett fel med okänd orsak, där en grundorsaksutredning behöver genomföras i syfte att etablera ett känt fel. Problemärenden, information om dessa och eskalering hanteras enligt överenskomna rutiner.

Hanteringen av problem bestäms av en prioriteringsmodell som utgår från kombinationen av påverkan och tid.

Påverkan baseras på incidenthanteringen fokuserat till tre olika faktorer:

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

Tiden, hur bråttom det är att finna en lösning på problemet, styrs av:

- Hur ”bra” den tillfälliga lösningen är och hur troligt det är att incidenten inträffar igen.
- Om det finns någon kritisk tidpunkt ur verksamhetens synvinkel ex utbetalningstidpunkt varje månad eller att det påverkar pengaflödet eller beslut till få eller många medborgare.
- Om problemet kan vara av intresse för media och eller om det är av intresse säkerhetsmässigt.

Kombinationen av påverkan för denna Tjänsts Handläggare och tidpunkten skapar tillsammans en prioritering. Varje prioriteringsnivå har sedan respons- och åtgärdstider knutna till sig enligt nedan.

3.5.1 Servicenivåer problemlösning

För problemen ska överenskomna tider i tabellen nedan ha mötts för att servicenivåmålen för incidenthanteringen ska vara uppfyllt.

Prioritet	Responstid	Åtgärdstid
Kritisk	1 arbetsdag	6 dagar
Hög	3 arbetsdag	15 arbetsdagar
Medel	4 arbetsdagar	25 arbetsdagar
Låg	10 arbetsdagar	60 arbetsdagar

3.5.2 Planerade ändringar (servicefönster)

Planerade ändringar (servicefönster) för Tjänstens tekniska infrastruktur ska planeras gemensamt mellan Driftsparten och SKR.

Ett aktuellt schema för planerade ändringar ska alltid finnas publicerat på Informationsportalen. Eventuella förändringar i detta schema ska stämmas av mellan Driftsparten och SKR innan beslut kan fattas och alltid kommuniceras via överenskomna rutiner.

Allt planerbart arbete sker utanför Tjänstens öppettider. I de fall förlängning av ett servicefönster sker där information inte utgått enligt rutiner ska överskridande tid räknas som otillgänglighet.

Då Tjänstens tekniska infrastruktur har beroenden till Uppgiftslämnarnas Bastjänster ska ändringar så långt det är möjligt samlas i gemensamma driftsättningar, så kallade releaser, som sker vid fastställda tidpunkter.

3.5.3 Stöd vid förändring av Tjänstens tekniska infrastruktur

Vid förändring av Tjänstens tekniska infrastruktur ska Driftsparten erbjuda Handläggarna och Uppgiftslämnarna stöd avseende förändringen.

Parterna har också ett enskilt ansvar att utbilda sin egen supportorganisation i de förändringar som införs.

Driftsparten ansvarar för att säkerställa att kompetenskrav uppfylls för att utveckla, underhålla och förvalta Tjänstens tekniska infrastruktur.

3.5.4 Oplanerade ändringar

Det kan förekomma att någon komponent i Tjänstens tekniska infrastruktur går sönder eller påverkas av annan störning så att åtkomst till Tjänstens tekniska infrastruktur inte längre är möjlig. En akut åtgärd kan då vara nödvändig att genomföra vilket kan innebära otillgänglighet under en begränsad tid. Informationsflödet vid ändringar beskrivs ska hanteras enligt gällande rutiner, se även punkten 6 nedan.

3.5.5 Servicenivåer ändringshantering

Planerade ändringar utanför releaser som påverkar Tjänstens tekniska infrastruktur ska i god tid kommuniceras och verifieras mellan Driftsparten och SKR, dock senast 4 veckor innan ändringen.

3.6 Dimensionering/kapacitet

Nedan anges det förväntade nyttjandet av Tjänstens tekniska infrastruktur i form av belastning på Tjänstens tekniska infrastruktur. Eventuella förändringar av användningsmönster eller volymer ska kommuniceras till Driftsparten så snart som möjligt för att optimera resursutnyttjandet och säkerställa att rätt kapacitet kan levereras. På så sätt kan Driftsparten förutse ev. behov av investeringar samt undvika avbrott i tillgängligheten till Tjänstens tekniska infrastruktur till följd av oväntat hög belastning.

3.6.1 Servicenivåer kapacitet

Överenskommet antal användare av Tjänstens tekniska infrastruktur samt uppskattad volym per tidsenhet.

Antal användare	Antal anrop per timme
290 st. Socialnämnder Ej fastställt antal handläggare	3 anrop/sekund eller maximalt 200 samtidiga anrop/minut

3.7 Prestanda

Prestanda är det mått som visar hur snabbt flödet i Tjänstens tekniska infrastruktur fungerar. Det mäts som ”svarstid” i en frågeställning (ett anrop). Svarstiden mäts inom ramen för påbörjande och avslutande av Tjänstens tekniska infrastruktur, se även punkten 3.2 ovan.

3.7.1 Servicenivåer prestanda

För anrop som avser ett personnummer/samordningsnummer ska svar levereras tillbaka:

- inom 7 sekunder för minst 90 % av förfrågningarna; och
- inom 12 sekunder för återstående 10 % av förfrågningarna.

För anrop som avser flera personnummer/samordningsnummer ökar svarstiden med 1,5 sekunder per person, dvs. 8,5 sek resp. 13,5 sek vid två personnummer/samordningsnummer osv.

Max antal personnummer/samordningsnummer per förfrågan är 10 stycken.

3.8 Tillgänglighet under öppettid

Tillgängligheten anger till vilken grad Tjänstens tekniska infrastruktur är tillgänglig. Tjänstens tekniska infrastruktur anses tillgänglig, då den kan användas på det sätt som avses i detta avtalsdokument. Otillgänglighet definieras som att Handläggarnas svar uteblir helt eller ett felsvar om att Tjänstens tekniska infrastruktur inte går att nås. Om 2 eller flera Uppgiftslämnare inte kan leverera svar anses Tjänstens tekniska infrastruktur som tillgänglig med störning. Incident ska då upprättas hos Driftspartens SPOC.

Tillgängligheten redovisas i tre enheter; tillgänglighet, otillgänglighet och pålitlighet. Redovisningen tillämpas enligt följande:

- Tillgänglighet redovisas i timmar och minuter under mätperioden samt procentuell uppfyllnad.
- Otillgänglighet redovisas i timmar och minuter under mätperioden
- Pålitlighet redovisas i antal oplanerade avbrott under mätperioden

Tillgängligheten anges i både % -sats och timmar/minuter så att det blir tydligt för användarna vad de kan förvänta sig och hur långa avbrott som eventuellt kan förekomma. Tillgängligheten följs upp och rapporteras med stöd av centrala mätningar och analyser av incidenter och felrapporter.

3.8.1 Servicenivåer tillgänglighet

Överenskomna målsättningar om nivåer av tillgänglighet, maximal otillgänglighet och pålitlighet redovisas nedan. Definierade avgränsningar för Tjänstens tekniska infrastruktur är viktiga för att förstå vilka delar som mäts.

Tillgänglighet under definierad öppettid	Pålitlighet
90 % Maximal nedtid 62 timmar per år (inklusive igångsättning av felsökning)	1 ggr/mån, max 4 ggr/år

3.9 Kvalitet (leveransprecision)

Huvudsyftet med Tjänstens tekniska infrastruktur är att förse Handläggare med information från olika Uppgiftslämnare för att säkerställa att rätt beslut fattas i handläggningen av ett ärende. Ett mått på kvaliteten på Tjänstens tekniska infrastruktur är därför att mäta andelen uteblivna svar på de anrop som inkommer till Tjänstens tekniska infrastruktur. Driftsparten kommer med hjälp av uppsatt övervakning att kunna sammanställa andelen uteblivna svar och rapporterar detta till SKR, Kommuner och Uppgiftslämnarna i samband med Driftspartens rapportering.

3.9.1 Servicenivåer kvalitet (leveransprecision)

Överenskomna målsättningar om kvalitet i Tjänstens tekniska infrastruktur utifrån måttet leveransprecision redovisas nedan.

Leveransprecision KPI	Målsättning
Andel levererade svar i förhållande till andel inkommande anrop, redovisat som avvikelser	Minst 95 % av alla anrop ska vara besvarade per månad.

3.10 Säkerhet

Socialförsäkringen är klassad som samhällsviktig och en del i samhällets infrastruktur. Detta ställer stora krav på hög säkerhet och en god planering för det oförutsägbara för att behålla leveransförmågan.

Driftsparten arbetar efter ett ledningssystem för informationssäkerhet baserat på SS-ISO/IEC 27001:2 006 och SS-ISO/IEC 27002:2005 och ställer därmed krav

på att Driftsparten är införstådd med kraven i denna standard samt följer denna till de delar som är av vikt för leveransen av Tjänstens tekniska infrastruktur.

Informationsflödet i Tjänstens tekniska infrastruktur sker via SHS-gränssnittet och Driftsparten använder sig av s.k. i-loggning för att säkerställa spårning av aktiviteter inom Tjänstens tekniska infrastruktur. I all övrig kommunikation ska säkra e-post eller angivna telefonkanaler användas.

Driftspartens personal får endast kopiera eller ändra säkerhetsnycklar och andra parametrar om det ingår i det ärende som de ska utföra.

Behörigheter till Tjänstens tekniska infrastruktur regleras genom angiven anslutningsrutin.

Årligen genomförs en Informationssäkerhetsklassning som ligger till grund för det kontinuerliga informationssäkerhetsarbetet.

3.10.1 Servicenivåer säkerhet

Driftsparten åtar sig att registrera och hantera samtliga säkerhetsrelaterade incidenter enligt samma förfarande och Servicenivåer som för övrig incidenthantering. Detta ska även följas upp löpande och regelbundet rapporteras till SKR.

3.11 Kontinuitet

I händelse av katastrofsituation orsakad av omständigheter utanför Driftspartens kontroll, såsom hårt väder, brand, explosion, etc., finns en beredskap och en plan för att säkerställa kontinuerlig leverans av Tjänstens tekniska infrastruktur. Driftsparten arbetar då utifrån en kontinuitetsplan, innehållande det som krävs för att återstarta Tjänstens tekniska infrastruktur och med rätt prioritering med målsättningen att säkerställa återgång till normal verksamhet så fort som möjligt.

Kontinuitetsmålen definieras utifrån Tjänstens tekniska infrastruktur kritikalitet för Parterna med hjälp av två nyckeltal:

- Nyckeltalet ”Maximal tidsrymd för återställning” (Recovery Time Objective - RTO) vilket stipulerar hur långt ett totalt avbrott får pågå.
 - Exempel på nivåer kan t.ex. vara ”omedelbart”, ”inom 72 timmar” eller ”inom 1 arbetsvecka”.
- Nyckeltalet ”Maximalt tillåten dataförlust” (Recovery Point Objective – RPO) vilket stipulerar vilken punkt i dataflödet som IT-tjänsten ska kunna återställas till.
 - Exempel på nivåer för detta måttetal kan vara ”till senaste sparade transaktion” eller ”till senast tagna säkerhetskopia (per dag eller vecka)”.

Kontinuitetsplaner avseende Tjänstens tekniska infrastruktur ska regelbundet verifieras och detta sker enligt fastställda rutiner i samarbete mellan alla Parter. Uppföljning av verifieringarna sker i de återkommande avstämningarna mellan SKR och Driftsparten.

I SKR:s åtagande ingår att medverka vid kontinuitetstester initierade av Driftsparten med i förväg överenskommen periodicitet. I Driftspartens åtagande ingår liksom att medverka vid kontinuitetstester initierade av SKR med i förväg överenskommen periodicitet.

I händelse av katastrof eller större incidenter är det av stor vikt att Driftsparten kan komma i kontakt med SKR för att exempelvis verifiera akut införda förändringar, redogöra för planerade åtgärder eller få beslut för genomförande. I SKR:s åtagande ingår därmed att utsedda roller i SKR:s organisation ska finnas tillgängliga i enlighet med överenskomna eskaleringsrutiner. Motsvarande gäller även för Driftspartens åtagande.

3.11.1 Servicenivåer kontinuitet

Nedan anges de mål som är uppsatta för IT-tjänsten avseende återställning i händelse av katastrof. Kontroll av backup ska ske löpande.

Maximal tidsrymd för återställning (RTO-Recovery Time Objective)	Punkt att återställa till (RPO-Recovery Point Objective)	Frekvens för säkerhetskopiering
24 timmar	Till senast sparade transaktion	Total backup veckovis. Inkrementell backup dagligen. Arkivloggar varannan timme.

4. Mätning, rapportering och uppföljning

Driftsparten mäter leveransen av Tjänstens tekniska infrastruktur utifrån de överenskomna måttal som definieras inom ramen för detta avtalsdokument. Resultatet av överenskomna Servicenivåer ska rapporteras regelbundet och månadsvis.

För att Driftsparten och SKR ska vara överens om att Tjänstens tekniska infrastruktur har varit åtkomlig och fungerande under en viss given period krävs en gemensam förståelse för mätning metodiken som tillämpas, innan överenskommelse tecknas. Nedan följer en beskrivning av hur måttalen mäts.

Mätetal	Beskrivning
Tid från beställning till leverans	Tid för hantering av inkommen förfrågan, från status registrerad till status avslutad, redovisas i relation till överenskommelse.
Antal användare och mängd data (volym)	Utfall av utnyttjad kapacitet inom Tjänstens tekniska infrastruktur i relation till detta Avtal. Antal användare, samtidiga anrop samt totalt antal anrop ackumulerat över tiden.
Tillgänglighet och pålitlighet (antal avbrott), återställsetider (längd på varje avbrott)	Det totala antalet oplanerade driftstopp redovisas med tidpunkt, orsaksbeskrivning, åtgärdsplan (om någon sådan behöver upprättas) och längd på varje avbrott samt med en sammanställning över tid.
Prestanda	Prestandan mäts i svarstider i Tjänstens tekniska infrastruktur - från att ett anrop tas emot i SHS tills att ett svar levererats tillbaka till Driftsparten.
Responstid	Tid från mottaget ärende till status påbörjad, redovisas i relation till detta Avtal.
Åtgärdstid	Tid från mottaget ärende tills ärendet är åtgärdat och återrapporterat till felanmälare.
Incidenter - antal och prioritet	Redovisas utifrån antal och prioritet, lösta inom och utom överenskomna KPI:er.
Problem – grundorsak och åtgärd	Redovisas utifrån antal och prioritet samt med eventuella föreslagna åtgärder relaterade till respektive problem.
Planerade ändringar – status och utfall	Planerade ändringar redovisas utifrån prioritet, gällande status vid rapporteringstillfälle samt resultat från uppföljning av genomförda ändringar under perioden.
Kontinuitet	Redovisas utifrån resultaten från genomförda kontinuitetstester samt efter att en kontinuitetsplan nyttjats i en reell situation.
Kvalitet (leveransprecision)	Avvikelsesrapportering avseende levererat innehåll i förhållande till efterfrågat innehåll i inkommande anrop.

4.1 Rapportering av Servicenivå

Överenskomna rapporter markeras med [x].

Innehåll i månadsrapport	x
Incidenter	x

Innehåll i månadsrapport	x
Beställningar	x
Problem	x
Planerade Ändringar	x
Kapacitet	
Prestanda	x
Tillgänglighet och Pålitlighet	x
Säkerhet	
Kontinuitet	
Kvalitet (leveransprecision)	x

Fokus för överenskommen rapportering ligger på generell avvikelserapportering. Utöver detta ska uppföljning av allvarigare incidenter och andra allvarigare händelser rapporteras mer i detalj.

5. Information och eskalering

Informationsspridningen vid allvarliga incidenter eller andra tillfällen då Part behöver informeras ska hanteras enligt överenskomna rutiner.

6. Kontakt

För detta avtalsdokuments bilaga 4, gäller följande kontaktuppgifter:

Organisation	Roll	Namn	Telefonnummer	E-post
SKR	Uppdragsledare	Anna Johansson	08 - 452 79 04	anna.johansson@skr.se
SKR	Förvaltningsledare IT	Isma Mobeen	08 - -452 71 27	isma.mobeen@skr.se
FK-IT	Kundansvarig	Markus Bill	010 - 116 90 42	markus.bill@forsakringskassan.se
FK-IT	Service Level Manager	Elisabeth Lundström	010 – 118 71 54	elisabeth.lundstrom@forsakringskassan.se
FK-IT	Processledare	Markus Bill	010 - 116 90 42	markus.bill@forsakringskassan.se

Kontakta Driftspartens Kundcenter på 0771 - 17 90 00.