En rapport av Sveriges kommuner och regionerSjälvdeklaration SSBTEK

Version 1.1

Förord

Självdeklarationen är ett sätt för att fånga fel, problem och avvikelser i systemet SSBTEK. Den utgår från att det finns ett tillit mellan alla parter, att man håller det man lovar och det man fyller i.

Göteborg 2021-06-28

Martin Jansson

*Nordic Medtest AB*

Innehåll

[Självdeklaration SSBTEK 1](#_Toc76714994)

[Förord 3](#_Toc76714995)

[Innehåll 4](#_Toc76714996)

[1. Revisionshistorik 6](#_Toc76714997)

[1.1 Referenser 6](#_Toc76714998)

[2. Inledning 9](#_Toc76714999)

[2.1 Definitioner 10](#_Toc76715000)

[2.2 Instruktioner för att fylla i självdeklaration 10](#_Toc76715001)

[2.2.1 Avvikelsehantering 11](#_Toc76715002)

[2.3 Rutin för granskning och godkännande 12](#_Toc76715003)

[3. Underlag för godkännande 13](#_Toc76715004)

[3.1 Anslutningsobjekt 13](#_Toc76715005)

[3.1.1 Organisation ansvarig för SSBTEK 13](#_Toc76715006)

[3.1.2 Produktbeteckning 13](#_Toc76715007)

[3.2 Gränssnitt mot bastjänster 14](#_Toc76715008)

[3.2.1 Koppling till bastjänster 14](#_Toc76715009)

[3.2.2 Säker kommunikation mellan SSBTEK och Bastjänst 14](#_Toc76715010)

[3.2.3 SSBTEK kan konstruera frågor enligt fältregler 15](#_Toc76715011)

[3.2.4 Svaret enhetligt mot kodverk för SSBTEK 16](#_Toc76715012)

[3.2.5 SSBTEK kan hantera fältregler i svar från bastjänster 17](#_Toc76715013)

[3.2.6 Felhantering från Bastjänst 18](#_Toc76715014)

[3.3 Gränssnitt mot frågetjänster 19](#_Toc76715015)

[3.3.1 Säker kommunikation mellan SSBTEK och Frågetjänst 19](#_Toc76715016)

[3.3.2 SSBTEK kan hantera frågor enligt fältregler 20](#_Toc76715017)

[3.3.3 Svaret enhetligt mot kodverk för SSBTEK 21](#_Toc76715018)

[3.3.4 Svaret enhetlig mot fältregler för SSBTEK 22](#_Toc76715019)

[3.3.1 Sammansatt data från SSBTEK 23](#_Toc76715020)

[3.3.2 Felhantering i SSBTEK 23](#_Toc76715021)

[3.4 Miljö runt SSBTEK 24](#_Toc76715022)

[3.4.1 Säkerhet 24](#_Toc76715023)

[3.4.2 Övervakning och support 26](#_Toc76715024)

[3.4.3 Tillgänglighet 28](#_Toc76715025)

[3.4.4 Prestanda 29](#_Toc76715026)

[3.4.5 Leveransprecision 31](#_Toc76715027)

[3.4.6 Kontinuitet 32](#_Toc76715028)

[3.4.7 Mätning, uppföljning och rapportering 34](#_Toc76715029)

[3.5 Övrigt 37](#_Toc76715030)

[3.6 Kända Avvikelser 37](#_Toc76715031)

[4. Underskrifter 38](#_Toc76715032)

[4.1 Godkännandedatum och kontaktperson gällande självdeklaration 38](#_Toc76715033)

[5. Resultat 39](#_Toc76715034)

1. Revisionshistorik

**Tabell 1 Revisionshistorik - självdeklarationsmall**

| Datum | Version | Beskrivning | Vem |
| --- | --- | --- | --- |
| 2021-01-22 | 0.9 | Första draft för granskning | Martin Jansson |
| 2021-03-03 | 0.91 | Uppdatering efter feedback | Martin Jansson |
| 2021-04-06 | 1.0 | Fastställd 1.0 av dokumentet | Martin Jansson |
| 2021-06-28 | 1.1 | Tillgänglighetsanpassning av dokumentet | Martin Jansson |

**Tabell 2 Revisionshistorik – ifyllande av underlaget**

| Datum | Version | Beskrivning | Vem |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* 1. Referenser

**Tabell 3 Referenser**

| **Namn** | **Dokument** | **Länk** |
| --- | --- | --- |
| R1 | [Teststrategi – SSBTEK](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html) | https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html |
| R2 | [Testmodell – SSBTEK](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html) | https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html |
| R3 | [Avvikelsehanteringsprocess](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/avvikelsehanteringsprocess.55891.html) | https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/avvikelsehanteringsprocess.55891.html |
| R4 | [Avvikelsehanteringssystem](https://inera.atlassian.net/) | Projektet Kvalitetshöjande åtgärder SSBTEK på https://inera.atlassian.net/ |
| R5 | [Förordning (2008:975) om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt socialtjänstlagen (2001:453)](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2008975-om-uppgiftsskyldighet-i_sfs-2008-975) | https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2008975-om-uppgiftsskyldighet-i\_sfs-2008-975 |
| R6 | [SFS 2017:836 Förordning om ändring i förordningen (2008:975) om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt socialtjänstlagen (2001:453)](https://www.lagboken.se/Lagboken/start/sfs/sfs/2017/800-899/d_3022873-sfs-2017_836-forordning-om-andring-i-forordningen-2008_975-om-uppgiftsskyldighet-i-vissa-fall) | https://www.lagboken.se/Lagboken/start/sfs/sfs/2017/800-899/d\_3022873-sfs-2017\_836-forordning-om-andring-i-forordningen-2008\_975-om-uppgiftsskyldighet-i-vissa-fall |
| R7 | [Bilaga - Sammanställning kodverk ekonomiskt bistånd.xlsx](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) | https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html |
| R8 | [Bilaga - SSBTEK\_fältregelbeskrivningar.xls](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) | https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html |
| R9 | [Bilaga ‒ Begreppsmodeller.docx](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) | https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html |
| R10 | [Underpinning Contract](https://skr.se/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/overenskommelseravtalochuppfoljning.6432.html) | https://skr.se/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/overenskommelseravtalochuppfoljning.6432.html |
| R11 | [Service Level Agreement (SLA)](https://skr.se/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/overenskommelseravtalochuppfoljning.6432.html) | https://skr.se/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/overenskommelseravtalochuppfoljning.6432.html |

1. Inledning

Detta formulär är en självdeklaration för organisationer som ska ansluta sig eller som är anslutna som informationsmottagare till tjänsten SSBTEK. I självdeklarationen redovisas testresultat som är relaterat till testmodellen[[1]](#footnote-2) [R2] och teststrategin [R1] för SSBTEK och specifikt för verksamhetssystem kopplat till SSBTEK.

Dokumentet fylls i av Driftleverantören. Omfattningen på självdeklarationen rör delar identifierade i Verifiering av SSBTEK i teststrategin för tjänsten SSBTEK.

**Bild 1 – Verifieringsobjekt inom systemet SSBTEK**

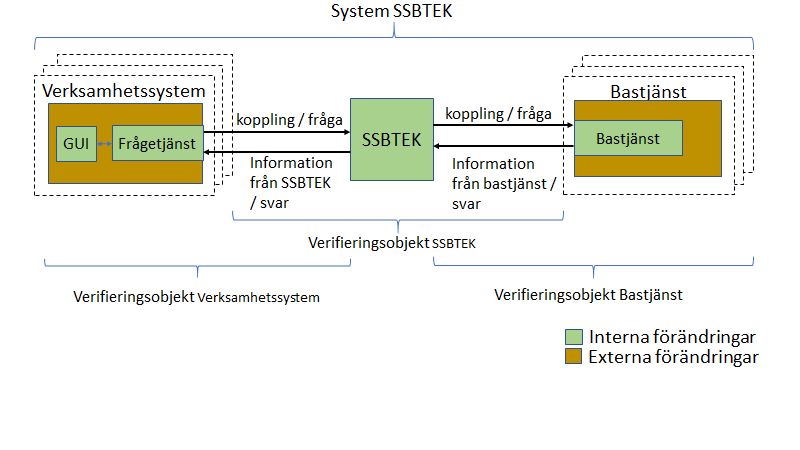


Bild 1 ovan visualiserar de olika verifieringsobjekten för systemet SSBTEK, från verksamhetssystem till bastjänster.

Denna självdeklaration gäller för:

* **Verifieringsobjekt SSBTEK**
  + **Gränssnitt mot frågetjänster**
    - **Koppling mellan SSBTEK och frågetjänster**
    - **Informationen från SSBTEK**
  + **Gränssnitt mot bastjänster**
    - **Koppling mellan SSBTEK och bastjänster**
    - **Informationen från bastjänster**
  + **Miljön runt SSBTEK**
    - **Åtaganden i Underpinning Contract (UC)**
    - **Åtaganden i Service Level Agreement (SLA)**
  1. Definitioner

*Anslutningsobjekt* – Den specifika konfigurationsuppsättning av aktuellt verifieringsobjekt som anslutande organisation avser tillämpa i produktionsmiljö efter anslutning och som denna självdeklaration därmed avser.

*Avvikelse* – Ett fel eller en avvikelse där man bryter mot ett krav eller där något upplevs som ett problem.

*Driftleverantör* – Leverantör av drift och förvaltning av den sammansatta bastjänsten och av informationsportalen.

*Uppgiftslämnare* – Statlig myndighet eller arbetslöshetskassa som tillhandahåller uppgifter till den sammansatta bastjänsten enligt överenskommelse om samverkan.

*Verifieringsobjekt* – Den konstellation av komponenter som denna självdeklaration avser.

* 1. Instruktioner för att fylla i självdeklaration

Det är Driftleverantören som ska fylla i formuläret.

Anslutande part ska fylla i fält med detta mönster

SKR ska fylla i fält med detta mönster

Svaren kan kompletteras med hänvisning till bifogade bilagor, t.ex. egna testrapporter. Hänvisningar i självdeklarationen skall peka ut det specifika testresultatet. Exempelvis specifika bilder eller textstycken, dvs. inte till hela dokument eller kapitel.

Frågor som inte är relevanta behöver motiveras i kommentarsfältet för punkten. Vid eventuella frågor, kontakta SKR kundcenter ([info@skr.se](mailto:info@skr.se)).

* + 1. Avvikelsehantering

Avvikelser för SSBTEK lagras i ett avvikelsehanteringssystem på SKR [R4]. Driftspart har endast tillgång till sina avvikelser.

Avvikelsehanteringsprocessen[[2]](#footnote-3) [R3] kommer finnas tillgänglig separat.

När självdeklarationen fylls i refereras det i första hand till befintliga avvikelser som kommer från listan av kända avvikelser i avvikelsehanteringssystemet på SKR och i andra hand, om avvikelsen inte är noterad i avvikelsehanteringssystemet på SKR, lägger den part som fyller i självdeklarationen till information om avvikelsen i självdeklarationen.

För att effektivt kommunicera en avvikelse ska följande delar finnas med:

* En tydlig rubrik som summerar avvikelsen
* Reproduktionssteg, så att det är möjligt att utföra samma steg för att framkalla avvikelsen. Alternativt, en beskrivning av anledning till att krav inte kan uppfyllas.
* Vad är det som utmärker avvikelsen i form av ett resultat eller en situation som nås?
* Skärmdumpar, loggar eller annat material som kan bidra till bättre förståelse
* Kontaktuppgifter med namn, telefon och email till den som rapporterat varje avvikelse. Eftersom det kan komma avvikelser från flera kommuner, så är det viktigt att kunna få eventuella förtydliganden.

Avvikelsehantering ska användas för sådant som man på något sätt kommit överens om baserat på krav, kontrakt eller avtal som satts upp. Självdeklarationen ska inte användas som ett verktyg för att ställa nya krav eller önskemål på SSBTEK.

* 1. Rutin för granskning och godkännande

När självdeklaration lämnas in kommer Förvaltning SSBTEK granska och bedöma enligt följande alternativ:

* Godkänd med eller utan avvikelser
* Godkänd med förbehåll: Uppgiftslämnaren gör rättningar och kompletterande tester till överenskommet datum. Sedan granskas självdeklarationen utifrån de rättningar och tester som gjorts.
* Icke godkänd: Uppgiftslämnaren gör rättningar och nya tester. Förvaltning SSBTEK och Uppgiftslämnaren kommer överens om en ny tidplan och enligt den genomför Förvaltning SSBTEK en ny granskning.

1. Underlag för godkännande

Underlaget nedan är uppdelat i fyra större delar, baserat på vad som är inkluderat i verifieringsobjektet:

* Anslutningsobjekt
* Gränssnitt mot bastjänster
* Gränssnitt mot frågetjänster
* Miljö runt SSBTEK

Testfunktion och driftsfunktion hos Driftleverantören bör tillsammans gå igenom alla frågor och svarar på allt. Slutligen signera att uppgifterna är korrekt.

* 1. Anslutningsobjekt
     1. Organisation ansvarig för SSBTEK

Ange organisation ansvarig för SSBTEK.

Organisation:

Organisationsnummer:

* + 1. Produktbeteckning

Produktnamn och version som hanterar informationen för SSBTEK.

Ange standardsystem och egenbyggda komponenter som används.

* 1. Gränssnitt mot bastjänster

Gränssnittet mot olika bastjänster som del av verifieringsobjektet SSBTEK.

* + 1. Koppling till bastjänster

Tester med kommunikation till alla bastjänster ska göras.

Finns det en fungerande koppling mellan SSBTEK och alla bastjänster i testmiljön?

[] Ja [] Nej

Finns det fungerande koppling mellan SSBTEK och alla bastjänster i produktionsmiljö?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Säker kommunikation mellan SSBTEK och Bastjänst

Information från SSBTEK hanteras på ett säkert sätt.

Utbytet av information mellan SSBTEK och Bastjänst är gjort så att ingen information delges andra främmande intressenter?

[] Ja [] Nej

Kopplingen till produktionsmiljö för alla bastjänster är uppsatt enligt föreskrifter kring säkerhet i SLA [R11] kapitel 4.11.

[] Ja [] Nej

Kopplingen till testmiljö för alla bastjänster är uppsatt enligt föreskrifter kring säkerhet i SLA [R11] kapitel 4.11.

[] Ja [] Nej

Hanteras samtidiga anrop, för olika personer, mot olika bastjänster utan sammanblandning av information i svaret?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. SSBTEK kan konstruera frågor enligt fältregler

SSBTEK kan konstruera frågor enligt uppsatta kriterier. Fältregelbeskrivningar för SSBTEK [R8] innehåller riktlinjer hur en fråga får ställas. Eftersom en fråga kan ställas på många olika sätt är det viktigt att testa många varianter för att få bra täckning.

Beakta även varianter på

* Obligatoriska element (minsta möjliga fråga)
* Valfria element (upp till maximalt)
* Urvalsparametrar (t.ex datum)

SSBTEK konstruerar frågor enligt de fältregler som stipuleras i specifikationen **SSBTEK\_fältregelbeskrivningar.xls[[3]](#footnote-4)** [R8].

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Svaret enhetligt mot kodverk för SSBTEK

Varje bastjänst har specifika kodverk [R7] som är applicerbara för just dem. Beakta att varianter på dessa måste utvärderas.

SSBTEK kan hantera koder i svaret från respektive bastjänst enligt det som stipuleras i specifikationen **Bilaga - Sammanställning kodverk ekonomiskt bistånd.xlsx[[4]](#footnote-5)** [R7]?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. SSBTEK kan hantera fältregler i svar från bastjänster

Det finns en uppsättning fältregler [R8] specifika för varje bastjänst. Det finns en rad olika möjliga svar där vissa element är obligatoriska och andra är valfria. Likaså finns det ibland olika svarskoder.

Vidare så ska även det beaktas med varianter på svar baserat på frågans uppställning:

* Obligatoriska element (minsta möjliga svar)
* Valfria element (upp till maximalt)
* Urvalsparametrar (t.ex. datum)

SSBTEK hanterar svar från bastjänster enligt de fältregler som stipuleras i specifikationen **SSBTEK\_fältregelbeskrivningar.xls[[5]](#footnote-6)** [R8]?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Felhantering från Bastjänst

Bastjänst behöver kunna förmedla fel som uppstår i informationsutbytet och SSBTEK behöver kunna behandla detta. Ett logiskt fel kan t.ex. vara att det är frågan som ställs mot Bastjänst är felaktigt uppställd vilket i sig genererar ett fel i svaret, där frågan måste åtgärdas innan ny fråga skickas. Ett tekniskt fel kan t.ex. vara när frågan till Bastjänst är rätt ställd men ändå resulterar i ett oväntat fall med felkod från Bastjänst.

Kan SSBTEK hantera olika varianter på statuskoder vid tekniska och logiska fel från bastjänster enligt **Fältregelbeskrivningar för SSBTEK[[6]](#footnote-7)** [R8]?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* 1. Gränssnitt mot frågetjänster

Gränssnittet mot olika frågetjänster som del av verifieringsobjektet SSBTEK.

* + 1. Säker kommunikation mellan SSBTEK och Frågetjänst

Information från SSBTEK hanteras på ett säkert sätt.

Utbytet av information mellan SSBTEK och Frågetjänst är gjort så att ingen information delges andra främmande intressenter?

[] Ja [] Nej

SSBTEK kan avgöra om inkommande fråga kommer från en godkänd frågetjänst.

[] Ja [] Nej

Hanteras samtidiga anrop, från flera olika frågetjänster, mot SSBTEK utan sammanblandning av information i svaret till respektive frågetjänst?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. SSBTEK kan hantera frågor enligt fältregler

SSBTEK kan hantera frågor enligt uppsatta kriterier. Fältregelbeskrivningar för SSBTEK[[7]](#footnote-8) [R8] innehåller riktlinjer hur en fråga får ställas. Eftersom en fråga kan ställas på många olika sätt är det viktigt att testa många varianter för att få bra täckning.

Beakta även varianter på

* Obligatoriska element (minsta möjliga fråga)
* Valfria element (upp till maximalt)
* Urvalsparametrar (t.ex datum)

SSBTEK kan hantera varianter på frågor enligt de fältregler som stipuleras i specifikationen **SSBTEK\_fältregelbeskrivningar.xls[[8]](#footnote-9)** [R8].

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Svaret enhetligt mot kodverk för SSBTEK

SSBTEK följer uppsatta kodverk [R7] i varianter på svar till frågetjänst.

I de fall där det är statuskoder, uppfyller svaret från SSBTEK det som stipuleras i specifikationen **Bilaga - Sammanställning kodverk ekonomiskt bistånd.xlsx[[9]](#footnote-10)** [R7]?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Svaret enhetlig mot fältregler för SSBTEK

Det finns en uppsättning fältregler [R8] specifika för SSBTEK. Det finns en rad olika möjliga svar där vissa element är obligatoriska och andra är valfria. Likaså finns det ibland olika svarskoder.

Vidare så ska även det beaktas med varianter på svar baserat på frågans uppställning:

* Obligatoriska element (minsta möjliga svar)
* Valfria element (upp till maximalt)
* Urvalsparametrar (t.ex. datum)

Uppfyller svaret de fältregler som stipuleras i specifikationen **SSBTEK\_fältregelbeskrivningar.xls[[10]](#footnote-11)** [R8]?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Sammansatt data från SSBTEK

Data från de olika uppgiftslämnare får inte ändras när den sätts samman.

Är sammansatt data från SSBTEK oförändrad efter att den har satts ihop?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Felhantering i SSBTEK

SSBTEK behöver kunna förmedla fel som uppstår i informationsutbytet. Ett logiskt fel kan t.ex. vara att det är frågan som ställs mot SSBTEK är felaktigt uppställd vilket i sig genererar ett fel i svaret, där frågan måste åtgärdas innan ny fråga skickas. Ett tekniskt fel kan t.ex. vara när frågan till SSBTEK är rätt ställd men ändå resulterar i ett oväntat fall med felkod från SSBTEK.

Kan SSBTEK leverera alla olika varianter på statuskoder vid tekniska och logiska fel till informationsmottagare enligt **Fältregelbeskrivningar för SSBTEK[[11]](#footnote-12)** [R8]?

[] Ja [] Nej

Har SSBTEK felhantering när inte ett svar kan produceras, t.ex. när beroenden internt eller externt försvinner, går ner eller på något sätt blir otillgängliga?

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* 1. Miljö runt SSBTEK
     1. 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.

Driftleverantören arbetar efter ett ledningssystem för informationssäkerhet baserat på SSISO/IEC 27001:2 006 och SS-ISO/IEC 27002:2005 enligt SLA [R11] kapitel 4.11.

[] Ja [] Nej

Frågor mot SSBTEK avseende personer med skyddad identitet (SID-ärenden) hanteras genom att svaret från Driftleverantören ”flaggas” som ett SID-ärende enligt SLA [R11] kapitel 4.11.

[] Ja [] Nej

Informationsflödet i SSBTEK sker via SHS-gränssnittet och Driftleverantören använder sig av s.k. i-loggning för att säkerställa spårning av aktiviteter inom den egna delen av IT-tjänsten enligt SLA [R11] kapitel 4.11.

[] Ja [] Nej

Övrig kommunikation använder säker e-post eller angivna telefonkanaler enligt SLA [R11] kapitel 4.11.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören registrerar och hanterar samtliga säkerhetsrelaterade Incidenter enligt samma förfarande och Servicenivåer som för övrig Incidenthantering enligt SLA [R11] kapitel 4.11.1.

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Övervakning och support

Det är svårt för handläggare att få bra support. När data sätts samman i SSBTEK och därefter skickas vidare till slutanvändare så vet support ute i verksamheterna inte alltid var felet ligger. Utökad supportbarhet minskar samtalen som handläggare behöver ta med myndigheterna.

Driftleverantören erbjuder en samlad och enhetlig kontaktyta för hantering av inkommande ärenden rörande SSBTEK i enlighet med SLA [R11] kapitel 4.2.

[] Ja [] Nej

Incidenter (fel/störningar), frågor och beställningar som rör Driftleverantören hanteras i Driftleverantören del av supportkedjan inom angivna Servicenivåer i enlighet med SLA [R11] kapitel 4.2.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören hanterar incidenter som upptäcks via övervakning som del av supportkedjan i enlighet med SLA [R11] kapitel 4.2.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören tillhandahåller support inom överenskommen tidsram enligt SLA [R11] kapitel 4.2.1.

[] Ja [] Nej

Ger övervakning/monitorering av SSBTEK tillräckligt med information om dess status i enlighet med SLA [R11] kapitel 4.2.

[] Ja [] Nej

Fångar övervakning/monitorering av SSBTEK olika typer av problem med testmiljön enligt Testmodellen för SSBTEK [R2] kapitel 5.4.

[] Ja [] Nej

Fångar övervakning/monitorering av SSBTEK olika typer av problem med produktionsmiljön enligt SLA [R11] kapitel 4.2.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören kan genom SSBTEK:s loggar förstå vad som går fel och var felet ligger för att kunna stötta användare genom supporten enligt Teststrategi för SSBTEK[[12]](#footnote-13) [R1] kapitel 2.4.3.

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Tillgänglighet

Det är viktigt att SSBTEK är tillgänglig under de timmar då handläggare arbetar.

I de fall där SSBTEK har varit nere, under kritiska datum och mellan 8:00 och 17:00 under veckodagar, har detta rapporterats till SKR enligt SLA [R11] kapitel 4.1?

[] Ja [] Nej

Tillgänglighet på SSBTEK under ett år är på 90 % enligt SLA [R11] kapitel 4.9.

[] Ja [] Nej

Otillgänglighet på SSBTEK under ett år är på maximalt 62 timmar per år (inklusive igångsättning av felsökning) enligt SLA [R11] kapitel 4.9.

[] Ja [] Nej

Antalet oplanerade avbrott under ett år är max 4 ggr/mån samt max 12 ggr/år enligt SLA [R11] kapitel 4.9.

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Prestanda

Prestanda är det mått som visar hur snabbt flödet i SSBTEK fungerar. Det mäts som ”svarstid” i en frågeställning (ett anrop). Svarstiden mäts inom ramen för SSBTEK definierade ”start och stopp”.

Enligt kommunicerade användningsmönster och volymer har Driftleverantören anpassat och investerat i miljön för SSBTEK för att möta kapacitet enligt SLA [R11] kapitel 4.7.

[] Ja [] Nej

För 90 % av förfrågningar, som avser ett personnummer/samordningsnummer, mot SSBTEK som lämnas svar inom 7 sekunder enligt SLA [R11] kapitel 4.8.1.

[] Ja [] Nej

För 10 % av förfrågningar, som avser ett personnummer/samordningsnummer, mot SSBTEK som lämnas svar inom 12 sekunder enligt SLA [R11] kapitel 4.8.1.

[] Ja [] Nej

För 90 % av förfrågningar, som har fler än ett personnummer/samordningsnummer, mot SSBTEK som lämnas svar inom 7 sekunder + 1,5 sekund extra för varje personnummer/samordningsnummer enligt SLA [R11] kapitel 4.8.1.

[] Ja [] Nej

För 10 % av förfrågningar, som har fler än ett personnummer/samordningsnummer, mot SSBTEK som lämnas svar inom 12 sekunder + 1,5 sekund extra för varje personnummer/samordningsnummer enligt SLA [R11] kapitel 4.8.1.

[] Ja [] Nej

Förfrågningar mot SSBTEK hanterar max 10 stycken personnummer/samordningsnummer per förfrågan enligt SLA [R11] kapitel 4.8.1.

[] Ja [] Nej

Gränsen för maximal last på SSBTEK har hittats enligt Teststrategi för SSBTEK[[13]](#footnote-14) [R1] kapitel 2.4.3.

[] Ja [] Nej

Gränsen för maximal last för respektive bastjänst har hittats enligt Teststrategi för SSBTEK [R1] kapitel 2.4.3.

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Leveransprecision

SSBTEK:s huvudsyfte är att förse handläggare av Ekonomiskt Bistånd med information för att säkerställa att rätt beslut fattas i handläggningen av ett ärende. Ett mått på SSBTEK:s kvalitet är därför att mäta andelen uteblivna svar på de anrop som inkommer till SSBTEK och dess bastjänster.

För SSBTEK är minst 95 % av alla anrop besvarade per månad enligt SLA [R11] kapitel 4.10.1.

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Kontinuitet

I händelse av katastrofsituation orsakad av omständigheter utanför Driftleverantörens kontroll, såsom hårt väder, brand, explosion, etc., finns en beredskap och en plan för att säkerställa kontinuerlig leverans av IT-tjänsten. Driftleverantören arbetar då utifrån en kontinuitetsplan, innehållande det som krävs för att återstarta IT-tjänsterna i rätt ordning och med rätt prioritering med målsättningen att säkerställa återgång till normal verksamhet så fort som möjligt.

Driftleverantören har upprättat en kontinuitetsplan, innehållande det som krävs för att återstarta SSBTEK i rätt ordning och med rätt prioritering med målsättningen att säkerställa återgång till normal verksamhet så fort som möjligt enligt SLA [R11] kapitel 4.12.

[] Ja [] Nej

Kontinuitetsplan verifieras regelbundet enligt fastställda rutiner i samarbete med alla intressenter enligt SLA [R11] kapitel 4.12.

[] Ja [] Nej

Uppföljning av verifieringar sker i de återkommande avstämningarna mellan SKR och Driftleverantören enligt SLA [R11] kapitel 4.12.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören har kommit överens med SKR om en periodicitet för kontinuitetstester där sedan Driftleverantören medverkar enligt SLA [R11] kapitel 4.12.

[] Ja [] Nej

I händelse av katastrof eller större incidenter är det av stor vikt att SKR kan komma i kontakt med Driftleverantören för att exempelvis verifiera akut införda förändringar, redogöra för planerade åtgärder eller få beslut för genomförande. I Driftleverantörens åtagande ingår därmed att utsedda roller i Driftleverantörens organisation ska finnas tillgängliga i enlighet med överenskomna eskaleringsrutiner enligt SLA [R11] kapitel 4.12.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören uppfyller kontinuitetsmålen för Recovery Time Objective (RTO) inom 24 timmar enligt SLA [R11] kapitel 4.12.1.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören uppfyller kontinuitetsmålen för Recovery Point Objective (RPO) genom att kunna gå Till senast sparade transaktion enligt SLA [R11] kapitel 4.12.1.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören uppfyller kontinuitetsmålen för Sekvens för säkerhetskopiering med total backup veckovis, inkrementell backup dagligen samt arkivloggar varannan timme enligt SLA [R11] kapitel 4.12.1.

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* + 1. Mätning, uppföljning och rapportering

Uppgiftslämnare ska kontinuerligt mäta och följa upp därefter rapportera till Driftleverantören så att fel och brister kan prioriteras och förbättra tjänsten.

Flera KPI:er ska mätas på:

* *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 IT-tjänsten i relation till överenskommelse. Antal användare, samtidiga anrop samt totalt antal anrop ackumulerat över tiden.
* *Tillgänglighet och Pålitlighet (antal avbrott), Återställelsetider (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 IT-tjänstens svarstider mätt från att ett anrop tas emot i SHS tills att ett svar levererats tillbaka till Driftleverantören.
* *Responstid*  
  Tid från mottaget ärende till status påbörjad, redovisas i relation till överenskommelse.
* *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 med 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)*  
  Avvikelserapportering avseende levererat innehåll i förhållande till efterfrågat innehåll i inkommande anrop. Mätpunkten för detta mätvärde är idag hos Driftleverantörn.

Mätning och rapportering av KPI:er sker enligt SLA [R11] kapitel 5 varje månad till SKR.

[] Ja [] Nej

Överenskomna rapporter, enligt SLA [R11] kapitel 5.1, skickas till SKR varje månad.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören mäter upp målen för prestanda och eskalerar eventuella brister till Uppgiftslämnaren enligt SLA [R11] kapitel 4.8.1.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören har med hjälp av uppsatt övervakning kunnat sammanställa andelen uteblivna svar och rapporterar detta till SKR och Uppgiftslämnarna i samband med Driftleverantörens SLA-rapportering till SKR enligt SLA [R11] kapitel 4.10.

[] Ja [] Nej

Driftleverantören utvärderar användningsmönster och volymer för olika uppgiftslämnare för att hitta förändringar och påverkan på resursutnyttjande enligt SLA [R11] kapitel 4.7.

[] Ja [] Nej

Förändringar av användningsmönster eller volymer har kommunicerats till Uppgiftslämnaren för att optimera resursutnyttjandet och säkerställa att rätt kapacitet kan levereras enligt SLA [R11] kapitel 4.7.

[] Ja [] Nej

Beskrivning av eventuella avvikelser:

Övrig kommentar:

* 1. Övrigt

Beskriv eventuella övriga saker som är viktiga att känna till, exempelvis problem som har identifierats men inte åtgärdats i produkten.

* 1. Kända Avvikelser

Lista de avvikelser som är listade i SKR:s avvikelsehanteringssystem [R4] i detta formulär som avses finnas kvar vid driftsättning.

1. Underskrifter
   1. Godkännandedatum och kontaktperson gällande självdeklaration

Datum Namn

……………………………. …………………………….

1. Resultat

SKR:s bedömning av självdeklarationen och dess innehåll.

Bedömning av självdeklaration för anslutningsobjektet:

[] Godkänd med eller utan avvikelser

[] Godkänd med förbehåll

[] Icke godkänd

Avvikelser:

Datum Namn

…………………………. ………………………….

Självdeklaration SSBTEK

Upplysningar om innehållet

Martin, Jansson, martin.jansson@nordicmedtest.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2021

1. [testmodellen](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/auto  
   matiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html [↑](#footnote-ref-2)
2. [Avvikelsehanteringsprocessen](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/avvikelsehanteringsprocess.55891.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistand  
   forsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/avvikelsehanteringsprocess.55891.html [↑](#footnote-ref-3)
3. [SSBTEK\_fältregelbeskrivningar.xls](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbi  
   standforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html [↑](#footnote-ref-4)
4. [Sammanställning kodverk ekonomiskt bistånd.xlsx](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/  
   ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html [↑](#footnote-ref-5)
5. [SSBTEK\_fältregelbeskrivningar.xls](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomiskt  
   bistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html [↑](#footnote-ref-6)
6. [Fältregelbeskrivningar för SSBTEK](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/eko  
   nomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html [↑](#footnote-ref-7)
7. [Fältregelbeskrivningar för SSBTEK](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomiskt  
   bistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html [↑](#footnote-ref-8)
8. [SSBTEK\_fältregelbeskrivningar.xls](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomiskt  
   bistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html [↑](#footnote-ref-9)
9. [Bilaga - Sammanställning kodverk ekonomiskt bistånd.xlsx](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) https://skr.se/skr/integration  
   socialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html [↑](#footnote-ref-10)
10. [SSBTEK\_fältregelbeskrivningar.xls](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomiskt  
    bistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html [↑](#footnote-ref-11)
11. [Fältregelbeskrivningar för SSBTEK](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomiskt  
    bistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/sammanhalleninformatik.55877.html [↑](#footnote-ref-12)
12. [Teststrategi för SSBTEK](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomiskt  
    bistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html [↑](#footnote-ref-13)
13. [Teststrategi för SSBTEK](https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html) https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorj  
    ning/automatiseringekonomisktbistand/ssbtekdigitaltjanstforekonomisktbistand/forvaltningochutvecklingavtjansten/testningissbtek.55880.html [↑](#footnote-ref-14)