

## Generella krav på informationstjänster

### 1.1 GK301 Tjänstekatalog

Informationstjänster ska beskrivas och vara publicerade i Skatteverkets publika tjänstekatalog, i E-delegationens nationella tjänstekatalog enligt e-delegationens riktlinjer, kompletterade med Skatteverkets infomodeller och begreppsmodeller.

### 1.2 GK401 Servicenivå (tabell över servicenivåer)

Informationstjänster ska klara servicenivå *Normal* enligt tabellen nedan.

Servicenivå	Normal
<b>Servicetid</b>	Arbetsdagar: 08.00–17.00
<b>Öppettid</b>	Arbetsdagar: 07.00–20.00
<b>Servicefönster (underhåll)</b>	Utanför servicetid Fasta ändringsfönster per kalenderår tillämpas. Dessa fastställs före ingången av aktuellt år.
<b>Batchbearbetning och driftsättning</b>	Klartid senast 08.00 där beroende finns för att applikationen ska kunna öppna. Undantag: Godkänd driftsättning/planerad batchbearbetning inom servicetid
<b>Tjänsteavbrott (incident)</b>	98 % avbrottsfrihet under servicetid Nertid max 4 ggr/månad, max 12 ggr/år Nertid max 50 timmar/år, exkl. igångsättning av felsökning
<b>Igångsättning av felsökning</b>	Inom 60 min, arbetsdagar 8-17
<b>NKI (Nöjd Kund Index)</b>	Måttal 80 % (mäts årsvis)

#### 1.2.1 Öppettider/tillgänglighet Informationstjänst Beskattningsuppgifter

Beskattningsuppgifter är beroende av flera interna verksamhetssystem. Det kan vissa tider påverka tillgängligheten för tjänsten ”Beskattningsuppgifter”.

### 1.3 GK402 Timeout för förfrågan från informationstjänst

Systemet ska ha följande timeout för informationstjänster:

Informationstjänst	Timeout för förfrågan
Informationstjänst Beskattningsuppgifter	30 sekunder

## 1.4 GK502 Svarstider

### 1.4.1 Beskattningsuppgifter

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

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

För förfrågningar 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.

Maxantalet personnummer/samordningsnummer per förfrågan är 10 stycken.

## 1.5 GK603 Testfunktionalitet

Systemet tillhandahåller särskild testmiljö så att de som utvecklar mot en informationstjänst (där funktionaliteten motsvarar en produktionsversion men testunderlaget tas från system/acceptansmiljö) även kan testa av respektive informationstjänst innan den tas i produktion.

Systemet tillhandahåller vid behov särskild testfunktionalitet för att verifiera flöden etc.

## 1.6 GK606 Parallella versioner av informationstjänster och XML-scheman

Systemet ska kunna hantera 2 samtidiga versioner av respektive informationstjänst och produktionsatta XML-scheman. Detta gäller maximalt under en 6-månaders period.

## 1.7 GK701 Indatakanaler

Informationstjänster hanterar nedanstående indatakanaler.

Kommunikationsgränssnitt/ informationstjänst	Webbapplikation	Webbservice- tjänst, synkron (via SHS)	Webbservice- tjänst, synkron	SHS, asynkron	e- transport
Beskattningsuppgifter	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej

## 1.8 GK702 Filformat


Indata till och utdata från informationstjänster ska lämnas på XML-format med teckenkodning UTF-8 eller UTF-16 enligt nya SHS-standarden.

## 1.9 GK705 externt XML-schema

Struktur på element i XML-schema ska härstamma från Skatteverkets informationsmodell och e-delegationens riktlinjer. Strukturen ska vara utbyggbar i takt med att Skatteverkets informationsmodell byggs ut och nya informationstjänster införs.

## 1.10 GK709 Central lagring av XML-schema

XML-scheman ska lagras centralt i Skatteverkets Schemalager.

 <b>Skatteverket</b>	Version: 1.0	Sida 3 av 3
Informationstjänster (Generella krav)	Senast sparad: 2013-08-23	

### 1.11 GK1201 Uppgiftsmängd

Informationstjänster innehåller endast de uppgifter som, enligt lagar och förordningar, får lämnas ut till de som är behörig att erhålla uppgifterna.

### 1.12 GK1401 Lagringstid av data

Data som lagras i uppföljningssyfte ska lagras 2 år.

Data som lagras i spårbarhetssyfte ska lagras 10 år.

### 1.13 GK1503 Hantering av sekretessmarkerade uppgifter

Då sekretessmarkerade uppgifter lämnas ut ska det tydligt framgå att uppgifterna är sekretessmarkerade.

#### 1.13.1 Informationstjänst beskattningssuppgifter

Uppgifter om sekretessmarkerade personer får lämnas ut via informationstjänsten.

### 1.14 GK1504 Behörighet

Kommuners socialnämnder och specifika informationstjänster ska kunna tilldelas olika behörigheter.

Behörighet att använda en specifik informationstjänst ska finnas i Skatteverkets Behörighetskontrollsystem och vara kopplat till den specifika tjänsten.

Det krävs även ett godkänt organisationscertifikat som överensstämmer med registrerat organisationsnummer för ingivare och/eller personuppgiftsbiträde.

### 1.15 GK1506 Spårbarhet dataintrång

Respektive förfrågan ska kunna spåras och kontrolleras vid misstanke om dataintrång.