



# **Stödtjänst Test Verifiering av Tjänsteproducent**

Beskrivning och tjänstespecifika villkor



## Innehåll

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>2</b>
<b>2. BAKGRUND .....</b>	<b>2</b>
<b>3. REFERENSER .....</b>	<b>2</b>
<b>4. TERMER OCH BEGREPP .....</b>	<b>2</b>
<b>5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN.....</b>	<b>3</b>
<b>6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR .....</b>	<b>3</b>
<b>6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen .....</b>	<b>3</b>
<b>7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER .....</b>	<b>3</b>
<b>8. ÅTAGANDEN.....</b>	<b>3</b>
<b>8.1 Kundens åtaganden .....</b>	<b>3</b>
<b>8.2 Ineras åtaganden .....</b>	<b>3</b>
<b>9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN.....</b>	<b>4</b>
<b>9.1. Definitioner .....</b>	<b>4</b>
<b>9.2. Tillgänglighet Tjänsten .....</b>	<b>4</b>
<b>10. Support.....</b>	<b>4</b>



# Stödtjänst Test Verifiering av tjänsteproducent – Beskrivning och tjänstespecifika villkor

## 1. INLEDNING

Denna version av Stödtjänst Test Verifiering av tjänsteproducent – Beskrivning och Tjänstespecifika villkor äger temporär tillämpning och gäller till den tidpunkt Inera ersätter den med en ny version.

Oaktat vad sägs i Allmänna villkor (Ineras allmänna villkor), punkt 9.1, ska Inera vid tillförandet av ny version av Stödtjänst Test Verifiering av tjänsteproducent – Beskrivning och tjänstespecifika villkor underrätta Kunden tre (3) månader innan den nya versionen äger giltighet.

I den mån närmare bestämmelser för Tjänstens tillhandahållande saknas gäller vad stadgas om Tjänstens tillhandahållande på [www.inera.se](http://www.inera.se). Vid Ineras och Kundens eventuellt skiljaktiga uppfattning om vad stadgas om Tjänsten på [www.inera.se](http://www.inera.se) äger Ineras uppfattning om saken företräde vid tolkning.

## 2. BAKGRUND

För Tjänstens bakgrund, se vad sägs på [www.inera.se](http://www.inera.se).

## 3. REFERENSER

Källa	Beskrivning
<a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a>	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.

## 4. TERMER OCH BEGREPP

På [www.inera.se](http://www.inera.se) förklaras termer och begrepp gemensamma för hela Inera. De kompletteras i Avtalet av avtalsdokumentet Definitioner. Termer och begrepp, vilka är unika för Tjänsten, beskrivs i detta kapitel.

Term	Definition	Förklaring
Inte tillämpligt		



## 5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

För beskrivning av Tjänsten, se [www.inera.se](http://www.inera.se).

## 6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR

### 6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt.

## 7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Inte tillämpligt.

## 8. ÅTAGANDEN

### 8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

att ansvara för anslutning till av Inera tillhandahållna säkerhetstjänster i den mån det är nödvändigt för att Tjänsten och tillhörande applikationer ska kunna användas på avsett sätt.

att Kunden ska vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.

### 8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

att tillhandahålla Tjänsten.

att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Kunden avseende Tjänsten.



## 9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN

### 9.1. Definitioner

Tillgänglighet ska mätas med hjälp av följande mätvärden och definitioner.

Begrepp	Definition
<b>Avbrottstid</b>	Avbrottstid är den tid då det föreligger ett fel eller avbrott, vilket tillhör felklass Kritisk eller Hög i enlighet med vad stadgas på <a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a> . Beräkningen av Avbrottstiden inkluderar inte följande: <ul style="list-style-type: none"><li>• Avbrott till följd av force majeure.</li><li>• Planerade avbrott.</li><li>• Annat avbrott vilket beror på omständigheter, vilka Inera inte svarar för.</li></ul>
<b>Total tid</b>	Den aktuella mätperioden som utgörs av kalendermånad.
<b>Tillgänglighet</b>	Tillgängligheten beräknas enligt följande formel:  $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

### 9.2. Tillgänglighet Tjänsten

Inera har som mål att upprätthålla en tillgänglighet på 99,80 procent (%) dygnet runt alla dagar i veckan för Tjänsten. Kunden äger dock inte rätt att göra gällande några påföljder gentemot Inera om inte nämnda tillgänglighet nås.

Inera ska vid utförande av service och underhåll av Tjänsten i möjligaste mån undvika störningar eller avbrott i IT-driften och i synnerhet undvika störningar eller avbrott under kontorstid. Inera ska på sätt Inera finner lämpligt meddela Kunden inom skälig tid före planerat driftstopp i Tjänsten.

## 10. SUPPORT

Inera ska tillhandahålla support gentemot Kunden i enlighet med vid var tid gällande rutiner vilka återfinns på [www.inera.se](http://www.inera.se).