

SLA - Tillgänglighet

Version 1.0

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	1
1.1 SLA	1
1.2 Accesspunkt.....	2
1.3 Meddelandetjänst.....	4
1.4 Meddelandeklient.....	6

Revisionshistorik

VERSION	DATUM	FÖRFATTARE	KOMMENTAR
1.0	2022-02-28		Beslutad version för Tjänsten Säker digital kommunikation.

1 Inledning

Nedan finner du en övergripande beskrivning av de tillgänglighetskrav som ställs på anslutna organisationers komponenter respektive SDKs gemensamma komponenter inom infrastrukturen för Säker digital kommunikation (SDK).

1.1 SLA

Uppföljning av SLA-kraven:

Tillgänglighet hos användarorganisationernas anslutna komponenter följs ej upp centralt utan ska löpande bevakas av användarorganisationen

SDK-federationsoperatör ska löpande bevaka SLA för gemensamma komponenter i infrastrukturen för SDK (SDK Adressbok och SDK Testklient)

1.2 Accesspunkt

Följande generella SLA-krav gäller användarorganisationer som tillhandahåller en accesspunkt som är ansluten till infrastrukturen för SDK.

Kategori	Värde	Beskrivning	Kommentar
Svarstid	Inom 10 sekunder	Tiden för mottagande accesspunkt att skicka transportkvittens	Krav på max svarstid får inte överstiga konfigurerad/rekommenderad 'retryTimeout' vid omsändning. Det bör också finnas en viss marginal med tid för transport mellan C2 och C3.
Tillgänglighet	24x7, 99,5%		<p>Accesspunkten ska vara uppe oavsett om det är inom eller utanför AP-operatörens kontorstid, så att det finns möjlighet att ta emot och lagra inkommande meddelanden från andra användarorganisationer.</p> <p>En accesspunkt som inte är uppe kommer efter 4 omsändningsförsök rapporteras som nere (robusthet).</p>
Kapacitet (mottagare)	Kapacitets-krav är uppfyllda så länge 99,5% av mottagna meddelanden kan kvitteras inom SLA för svarstid		<p>Kravet innebär att oavsett storlek på anslutna bakomliggande användarorganisationer, så behöver användarorganisationen säkerställa att accesspunkten kan hantera inkommande trafik enligt SLA-krav.</p> <p>Det här ställer också krav på att andra användarorganisationer inom SDK-federationen är tydliga med vilka behov verksamheten har av att skicka trafik.</p>

Robusthet	Stöd för omsändning	Rekommenderad inställning för omsändningar: Total omsändningsperiod: 12 min Antal omsändningar under perioden: 4	Mottagna asynkrona felmeddelanden vidarebefordras till adresserad användarorganisations Meddelandetjänst. Se Specifikation av validering, felhantering och kvittens för regler och rekommendationer kring omsändning och svarstidsbevakning.
-----------	---------------------	--	---

1.3 Meddelandetjänst

Följande generella SLA-krav gäller för alla Meddelandetjänster som är anslutna till infrastrukturen för SDK.

Kategori	Värde	Beskrivning	Kommentar
Svarstid	15 min	Tiden för mottagande Meddelandetjänst (meddelandeväxel) att skicka meddelandekvittens	<p>Svarstidskravet ska vara högre än omsändningsperioden i underliggande Accesspunkt (AP). Om svarstiden är lägre kan det uppstå situationer där Meddelandetjänsten (MT) forcerar Accesspunkten att hantera flera parallella omsändningsperioder av samma ursprungsmeddelande.</p> <p>En kortare svarstid ställer högre krav på systemlösningen, vilket i sin tur ökar kostnaden för drift.</p> <p>Meddelanden köas upp i gränssnittet mellan AP och MT, vilket är största anledningen till att meddelandekvittens tillåts dröja med flera minuter.</p> <p>Hänsyn behöver också tas till schema- och schematronvalidering på större meddelanden med bilagor.</p> <p>I verksamhetssystemet (Meddelandeklienten) är det viktigt att vara tydlig med att meddelandet är i status "SKICKAT", för att inte ge användaren en förväntan om att vänta in meddelandekvittensen.</p> <p>Ett lägre värde (t.ex. 1 min) innebär att verksamheten kan vänta in svar (troligen acceptabel fördröjning).</p> <p>Ett högre värde innebär att sändande sida får vänta ytterligare tid på meddelandekvittens med besked om meddelandet accepterats eller ej.</p>

<p>Tillgänglighet</p>	<p>24x7, 99,5%</p>		<p>Meddelandetjänsten ska vara uppe oavsett om det är inom eller utanför verksamhetens kontorstid, så att det finns möjlighet att ta emot och eventuellt lagra inkommande meddelanden från andra användarorganisationer.</p> <p>Om Meddelandetjänsten positioneras som meddelandeväxel är det troligt att Meddelandetjänsten inte används som lagringsplats. I det fallet kommer Meddelandeklienten behöva ha samma tillgänglighetskrav som Meddelandetjänsten.</p>
<p>Kapacitet (mottagare)</p>	<p>Kapacitetskrav är uppfyllda så länge 99,5% av mottagna meddelanden kan kvitteras inom SLA för svarstid</p>		<p>Kravet innebär att oavsett storlek på organisationen så behöver användarorganisationen säkerställa att Meddelandetjänsten kan hantera inkommande trafik enligt SLA-krav.</p> <p>Det här ställer också krav på att andra användarorganisationer inom SDK-federationen är tydliga med vilka behov verksamheten har av att skicka trafik.</p>

1.4 Meddelandeklient

Följande generella SLA-krav gäller för alla Meddelandeklienter som är anslutna till infrastrukturen för SDK.

Kategori	Värde	Beskrivning	Kommentar
Tillgänglighet	24x7, 99,5%		<p>Meddelandeklienten ska vara uppe oavsett om det är inom eller utanför verksamhetens kontorstid, så att det finns möjlighet att ta emot och lagra inkommande meddelanden.</p> <p>Notera att SLA-kravet avser lagring i Meddelandeklientens funktionsbrevlåda och inte verksamhetens tillgänglighet. Meddelandeklienten måste alltid lagra meddelandet direkt, verksamheten kommer däremot behandla meddelanden enligt användarorganisationens rutiner och ev. svarstidskrav.</p>