

Afrapportering af drift for NSP, februar 2017

Dette notat beskriver afrapportering af drift fra NSP området.

Ledelsesresumé

Driftssituationen for NSP har været normal – Servicemål er overholdt i forhold til NSP'ere og tilgængeligheden på NSP alle instanser har været 100%

Der har samlet set været 65 hændelser og supportsager, fordelt på 45 supportsager og 20 hændelser, heraf 3 P3 og 17 P4 sager i perioden.

Der har været ikke været hændelse med prioritet P1 og P2.

Der har været 3 P3 og 17 P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 2 dage for 1 færdigbehandlet P3 sag.

Svartid for Signering og omveksling af ID-kort er opgjort for måneden Servicemål er overholdt.

Antallet af kald til FMK via NSP er øget i perioden, så de udgør 23% mod 19% i perioden før.

Der har faldt i trafikken over NSP i denne måned på 10% i forhold til måneden før.

Servicemål opetid

Afrapportering viser tilgængelighed for NSP installationer centralt (1 instans) samt regionalt (decentralt, 1 instans i hver region), samt Sundhedsplatformen.

Tilgængelighed måles via Sundhedsdatanettet (SDN). Driftsforstyrrelse på SDN har derfor direkte konsekvens på tilgængelighedsmålingen for NSP.

SLA for denne leverance er opfyldt i forhold til nedenstående.

| Servicemål - drift | Aftalt servicemål | Leveret service | | |
|---------------------------|--|--|--------|--------|
| | Angiv aftalt servicemål, eks. 99% opetid | Angiv leveret service, eks. 99,1% opetid | | |
| | | Dec | Jan | Feb |
| Central NSP | 99,8 % | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Region Nord | 99,8 % | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Region Midt | 99,8 % | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Region Syd | 99,8 % | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Region Sjælland | 99,8 % | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Region Hovedstaden | 99,8 % | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

| | | | | |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Sundhedsplatformen | 99,8 % | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|

Tabel 1: Oversigt over tilgængelighed for NSP instanser, månedsvis opdeling

Service mål incidents

Af rapporteringen viser at der har samlet set været 65 hændelser og supportsager, fordelt på 45 supportsager og 20 hændelser, heraf 3 P3 og 17 P4 sager i perioden.

Der har været ikke været hændelse med prioritet P1 og P2.

Der har været 3 P3 og 17 P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 2 dage for 1 færdigbehandlet P3 sag.

| Service mål - incidents | Aftalt service mål | Leveret service | | |
|-------------------------|--------------------|-----------------|------|------|
| | | antal incidents | | |
| | | Dec | Jan | Feb |
| | Løsningstid | | | |
| Incidents P1 | 2 timer | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Incidents P2 | 4 timer | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Incidents P3 | 2 arbejdsdage | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| Incidents P4 | 10 arbejdsdage | 0,00 | 2,00 | 0,00 |

Tabel 2: Oversigt over service mål incidents

Service mål svartider

Der opdateres månedligt oversigter over Service mål overholdelse på STS Signering af ID-kort og Omveksling. Svartid for ID-kort signeringer og Omvekslinger er opgjort for de seneste 30 dage hhv. som gennemsnit, 95% og 99% percentil:

| Service mål - svartider ID-kort signeringer | Aftalt service mål | Leveret service | | |
|--|---|--|--------|--------|
| | | Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder | | |
| | | Dec | Jan | Feb |
| | Angiv aftalt service mål, eks. 2 sekunder ved logon | | | |
| Sign-on Service (STS) - Gennemsnit | < 500 ms. | 49,10 | 49,65 | 55,08 |
| Sign-on Service (STS) - 95% fraktil | < 200 ms. | 160,00 | 160,00 | 130,00 |
| Sign-on Service (STS) - 99% fraktil | < 5000 ms. | 900,00 | 500,00 | 200,00 |

| Service mål - svartider ID-kort omvekslinger | Aftalt service mål | Leveret service | | |
|---|---|--|-----|-----|
| | | Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder | | |
| | | Dec | Jan | Feb |
| | Angiv aftalt service mål, eks. 2 sekunder ved logon | | | |

| | | | | |
|--|------------|---------|---------|--------|
| Sign-on Service (STS) - Gennemsnit | < 500 ms. | 65,71 | 61,53 | 66,64 |
| Sign-on Service (STS) - 95% fraktil | < 200 ms. | 260,00 | 240,00 | 160,00 |
| Sign-on Service (STS) - 99% fraktil | < 5000 ms. | 2000,00 | 1700,00 | 280,00 |

Tabel 3: Oversigt over Servicemål overholdelse på STS Signering af ID-kort og Omveksling

Kald til FMK via NSP

Afrapportering viser at antallet af kald via NSP mod FMK er øget fra 19% til 23% i perioden

| Måned | Kald via NSP | Total FMK | Andel via NSP |
|----------|--------------|------------|---------------|
| December | 11.514.355 | 59.304.951 | 19% |
| Januar | 12.272.000 | 65.715.856 | 19% |
| Februar | 10.647.667 | 45.887.533 | 23% |

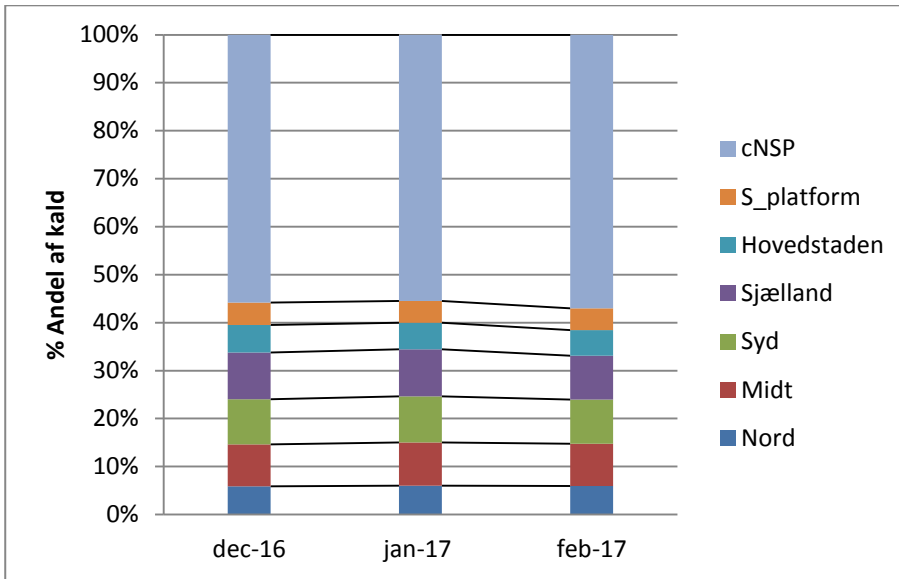
Tabel 4: Oversigt over antal kald til FMK via NSP, månedsvis opdeling

Trafiktal - Antal kald på NSP

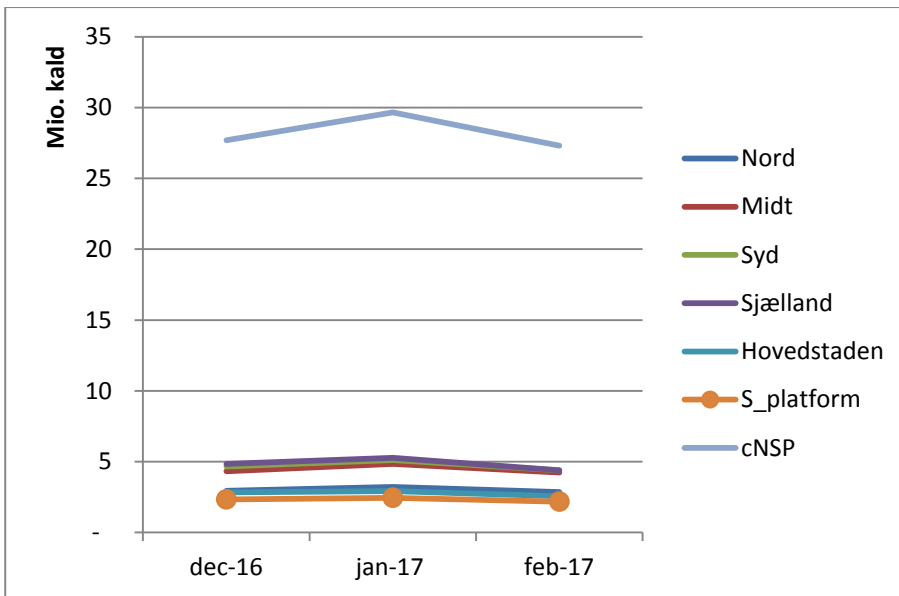
Trafikdata viser udviklingen i antal kald på NSP instanser. Antal kald er fra denne opgørelse opgjort via data i Splunk, som gælder for alle øvrige kaldsdata på NSP'en. Der har været et fald i trafikken på NSP i denne måned på 10% i forhold til måneden før. Tilsvarende fald i perioden for 2016 var 3%.

| Måned | Region | | | | | | | Total |
|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|------------|------------|
| | Nord | Midt | Syd | Sjælland | Hovedstaden | S_platform | cNSP | |
| dec-16 | 2.933.615 | 4.327.582 | 4.663.093 | 4.846.913 | 2.833.129 | 2.340.180 | 27.699.692 | 49.644.204 |
| jan-17 | 3.220.659 | 4.830.679 | 5.120.171 | 5.268.163 | 2.928.537 | 2.455.807 | 29.662.156 | 53.486.172 |
| feb-17 | 2.843.148 | 4.234.600 | 4.398.073 | 4.392.485 | 2.548.280 | 2.184.446 | 27.303.041 | 47.904.073 |

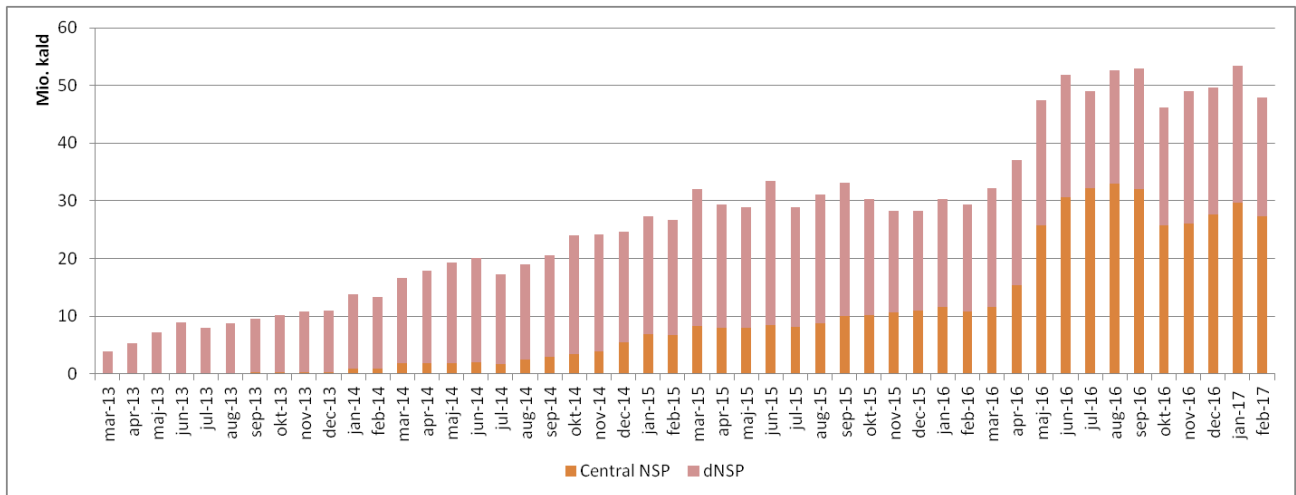
Tabel 5: Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvis opdeling



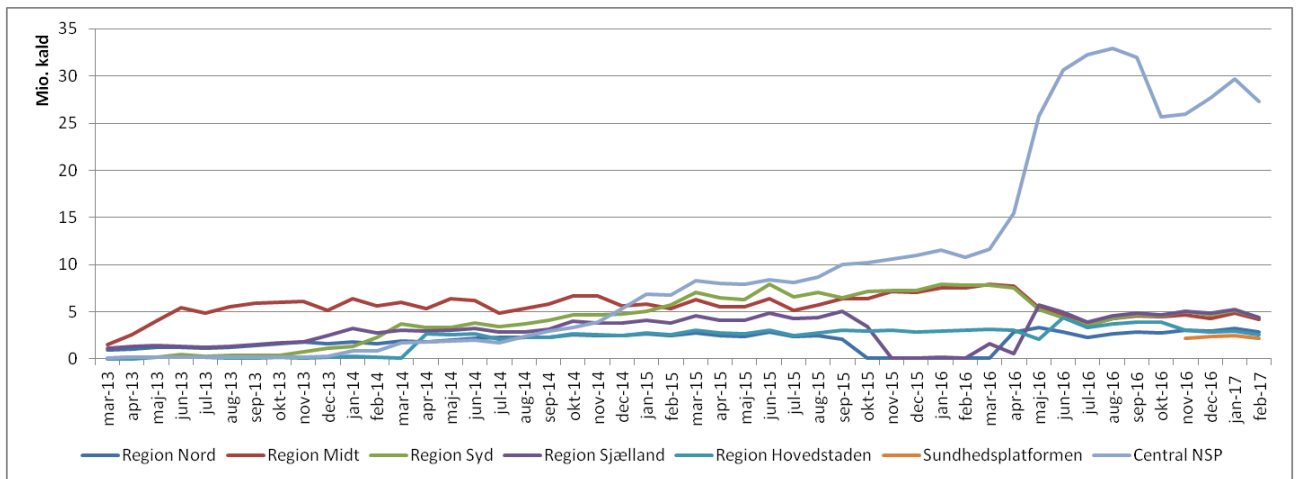
Grafik 1: Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling i perioden



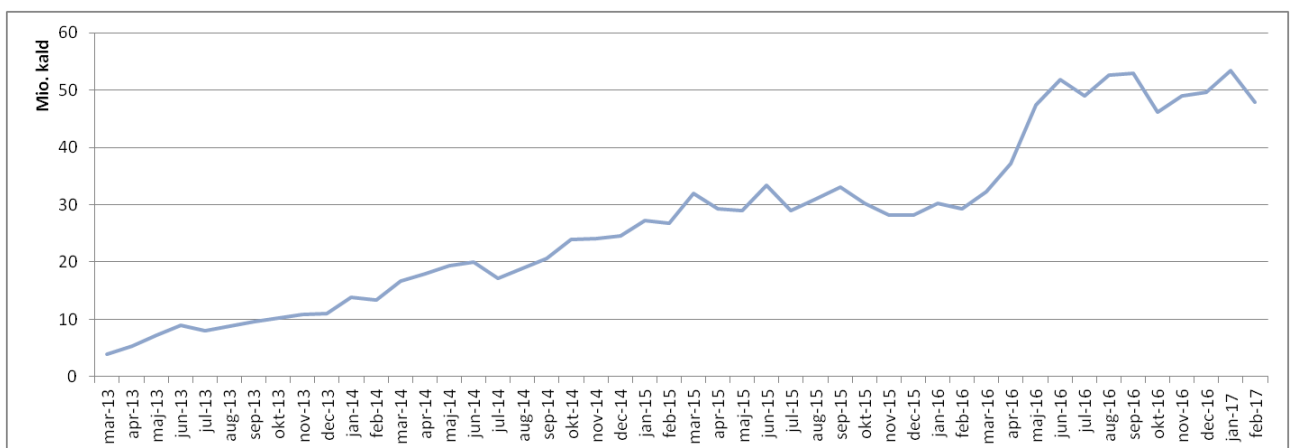
Grafik 2: Diagram over månedsvise udvikling i antal kald til NSP instanser i perioden



Grafik 3: Søjlediagram over udvikling i antal kald til NSP instanser, central og decentrale, målt siden marts 2013



Grafik 4: Graf over udviklingen i antal kald til NSP instanser, central og decentrale, målt siden marts 2013



Grafik 5: Diagram over månedsvise udvikling i samlet antal kald til NSP instanser, målt siden marts 2013

Bilag: Forklaring til tal

Trafiktal - Antal kald på NSP

Tallene er en simpel optælling af antallet af kald mod NSP. Kald foretages fra et brugersystem og antal kald kan ikke direkte oversættes til f.eks. antal brugere, som har sendt kald mod den enkelte NSP. Kald optælling er proportional med anvendelsen, dermed afspejler tallene 1) et faktisk mål for udviklingen i kald over tid samt 2) en relativ fordeling af anvendelse mellem NSP.

Som eksempel vil etablering af en SOSI-billet til FMK-adgang medføre i alt 3 kald, nemlig 1) et kald til SOSI-DCC som efterfølgende 2) kalder SOSI-GW som endelig 3) kalder STS'en for at signere et ID-kort. Disse kald vil alle tælle med i log over kald og dermed i denne statistik. Kald fra vores overvågning tæller ikke med i statistikken.

Kommentar til tal: Region Midtjylland har etableret en mekanisme for automatisk udstedelse af SOSI billet i forbindelse med brugerens login på EPJ. Dette giver en synligt markant og forhøjet måling af kald fra regionen.

Oppetid - tilgængelighed

Produktionsdelen af NSP har en SLA i forhold til aftale med leverandør på Guld+, hvilket svarer til at systemet minimum skal have en tilgængelighed på 99,8%. Dette niveau betyder, at ingen dele af NSP må være utilgængelig i mere en 1 time og 26 minutter på en måned (i gennemsnit).