

## Afrapportering af drift for NSP, maj 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 bortset fra Region Hovedstaden, som har haft interne net-problemer hvilket har nedbragt tilgængeligheden til 99,54 i perioden.

Der har samlet set været 12 NSP incidents og supportsager, fordelt på 8 supportsager og 4 incidents. Der har været været et incident med prioritet P2 – som relaterer til Region Hovedstaden.

SLA for behandlingstiden er ikke overskredet.

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 28,8% mod 26,7% i perioden før.

Der har været en stigning i trafikken over NSP i denne måned på 17% i forhold til måneden før.

### Servicemål opetid

Af rapportering 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 – hvor Region Hovedstaden dog har haft netværksproblemer.

Servicemål - drift	Aftalt servicemål	Leveret service		
	Angiv aftalt servicemål, eks. 99% opetid	Angiv leveret service, eks. 99,1% opetid		
		Mar	Apr	Maj
<b>Central NSP</b>	99,8 %	100,00	100,00	100,00
<b>Region Nord</b>	99,8 %	100,00	100,00	100,00
<b>Region Midt</b>	99,8 %	100,00	100,00	100,00
<b>Region Syd</b>	99,8 %	100,00	100,00	100,00
<b>Region Sjælland</b>	99,8 %	100,00	100,00	100,00
<b>Region Hovedstaden</b>	99,8 %	100,00	100,00	99,54
<b>Sundhedsplatformen</b>	99,8 %	100,00	100,00	100,00

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

### Servicemål incidents

Af rapporteringen viser at der har samlet set været 12 incidents og supportsager på NSP, fordelt på 8 supportsager og 1 P2 incident i perioden.

Der har været en enkelt incident med prioritet P2. Behandlingstiden har ikke oversteget servicemål.

Service <span>mål</span> - incidents	Aftalt servicemål	Leveret service		
		antal incidents		
		Mar	Apr	Maj
	Løsningstid			
<b>Incidents P1</b>	2 timer	0,00	0,00	0,00
<b>Incidents P2</b>	4 timer	0,00	0,00	0,00
<b>Incidents P3</b>	2 arbejdsdage	1,00	0,00	0,00
<b>Incidents P4</b>	10 arbejdsdage	1,00	0,00	0,00

**Tabel 2:** Oversigt over servicemål incidents

### Servicemål svartider

Der opdateres månedligt oversigter over Servicemål 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 <span>mål</span> - svartider ID-kort signeringer	Aftalt servicemål	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
		Mar	Apr	Maj
	Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon			
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	51,13	50,11	52,90
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	170,00	140,00	150,00
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	400,00	600,00	1000,00

Service <span>mål</span> - svartider ID-kort omvekslinger	Aftalt servicemål	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
		Mar	Apr	Maj
	Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon			
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	62,93	58,44	72,92
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	280,00	245,00	245,00
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	1900,00	2100,00	2100,00

**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 25% til 29% i perioden

Måned	Kald via NSP	Total FMK	Andel via NSP
Marts	12.794.533	50.353.341	25,4%
April	10.413.400	38.936.112	26,7%
Maj	13.074.975	45.353.414	28,8%

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

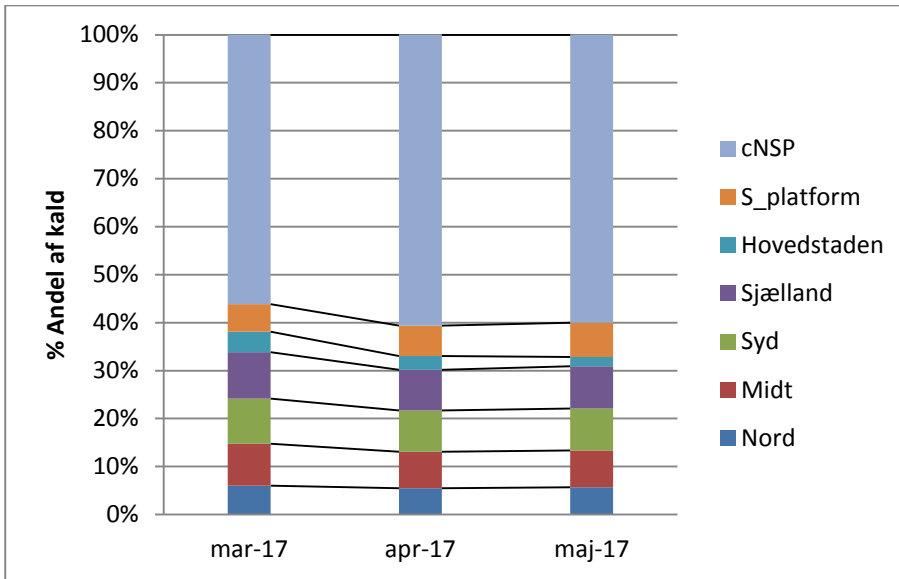
*Trafiktal - Antal kald på NSP*

Trafikdata viser udviklingen i antal kald på NSP instanser. Antal kald er fra denne opgørelse er opgjort via data i Splunk, som gælder for alle øvrige kaldsdata på NSP'en. Der har været en stigning i trafikken på NSP i denne måned på 17% i forhold til måneden før. Tilsvarende periode for 2016 var stigningen 28%.

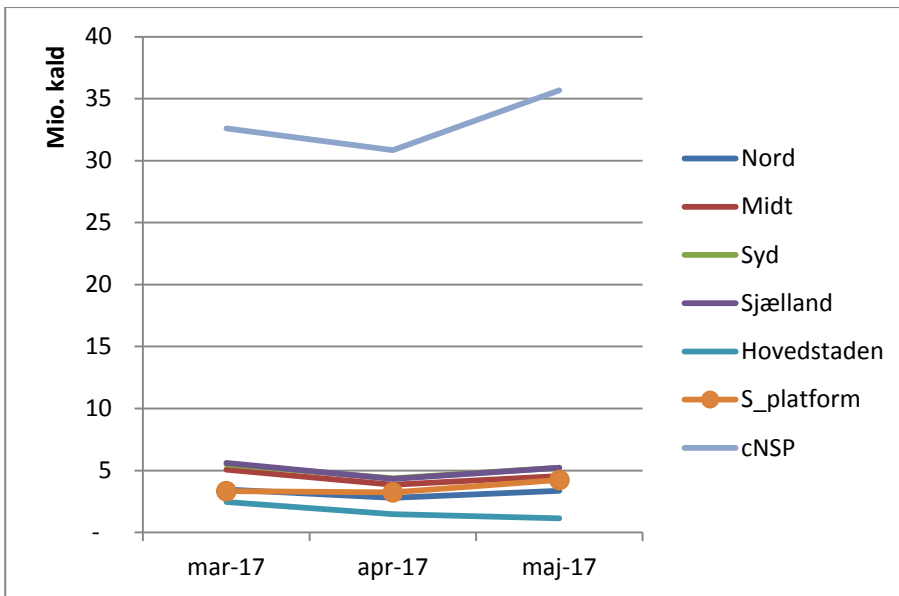
Måned	Region							Total
	Nord	Midt	Syd	Sjælland	Hovedstaden	S_platform	cNSP	
mar-17	3.479.334	5.074.340	5.483.032	5.619.009	2.460.063	3.331.818	3.260.2840	58.050.436
apr-17	2.800.642	3.864.264	4.367.575	4.319.812	1.468.245	3.237.000	30.853.318	50.910.856
maj-17	3.368.148	4.550.897	5.216.652	5.220.287	1.152.105	4.231.933	35.678.383	59.418.405

Anm: Trafik data er korrigeret for marts p.g.a fejl i Splunk

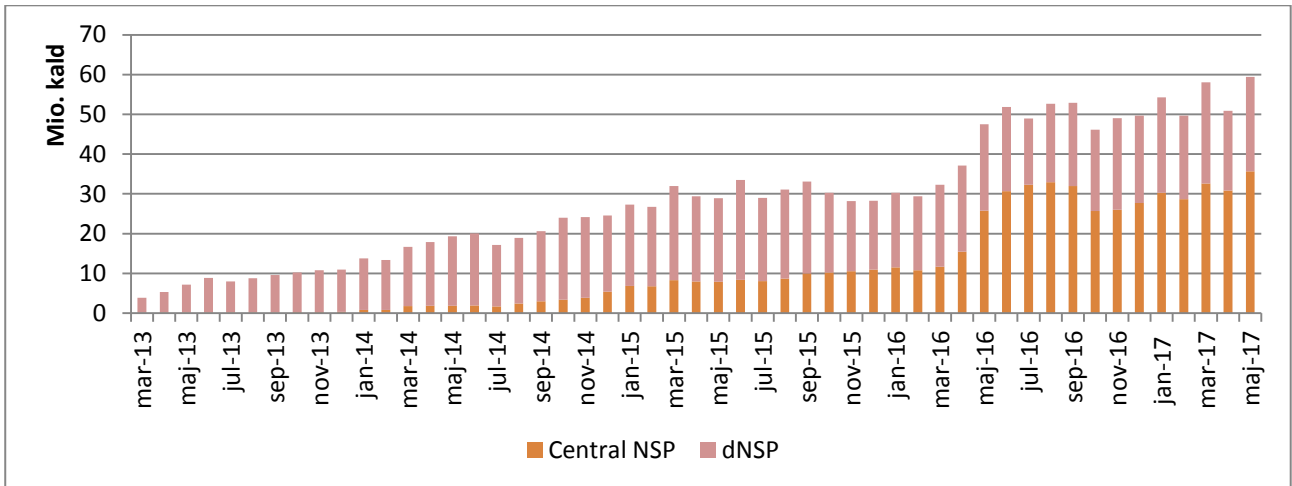
**Tabel 5:** Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvis opdeling



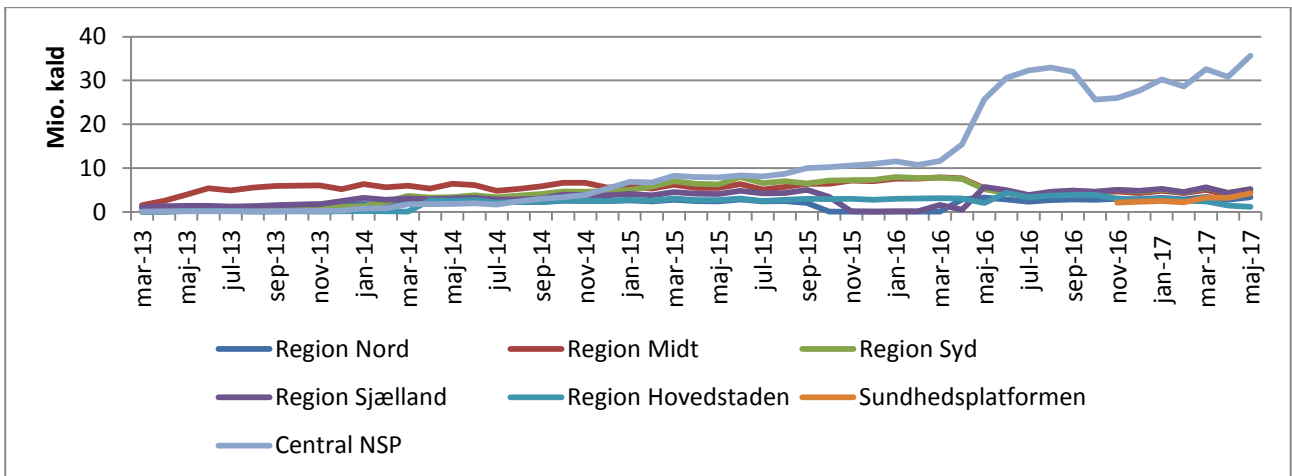
**Grafik 1:** Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling i perioden



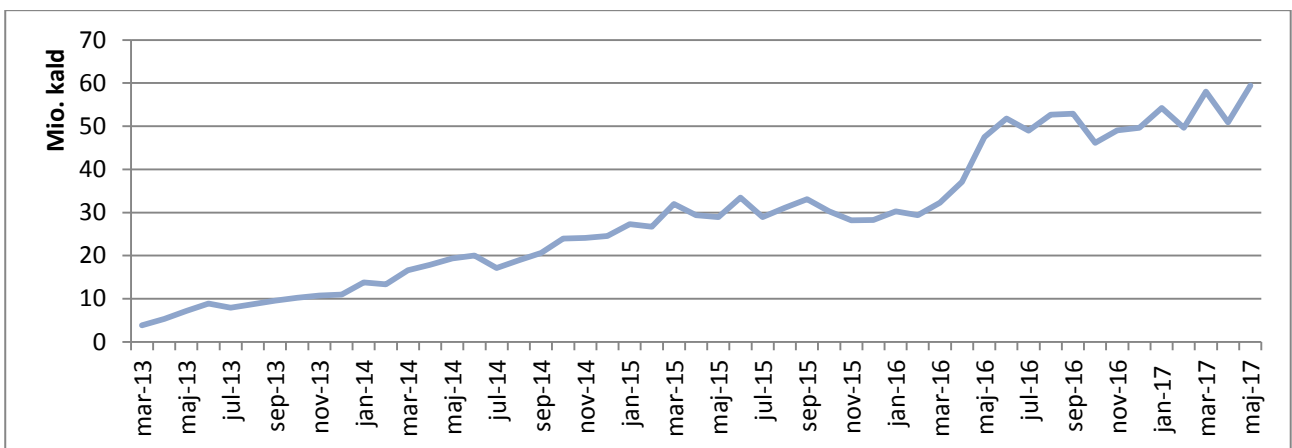
**Grafik 2:** Diagram over månedsvise udvikling i antal kald til NSP instanser i perioden



**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 månedsvi 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).