

## Afrapportering af drift for NSP, juni 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.

Der har samlet set været 22 NSP incidents og supportsager, fordelt på 18 supportsager og 4 incidents. Der har været været ét incident med prioritet P1 – som relaterer til Driftleverandøren der har haft netværksproblemer.

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 29,3% mod 28,8% til i perioden før.

Der har været en stigning i trafikken over NSP i denne måned på 6% 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.

| Servicemål - drift        | Aftalt servicemål                        | Leveret service                          |        |        |
|---------------------------|--|--|--------|--------|
|                           | Angiv aftalt servicemål, eks. 99% opetid | Angiv leveret service, eks. 99,1% opetid |        |        |
|                           |  | Apr                                      | Maj    | Juni   |
| <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                                   | 99,54  | 100,00 |
| <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 22 incidents og supportsager på NSP, fordelt på 18 supportsager og 1 P1 samt 3 P4 incidents i perioden.

Behandlingstiden har ikke oversteget servicemål for alle lukkede sager.

| Servicemål - incidents | Aftalt servicemål | Leveret service |      |      |
|------------------------|-------------------|-----------------|------|------|
|                        |                   | antal incidents |      |      |
|                        |                   | Apr             | Maj  | Juni |
|                        | 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     | 0,00            | 0,00 | 0,00 |
| <b>Incidents P4</b>    | 10 arbejdsdage    | 0,00            | 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:

| Servicemål - svartider<br>ID-kort signeringer | Aftalt servicemål                                  | Leveret service                          |         |        |
|---|--|--|---------|--------|
|   |  | Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder |         |        |
|   |  | Apr                                      | Maj     | Juni   |
|   | Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon |  |         |        |
| <b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>     | < 500 ms.  | 50,11                                    | 52,90   | 63,96  |
| <b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>    | < 2000 ms.   | 140,00                                   | 150,00  | 240,00 |
| <b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>    | < 5000 ms.   | 600,00                                   | 1000,00 | 800,00 |

| Servicemål - svartider<br>ID-kort omvekslinger | Aftalt servicemål                                  | Leveret service                          |         |         |
|--|--|--|---------|---------|
|  |  | Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder |         |         |
|  |  | Apr                                      | Maj     | Juni    |
|  | Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon |  |         |         |
| <b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>      | < 500 ms.  | 58,44                                    | 72,92   | 69,86   |
| <b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>     | < 2000 ms.   | 245,00                                   | 245,00  | 280,00  |
| <b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>     | < 5000 ms.   | 2100,00                                  | 2100,00 | 4000,00 |

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

#### Kald til FMK via NSP

Af rapportering viser at antallet af kald via NSP mod FMK er øget fra 26,7% til 29,3% i perioden

| Måned | Kald via NSP | Total FMK  | Andel via NSP |
|-------|--------------|------------|---------------|
| April | 10.413.400   | 38.936.112 | 26,7%         |
| Maj   | 13.074.975   | 45.353.414 | 28,8%         |
| Juni  | 13.405.849   | 45.680.021 | 29,3%         |

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

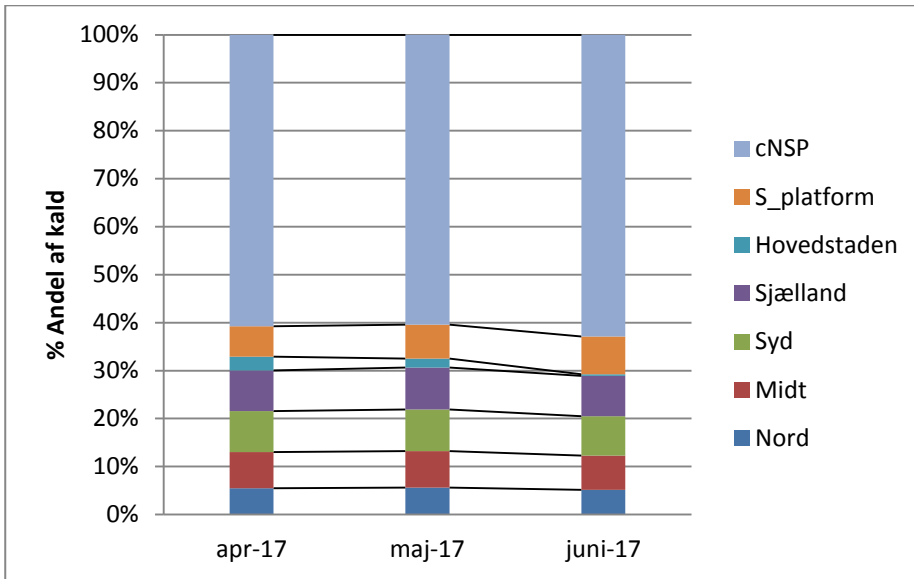
#### Trafiktal - Antal kald på NSP

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 6% i forhold til måneden før. Tilsvarende periode for 2016 var stigningen 9%.

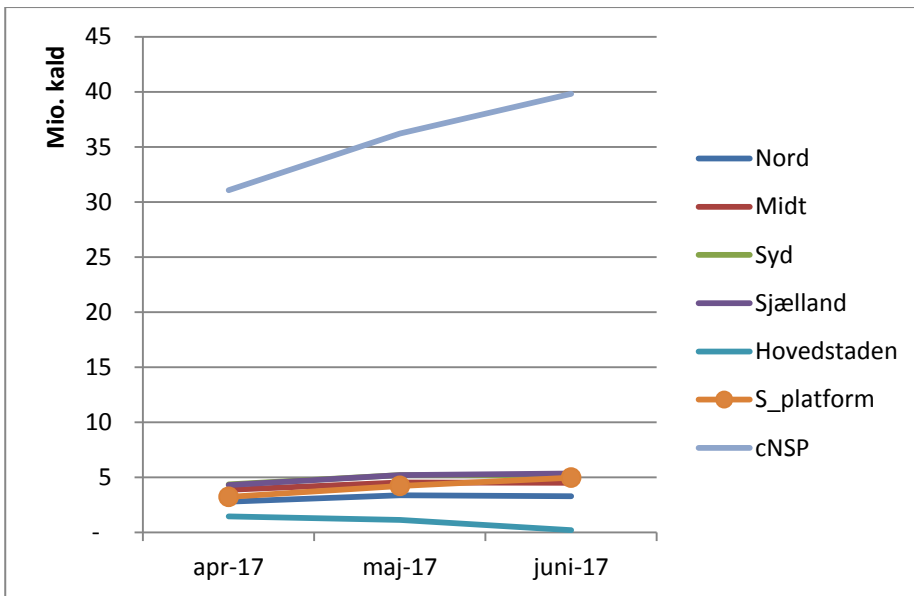
| Måned   | Region    |           |           |           |             |            |            | Total      |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|------------|------------|
|         | Nord      | Midt      | Syd       | Sjælland  | Hovedstaden | S_platform | cNSP       |            |
| apr-17  | 2.800.636 | 3.864.265 | 4.367.427 | 4.319.723 | 1.468.219   | 3.236.996  | 31.064.202 | 51.121.468 |
| maj-17  | 3.368.163 | 4.550.877 | 5.216.535 | 5.220.190 | 1.152.041   | 4.231.974  | 36.217.043 | 59.956.823 |
| juni-17 | 3.281.307 | 4.502.422 | 5.178.041 | 5.355.541 | 209.508     | 4.980.918  | 39.808.156 | 63.315.893 |

Anm: Trafik data er korrigeret for fejl i Splunk i alle måneder

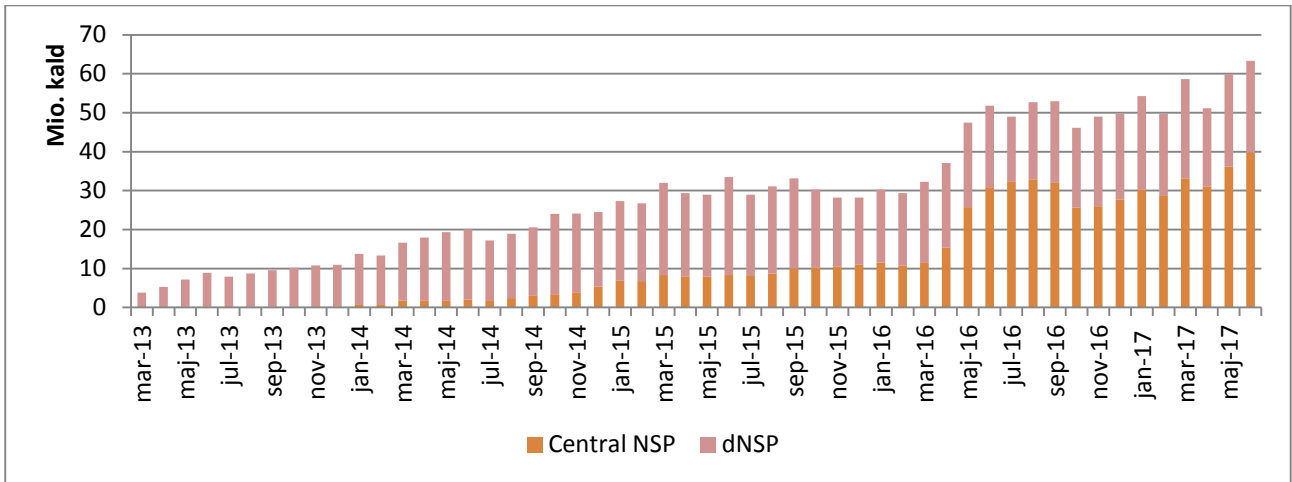
**Tabel 5:** Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling



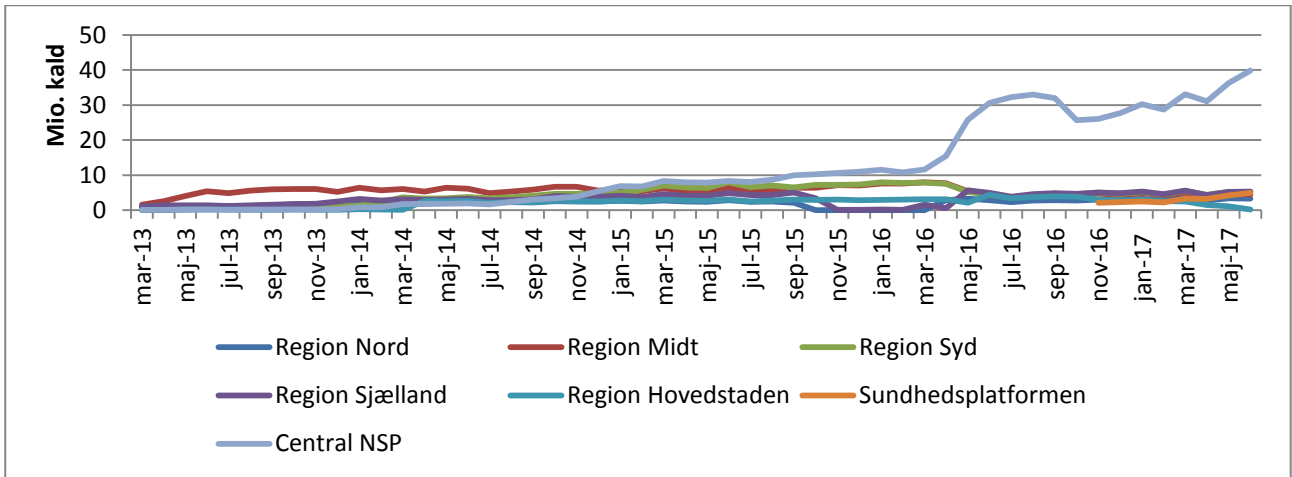
**Grafik 1:** Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling i perioden



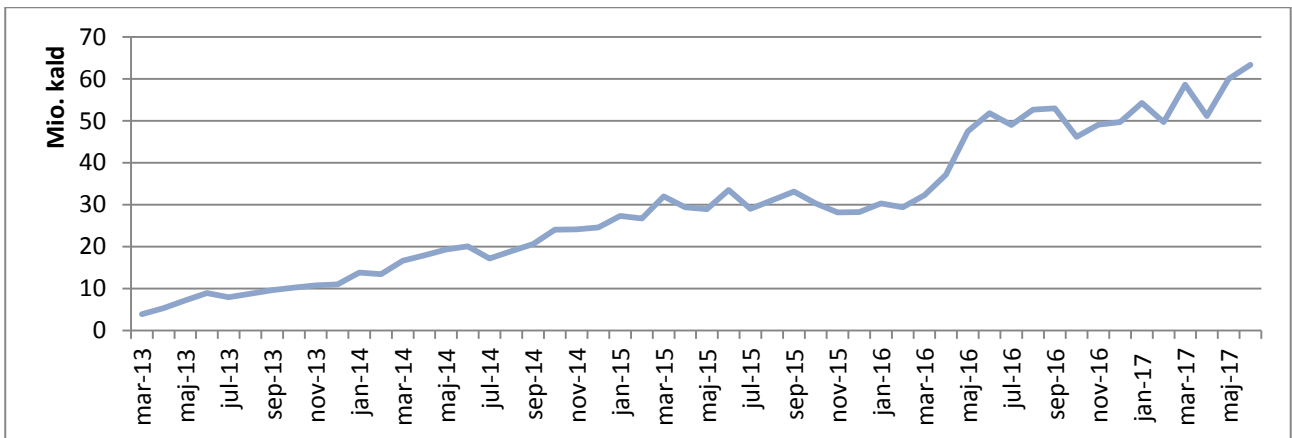
**Grafik 2:** Diagram over månedsvise udvikling i antal kald til NSP instanser i perioden



**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).