

Afrapportering af drift for NSP, november 2017

Dette notat beskriver afrapportering af drift fra NSP området.

Ledelsesresumé

Driftssituationen for NSP har været normal – Servicemål er overholdt i forhold til drift af NSP'ere.

Der har samlet set været 28 NSP incidents og supportsager, fordelt på 22 supportsager og 6 incidents. Der har ingen P1 og P2 incidents været.

SLA for behandlingstiden er overskredet for en enkelt P4 sag i perioden.

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

Antallet af kald til FMK via NSP er faldet i perioden, så de nu udgør 28,3% mod 35,4% i forrige periode.

Der har været en stigning i trafikken over NSP i perioden på 31% I 2016 var der en stigning på 6% i perioden.

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		
		September	Oktober	November
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

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

Servicemål incidents

Af rapporteringen viser at der har været 28 incidents og supportcases på NSP, fordelt på 12 supportcases og 1 P3 og 5 P4 incidents i perioden.

Behandlingstiden har ikke oversteget servicemål for nogen lukkede sager.

Servicemål - incidents	Aftalt servicemål	Leveret service		
		antal incidents		
	Løsningstid	September	Oktober	November
Incidents P1	2 timer	0,00	0,00	0,00
Incidents P2	4 timer	0,00	0,00	0,00
Incidents P3	2 arbejdsdage	2,00	2,00	1,00
Incidents P4	10 arbejdsdage	3,00	3,00	5,00

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 ID-kort signeringer	Aftalt servicemål	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
	Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon	September	Oktober	November
Sign-on Service (STS) - Gennemsnit	< 500 ms.	87,75	82,14	85,96
Sign-on Service (STS) - 95% fraktil	< 2000 ms.	310,00	250,00	400,00
Sign-on Service (STS) - 99% fraktil	< 5000 ms.	2000,00	2100,00	2500,00

Servicemål - svartider ID-kort omvekslinger	Aftalt servicemål	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
	Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon	September	Oktober	November
Sign-on Service (STS) - Gennemsnit	< 500 ms.	92,27	92,00	100,91
Sign-on Service (STS) - 95% fraktil	< 2000 ms.	1020,00	1028,00	1034,00
Sign-on Service (STS) - 99% fraktil	< 5000 ms.	3300,00	3500,00	3500,00

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 reduceret fra 35,4% til 28,3% i perioden

Måned	Kald via NSP	Total FMK	Andel via NSP
September 2017	15.564.673	43.774.077	35,6%
Oktober 2017	15.515.103	45.924.632	35,4%
November 2017	12.676.541	44.720.377	28,3%

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

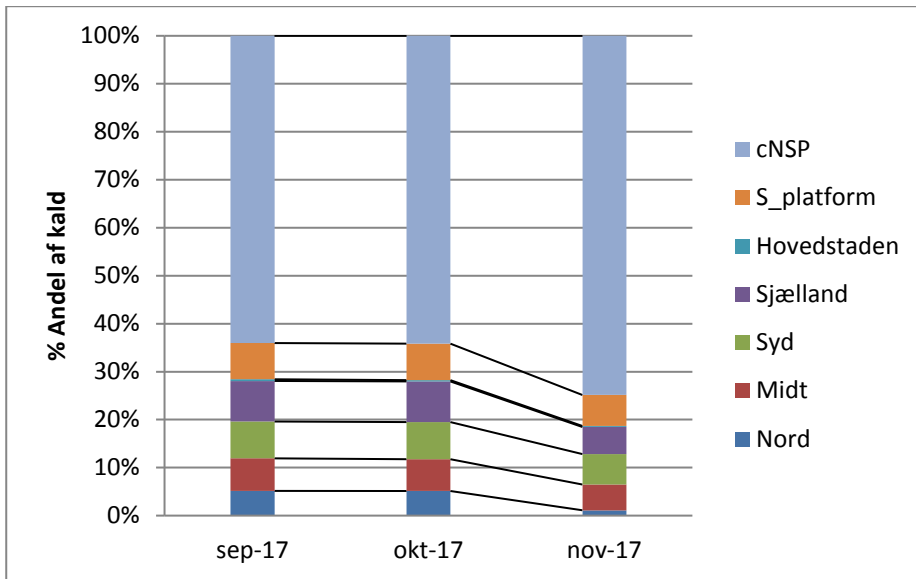
Trafiktal - Antal kald på NSP

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 vækst i trafikken på NSP i perioden på 31%. I 2016 var der en fald på 6% i tilsvarende periode.

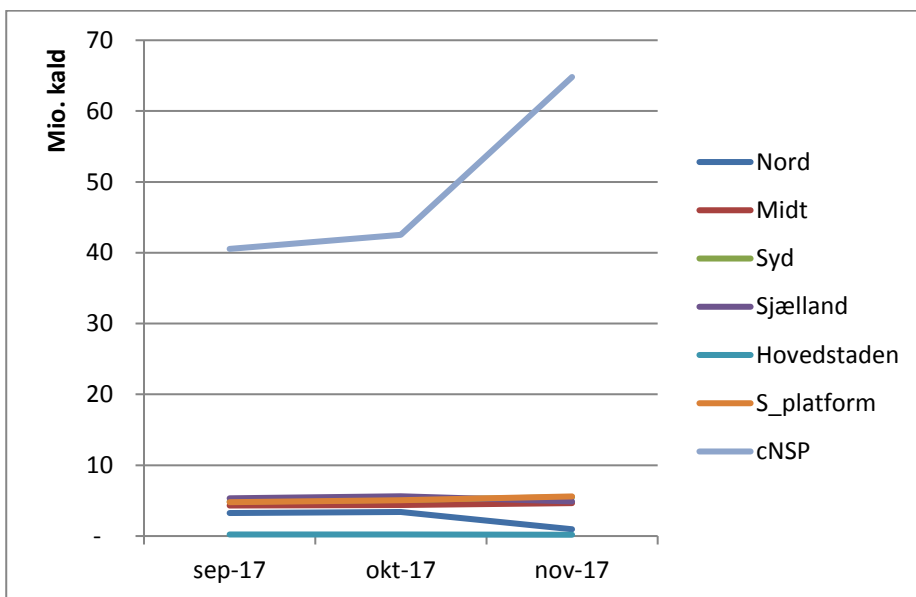
Måned	Region							Total
	Nord	Midt	Syd	Sjælland	Hovedstaden	S_platform	cNSP	
sep-17	3.243.513	4.308.542	4.863.597	5.348.920	221.487	4.779.790	40.543.188	63.309.037
okt-17	3.397.404	4.399.551	5.117.188	5.617.178	206.299	5.044.845	42.526.731	66.309.196
nov-17	958.400	4.647.758	5.492.613	4.883.702	183.711	5.593.787	64.809.822	86.569.793

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

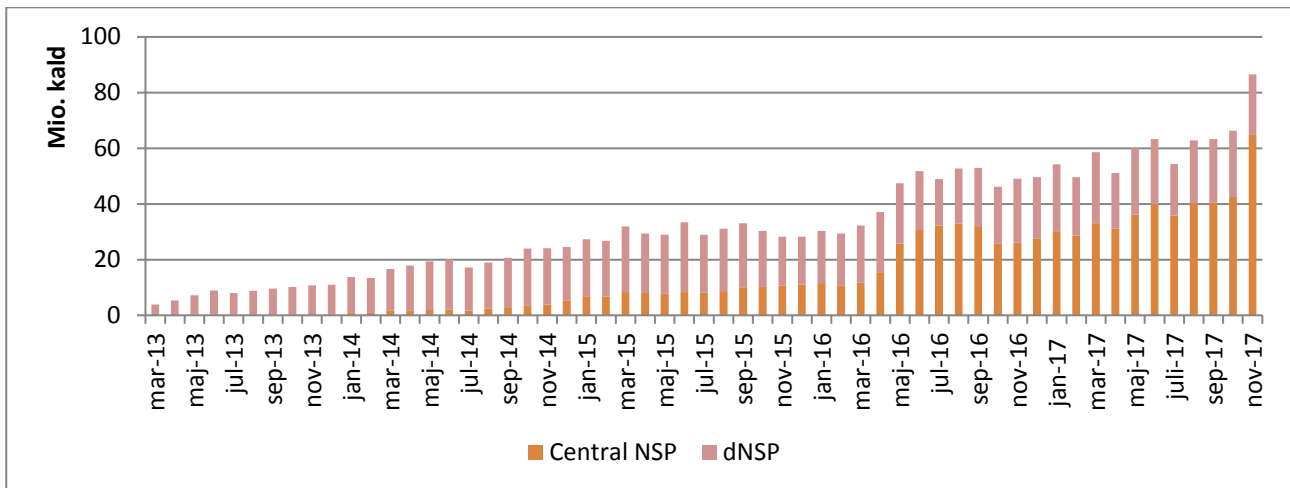
Tabel 5: Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling



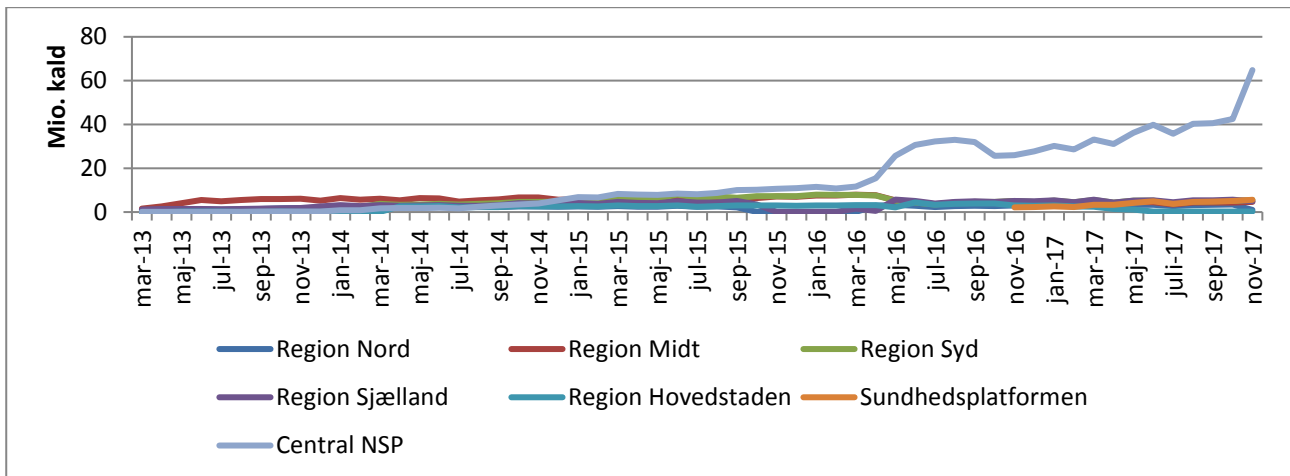
Grafik 1: Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling i perioden



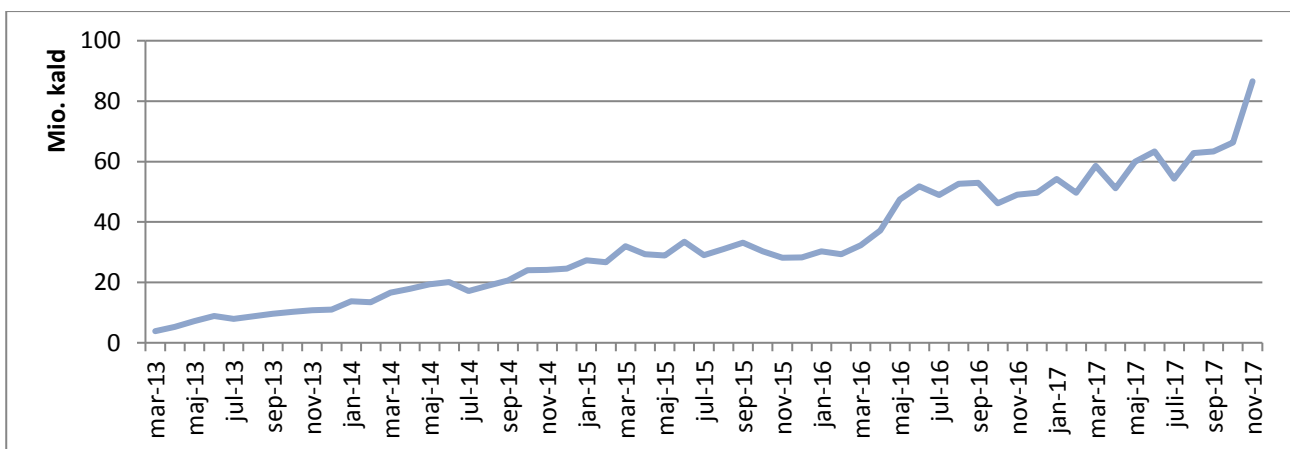
Grafik 2: Diagram over månedsvise udvikling i antal kald til NSP instanser i perioden



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).