

## Afrapportering af drift for NSP, december 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 11 NSP incidents og supportsager, fordelt på 7 supportsager og 4 incidents. Der har ingen P1 og P2 incidents været.

SLA for behandlingstiden er overskredet for en 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 25% mod 28,3% i forrige periode.

Der har været et fald i trafikken over NSP i perioden på 15% | 2016 var der en stigning på 1% i perioden.

### Servicemål opetid

Afreportering 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 Angiv aftalt servicemål, eks. 99% opetid	Leveret service Angiv leveret service, eks. 99,1% opetid		
		Oktober	November	December
<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	100,00
<b>Sundhedsplatformen</b>	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 11 incidents og supportsager på NSP, fordelt på 7 supportsager og 1 P3 og 3 P4 incidents i perioden.

Behandlingstiden har oversteget servicemål for en P4 lukket sag.

Service <span>mål</span> - incidents	Aftalt servicemål	Leveret service		
		antal incidents		
	Løsningstid	Oktober	November	December
<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	2,00	0,00	1,00
<b>Incidents P4</b>	10 arbejdsdage	3,00	5,00	3,00

**Tabel 2:** Oversigt over servicemål incidents

Note: Opgørelse for november er korrigeret for fejlregistrering af 1 P3 sag .

### 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		
	Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon	Oktober	November	December
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	82,14	85,96	86,24
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	250,00	400,00	379,00
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	2100,00	2500,00	1015,00

Service <span>mål</span> - svartider ID-kort omvekslinger	Aftalt servicemål	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
	Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon	Oktober	November	December
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	92,00	100,91	88,28
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	1028,00	1034,00	1000,00
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	3500,00	3500,00	2400,00

**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 28,3% til 25% i perioden

Måned	Kald via NSP	Total FMK	Andel via NSP
Oktober 2017	15.515.103	45.924.632	35,4%
November 2017	12.676.541	44.720.377	28,3%
December 2017	9.683.734	38.680.421	25,0%

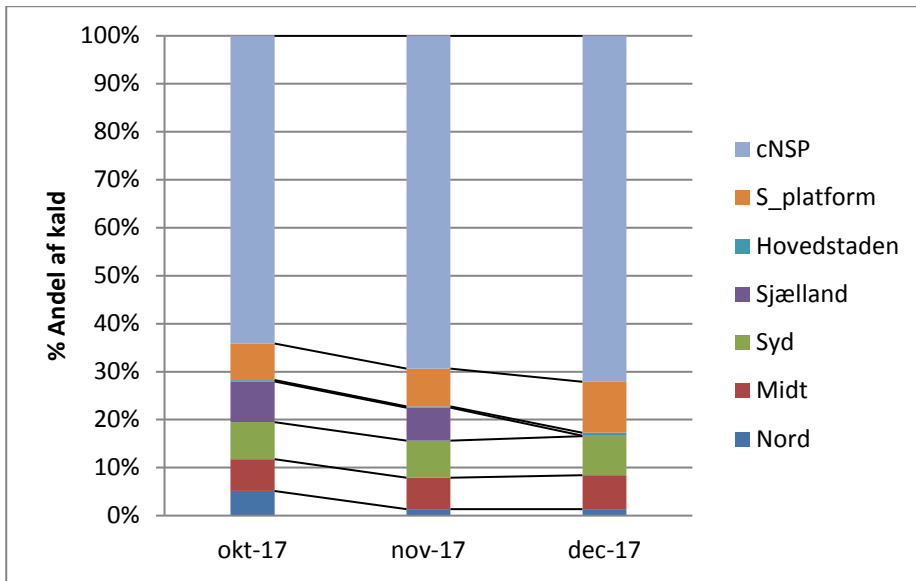
**Tabel 4:** Oversigt over antal kald til FMK via NSP, månedsvi opdeling

*Trafiktal - Antal kald på NSP*

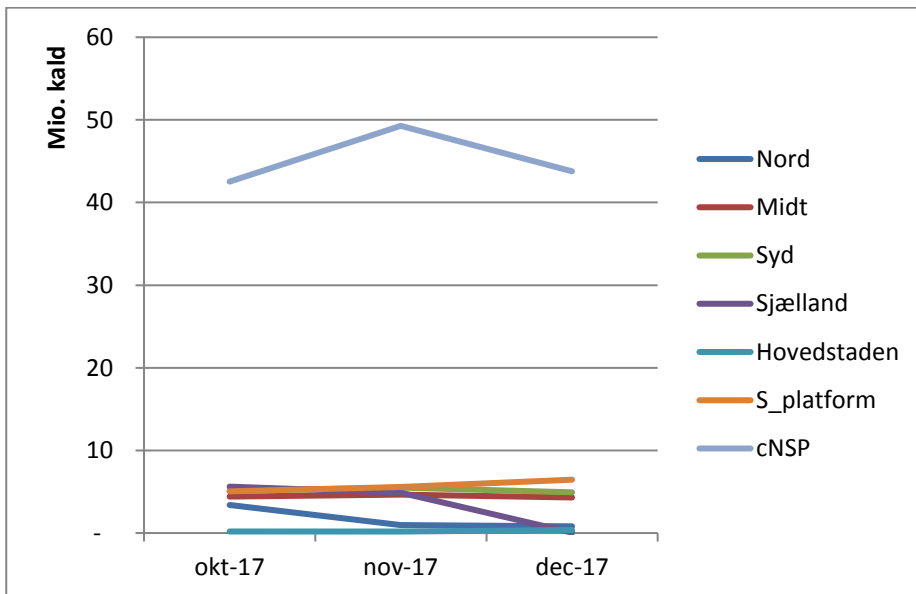
Trafikdata viser udviklingen i antal kald på NSP instanser. Antal kald er fra denne opgørelse er opgjort via data i Splunk, som gælder for alle øvrige kaldsdata på NSP'en. Der har været et fald i trafikken på NSP i perioden på 15%. I 2016 var der en stigning på 1% i tilsvarende periode.

Måned	Region						cNSP	Total
	Nord	Midt	Syd	Sjælland	Hovedstaden	S_platform		
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	49.279.213	71.039.184
dec-17	814.369	4.303.743	4.930.607	55.208	373.921	6.457.160	43.772.872	60.707.880

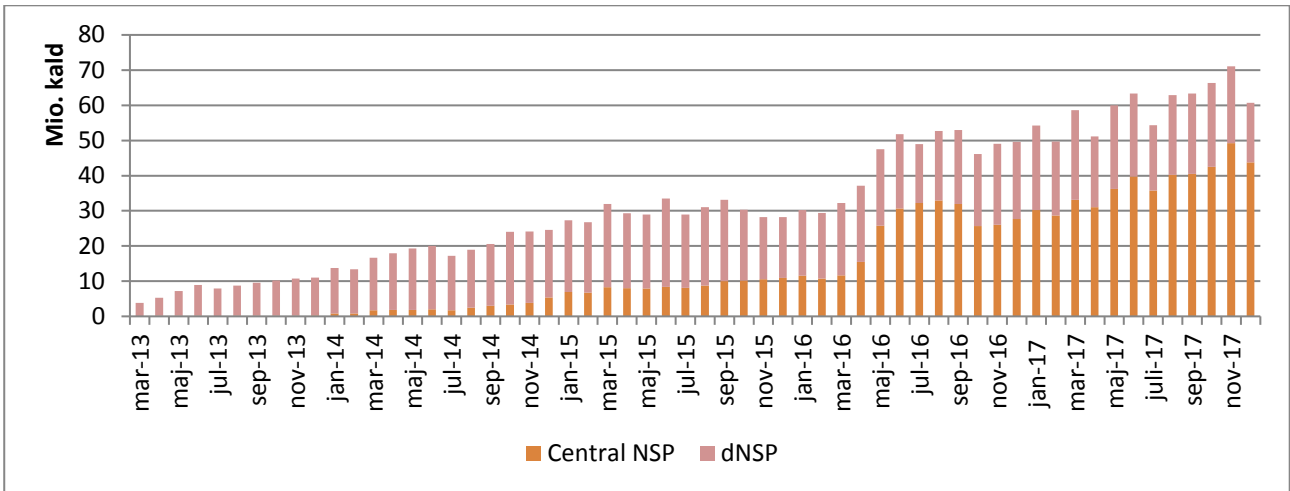
**Tabel 5:** Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvi opdeling



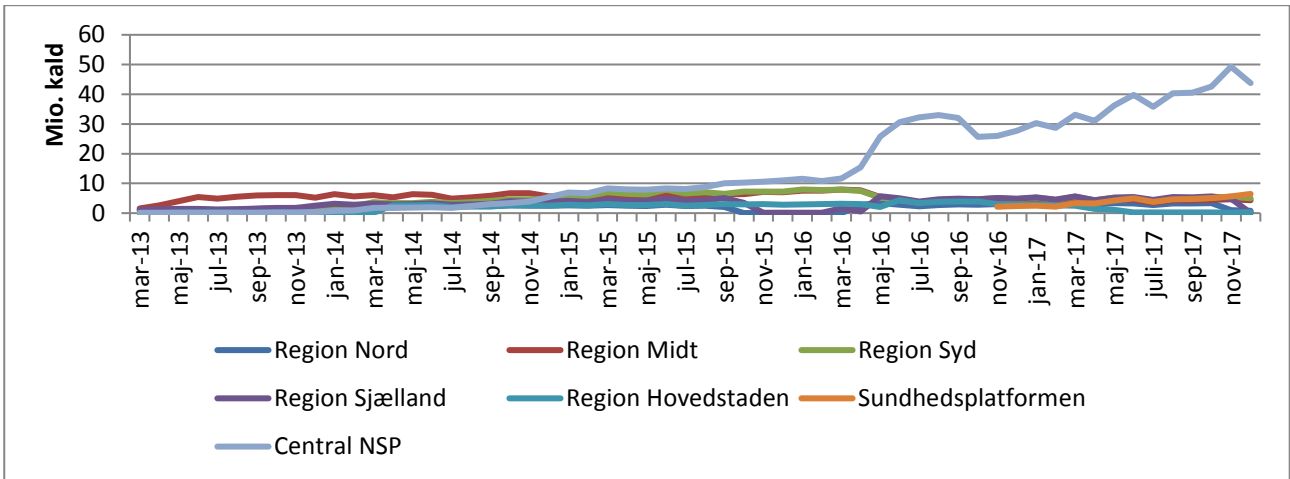
**Grafik 1:** Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling i perioden



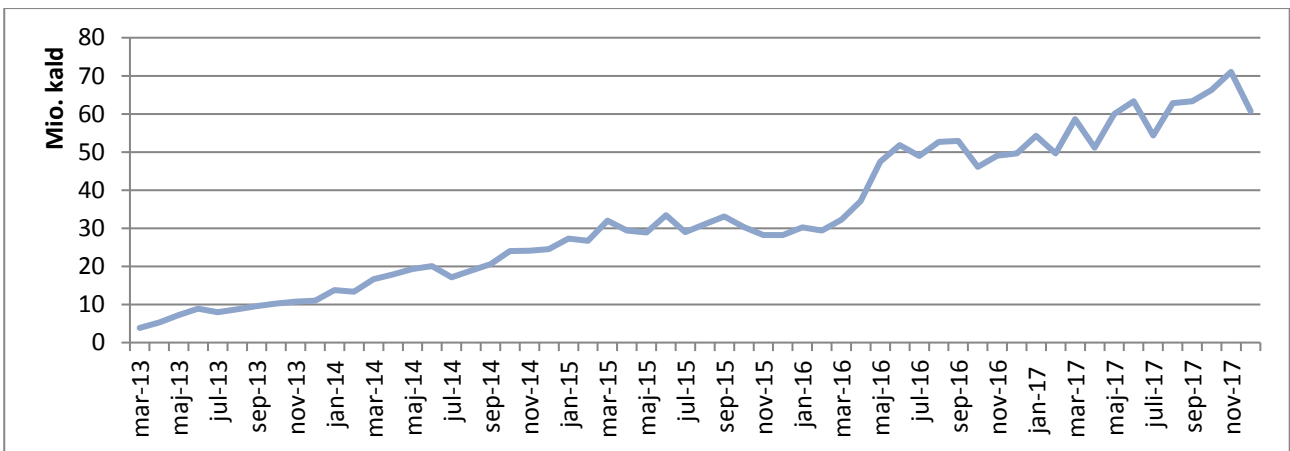
**Grafik 2:** Diagram over månedsvise udvikling i antal kald til NSP instanser i perioden



**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).