

Afrapportering af drift for NSP, februar 2018

Dette notat beskriver afrapportering af drift fra NSP området.

Ledelsesresumé

Driftssituationen for NSP har ikke været normal – idet servicemål ikke er overholdt på cNSP, p.g.a. omlægning af LPR data, som har medført forringet service for BRS, der er en del af cNSP. Leverancer af LPR data kører efterfølgende stabilt.

Der har samlet set været 22 NSP incidents og supportsager, fordelt på 16 supportsager og 6 incidents. Der har ingen P1 og P2 incidents været.

SLA for behandlingstiden er overholdt i perioden, bortset fra en enkelt P3 sag.

Svartid for Signering og omveksling af ID-kort er opgjort for perioden. Servicemål er ikke overholdt. Der pågår p.t. en undersøgelse af hvad der har forårsaget dette. Den manglende overholdelse er i et tidsrum uden for almindelig åbningstid.

Der har været et fald i trafikken over NSP i perioden på 9%. I 2017 var der et fald på 8% 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		
		December	Januar	Februar
Central NSP	99,8 %	100,00	100,00	99,40
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, månedsvi opdeling

Servicemål incidents

Af rapporteringen viser at der har været 22 incidents og supportsager på NSP, fordelt på 16 supportsager, 1 P3 og 5 P4 incidents i perioden.

Behandlingstiden er overholdt, bortset for P3 incident.

Service mål - incidents	Aftalt service mål	Leveret service		
		Antal incidents		
	Løsningstid	December	Januar	Februar
Incidents P1	2 timer	0,00	0,00	0,00
Incidents P2	4 timer	0,00	0,00	0,00
Incidents P3	2 arbejdsdage	1,00	0,00	1,00
Incidents P4	10 arbejdsdage	3,00	4,00	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. SLA er ikke overholdt for svartid på 99% percentil for ID-kort signeringer. SLA for svartid er heller ikke overholdt for ID-kort omvekslinger på 95% og 99% percentil. Der gennemføres p.t. undersøgelser af hvorfor SLA ikke overholdes. Overskridelse af SLA forekommer uden for alm. åbningstid.

Service mål - svartider ID-kort signeringer	Aftalt service mål Angiv aftalt service mål , eks. 2 sekunder ved logon	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
		December	Januar	Februar
Sign-on Service (STS) - Gennemsnit	< 500 ms.	86,24	93,36	142,60
Sign-on Service (STS) - 95% fraktil	< 2000 ms.	379,00	400,00	1000,00
Sign-on Service (STS) - 99% fraktil	< 5000 ms.	1015,00	1016,00	8000,00

Service mål - svartider ID-kort omvekslinger	Aftalt service mål Angiv aftalt service mål , eks. 2 sekunder	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		

	sekunder ved logon	December	Januar	Februar
Sign-on Service (STS) - Gennemsnit	< 500 ms.	88,28	93,87	213,62
Sign-on Service (STS) - 95% fraktil	< 2000 ms.	1000,00	1000,00	4500,00
Sign-on Service (STS) - 99% fraktil	< 5000 ms.	2400,00	3100,00	25000,00

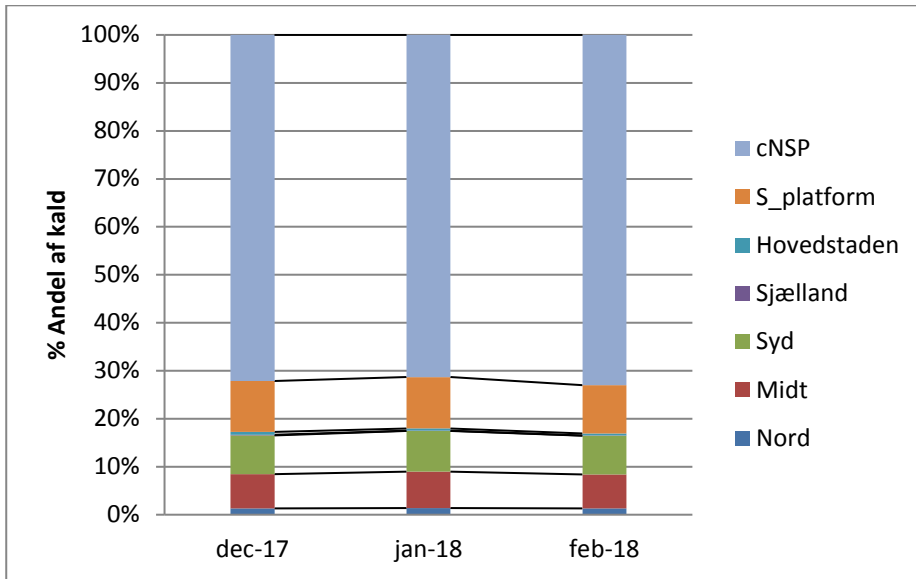
Tabel 3: Oversigt over Servicemål overholdelse på STS Signering af ID-kort og Omveksling

Trafiktal - Antal kald på NSP

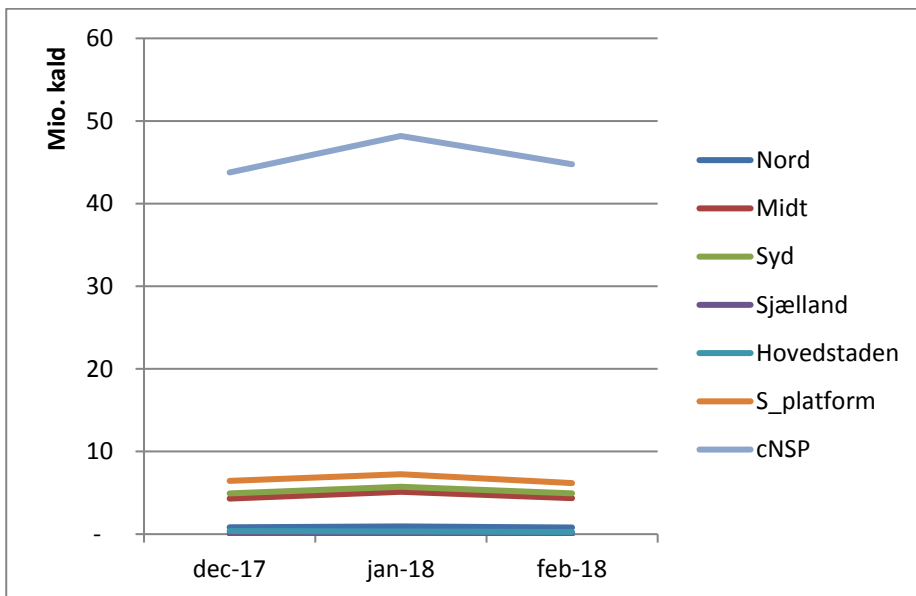
Trafikdata viser udviklingen i antal kald på NSP instanser. Antal kald er fra denne opgørelse er opgjort via data i Splunk, som gælder for alle øvrige kaldsdata på NSP'en. Der har været et fald i trafikken på NSP i perioden på 9%. I 2017 var der et fald på 8% i tilsvarende periode.

Måned	Region						cNSP	Total
	Nord	Midt	Syd	Sjælland	Hovedstaden	S_platform		
dec-17	814.369	4.303.743	4.930.607	55.208	373.921	6.457.160	43.772.872	60.707.880
jan-18	935.089	5.128.162	5.733.918	33.859	307.720	7.249.883	48.184.211	67.572.842
feb-18	803.138	4.342.925	4.954.105	21.021	261.216	6.177.752	44.770.978	61.331.135

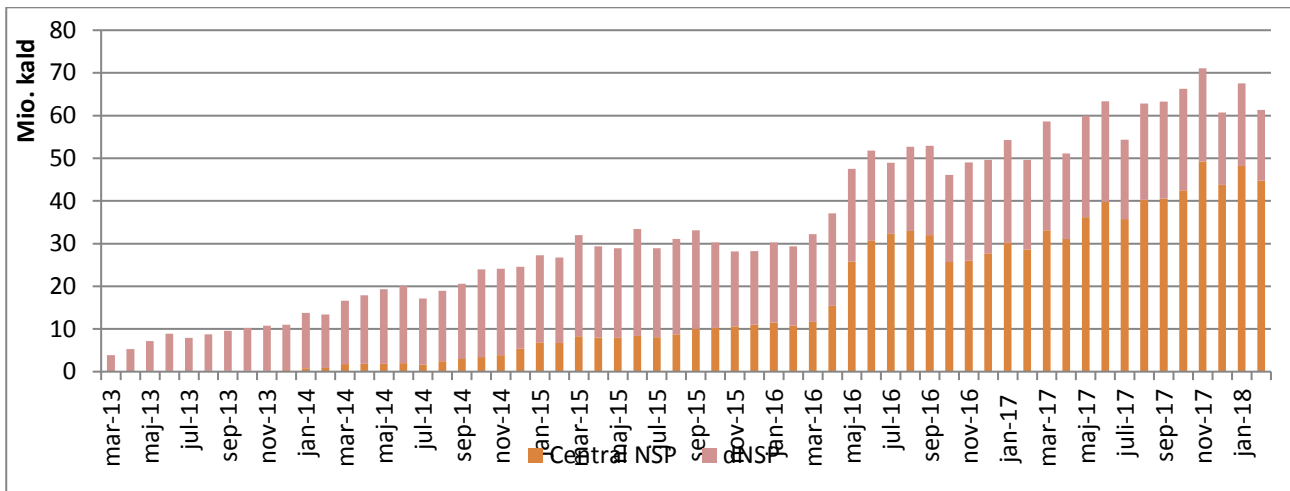
Tabel 5: Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvis opdeling



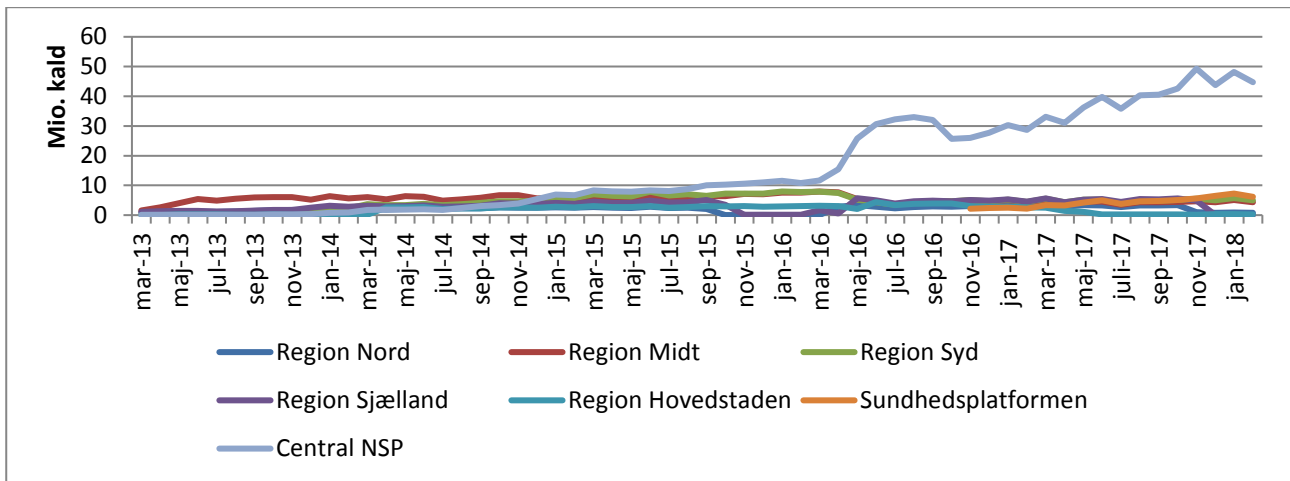
Grafik 1: Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling i perioden



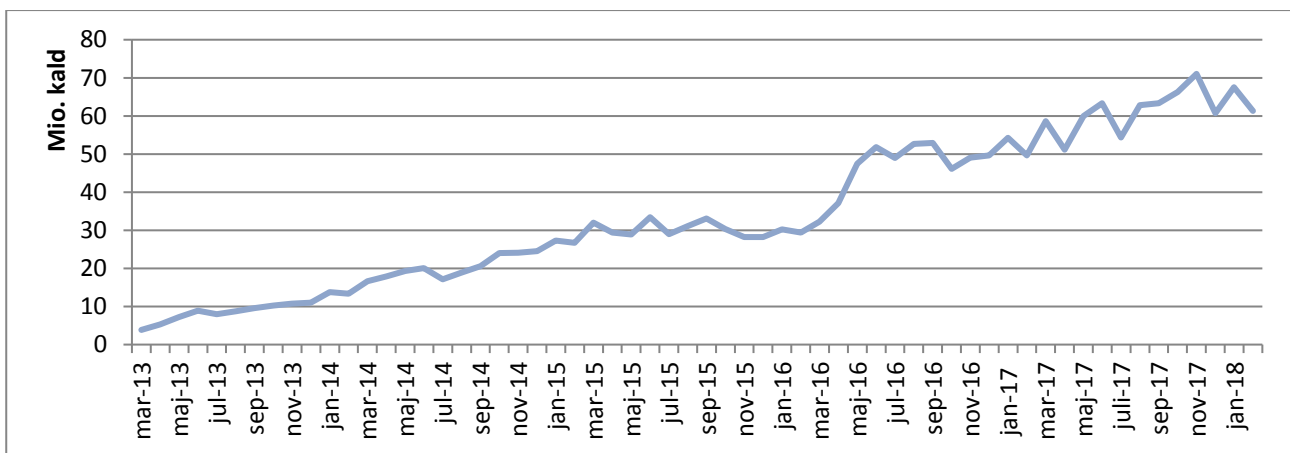
Grafik 2: Diagram over månedsvise udvikling i antal kald til NSP instanser i perioden



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).