

## Afrapportering af drift for NSP, maj 2018

Dette notat beskriver afrapportering af drift fra NSP området.

### Ledelsesresumé

Driftssituationen for NSP har været normal – alle servicemål er overholdt i perioden.

Der har samlet set været 25 NSP incidents og supportsager, fordelt på 8 supportsager og 17 incidents. Der har været være 0 P1 og 1 P2 incidents. P2 incident overholdt SLA.

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

Der har været en fald i trafikken over NSP i perioden på 4%. I 2017 var der en stigning på 18% 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		
		Marts	April	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	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 været 25 incidents og supportsager på NSP, fordelt på 8 supportsager og 17 incidents i perioden. Der har været være 0 P1 og 1 P2 incidents. P2 incident overholdt SLA.

Servicemål - incidents	Aftalt servicemål	Leveret service		
		Antal incidents		
	Løsningstid	Marts	April	Maj
<b>Incidents P1</b>	2 timer	0,00	1,00	0,00
<b>Incidents P2</b>	4 timer	0,00	0,00	1,00
<b>Incidents P3</b>	2 arbejdsdage	0,00	0,00	1,00
<b>Incidents P4</b>	10 arbejdsdage	5,00	4,00	15,00

**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 overholdt.

Servicemål - svartider ID-kort signeringer	Aftalt servicemål Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon	Leveret service Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
		Marts	April	Maj
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	95,58	103,25	95,88
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	390,00	400,00	400,00
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	1990,00	3000,00	3000,00

Servicemål - svartider ID-kort omvekslinger	Aftalt servicemål Angiv aftalt servicemål, eks. 2 sekunder ved logon	Leveret service Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
		Marts	April	Maj
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	93,89	88,73	87,20
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	900,00	1026,00	1000,00
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	3600,00	3300,00	3300,00

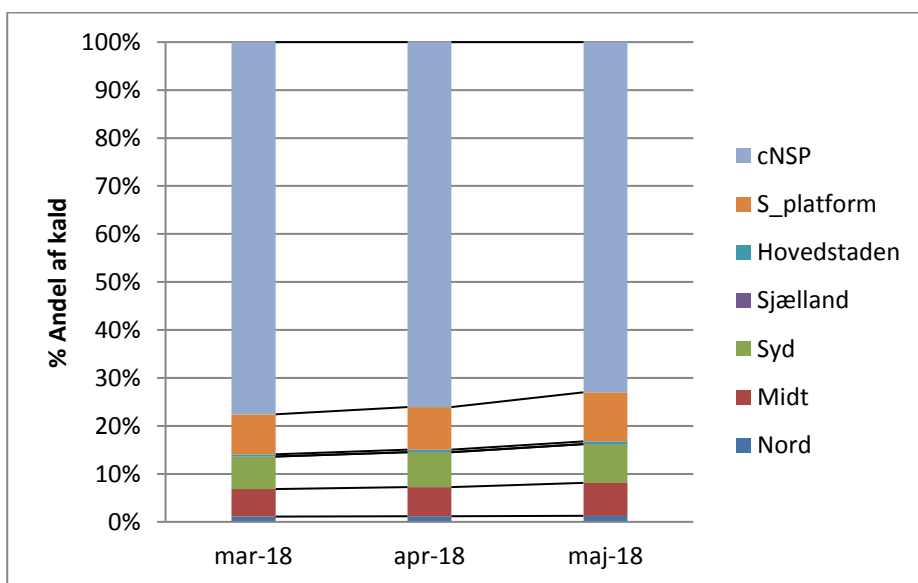
**Tabel 3:** Oversigt over Servicemål overholdelse på STS Signering af ID-kort og Omveksling

*Trafiktal - Antal kald på NSP*

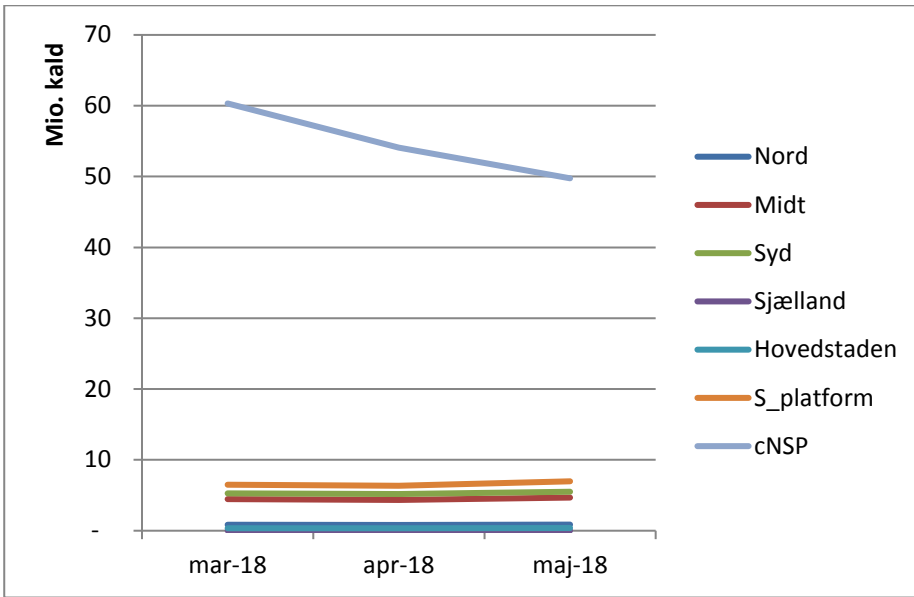
Trafikdata viser udviklingen i antal kald på NSP instanser. Antal kald er fra denne opgørelse er opgjort via data i Splunk, som gælder for alle øvrige kaldsdata på NSP'en. Der har været et fald i trafikken på NSP i perioden på 4%. I 2017 var der en stigning på 18% i tilsvarende periode.

Måned	Region							Total
	Nord	Midt	Syd	Sjælland	Hovedstaden	S_platform	cNSP	
mar-18	857.151	4.460.033	5.261.396	18.264	350.582	6.487.928	60.323.483	77.758.837
apr-18	813.416	4.340.581	5.176.461	15.590	353.809	6.343.716	54.088.830	71.132.403
maj-18	862.702	4.677.392	5.500.582	11.680	378.752	6.973.340	49.754.804	68.159.252

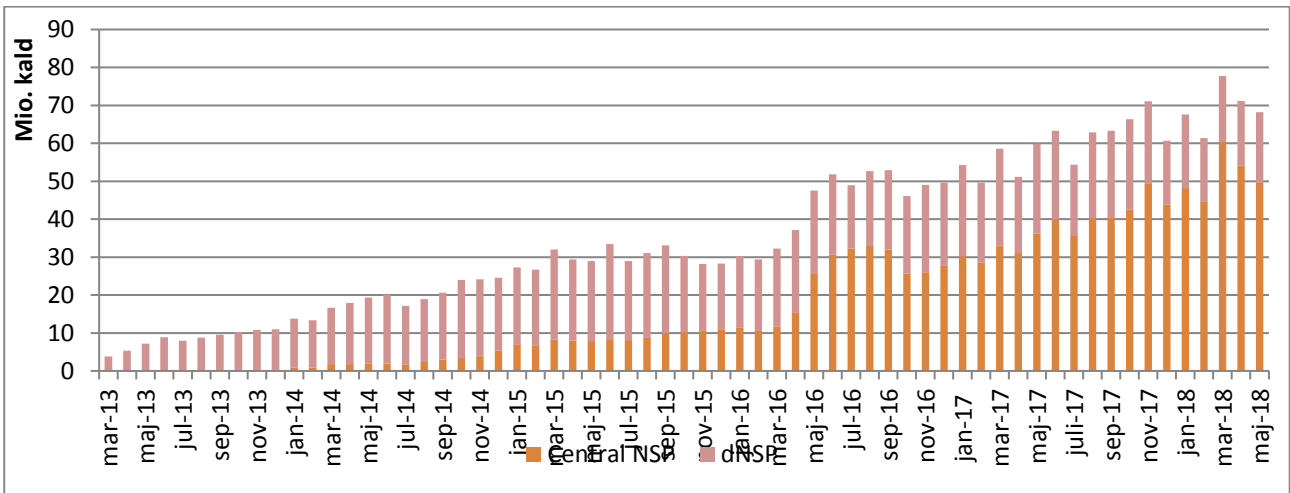
**Tabel 5:** Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling



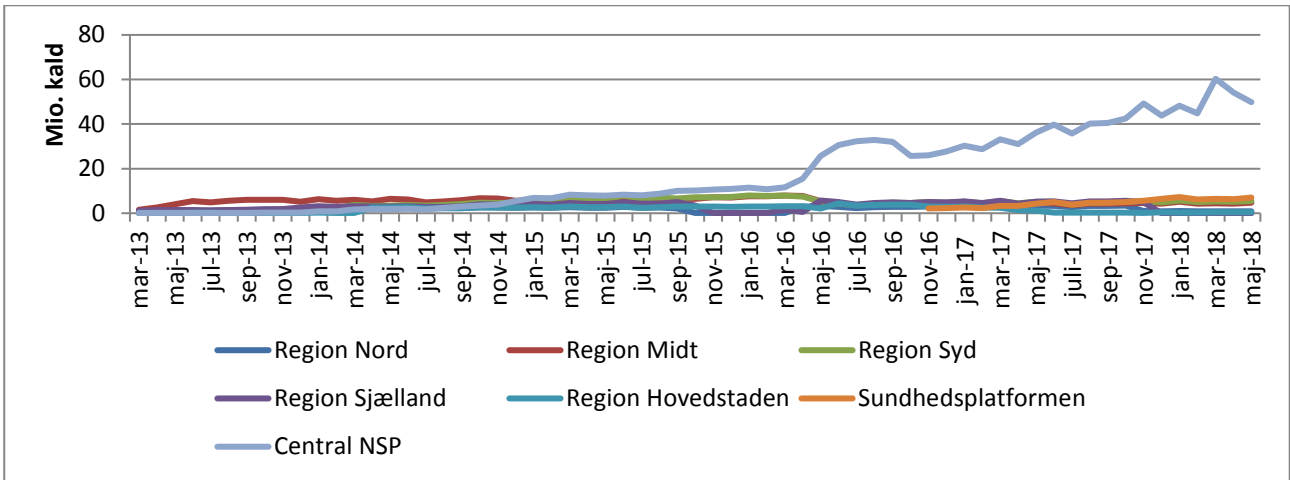
**Grafik 1:** Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling i perioden



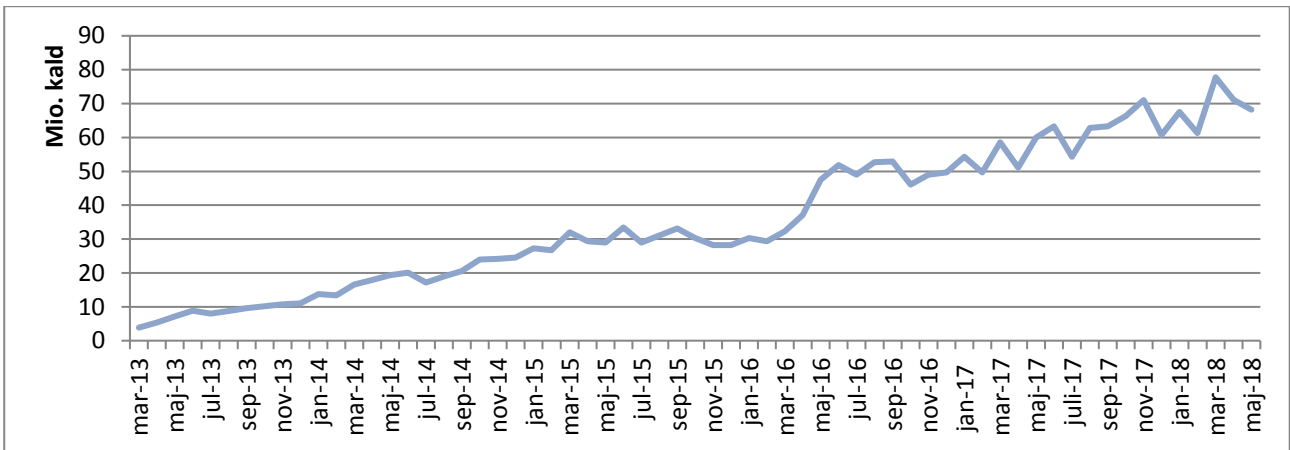
**Grafik 2:** Diagram over månedsvise udvikling i antal kald til NSP instanser i perioden



**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).