

Afrapportering af drift for NSP, november 2018

Dette notat beskriver afrapportering af drift fra NSP området.

Ledelsesresumé

Driftssituationen for NSP har været normal i perioden.

Der har ikke været P1 eller P2 incidents i perioden. Der har været 1 P3 og 1 P4 incident. SLA er overholdt på begge sager.

Svartid for Signering og omveksling af ID-kort er opgjort for perioden. Servicemål er overskredet for 99% percentil for STS ID-kort signering, samt på 95% og 99% percentil for STS id-kort omveksling. Der har i perioden været enkelte kald med lange svartider (10-12 sek) på STS'n. Dette skyldes at der har været en kraftigt forøget belastning på SKRS. Dette har medført et øget pres på databaserne og dermed forøgede svartider fra STS. Yderligere analyser har vist at den voldsomme forøgelse kommer fra kommuner via KMD's netværk. Disse kommuner anvender alle samme kommuneløsning der har haft register opdateringer/ omlægninger i perioden.

Det samlede antal kald er faldet med 1,4%, i forhold til oktober måned.

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	Leveret service		
	Angiv aftalt servicemål, eks. 99% opetid	Angiv leveret service, eks. 99,1% opetid		
		sep	okt	nov
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

Der har været 2 NSP incidents i perioden.

Service ­ mål - incidents	Aftalt service ­ mål	Leveret service		
	Løsningstid	antal incidents		
		sep	okt	Nov
Incidents P1	2 timer	0	0	0
Incidents P2	4 timer	0	0	0
Incidents P3	2 arbejdsdage	2	1	1
Incidents P4	10 arbejdsdage	1	4	1

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.

Service ­ mål - svartider ID-kort signeringer	Aftalt service ­ mål	Leveret service		
	Angiv aftalt service ­ mål, eks. 2 sekunder ved logon	Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
		sep	okt	nov
Sign-on Service (STS) - Gennemsnit	< 500 ms.	114,46	102,67	121,65
Sign-on Service (STS) - 95% fraktil	< 2000 ms.	450	900	1600
Sign-on Service (STS) - 99% fraktil	< 5000 ms.	4000	3900	7000

Service ­ mål - svartider ID-kort omvekslinger	Aftalt service ­ mål	Leveret service		
	Angiv aftalt service ­ mål, eks. 2 sekunder ved logon	Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
		sep	okt	nov
Sign-on Service (STS) - Gennemsnit	< 500 ms.	139,78	108,89	135,10
Sign-on Service (STS) - 95% fraktil	< 2000 ms.	2000	1300	2200
Sign-on Service (STS) - 99% fraktil	< 5000 ms.	7000	4900	12000

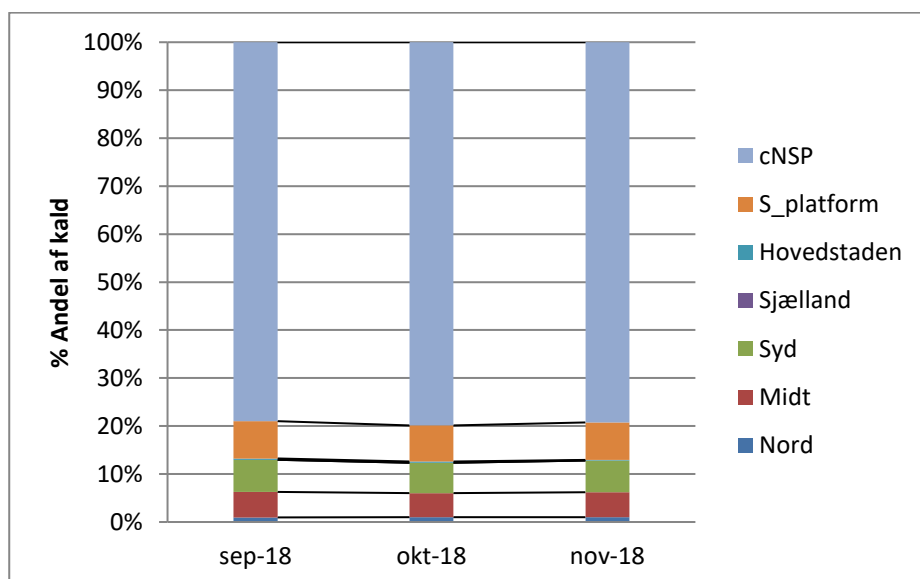
Tabel 3: Oversigt over Service­mål overholdelse på STS Signering af ID-kort og Omveksling

Trafiktal - Antal kald på NSP

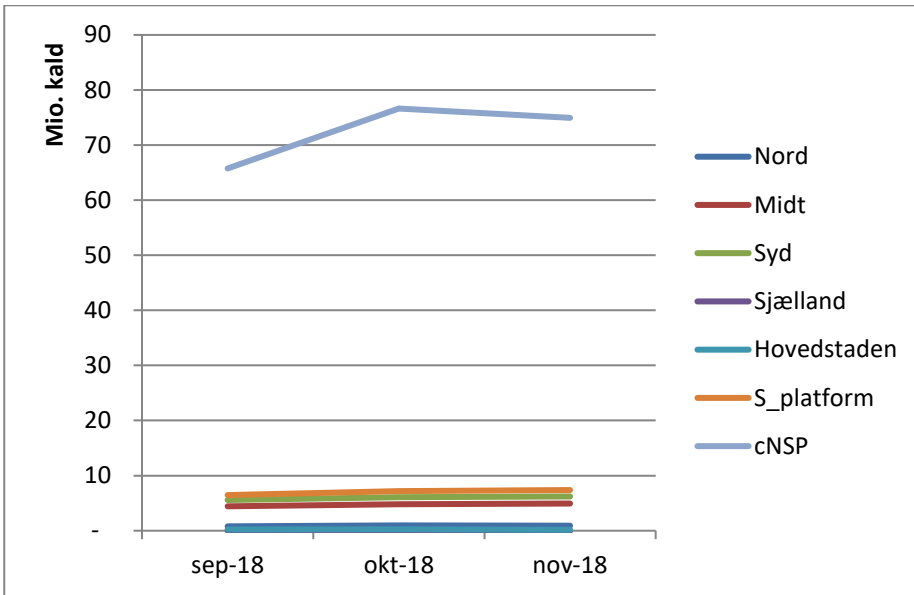
Trafikdata viser udviklingen i antal kald på NSP instanser. Antal kald er fra denne opgørelse er opgjort via data i Splunk, som gælder for alle øvrige kaldsdata på NSP'en.

Måned	Region							Total
	Nord	Midt	Syd	Sjælland	Hovedstaden	S_platform	cNSP	
sep-18	793.169	4.427.657	5.571.584	1	231.902	6.469.338	65.758.803	83.252.454
okt-18	963.113	4.812.133	6.071.485	-	247.711	7.211.587	76.633.794	95.939.823
nov-18	932.732	4.932.763	6.216.094	-	159.500	7.377.304	74.940.558	94.558.951
Hovedtotal	2.689.014	14.172.553	17.859.163	1	639.113	21.058.229	217.333.155	

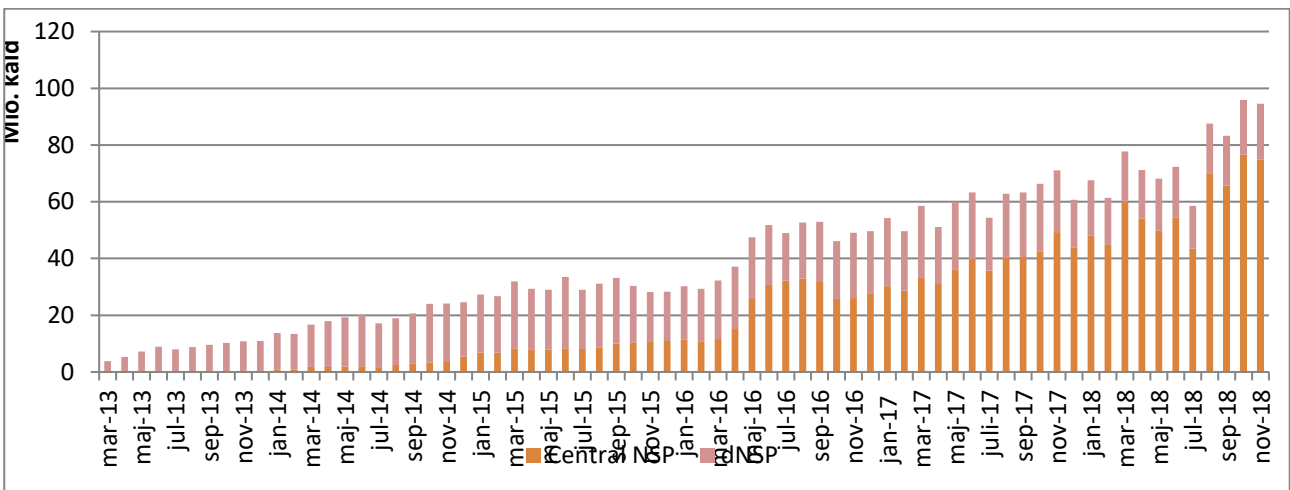
Tablet 5: Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvi opdeling



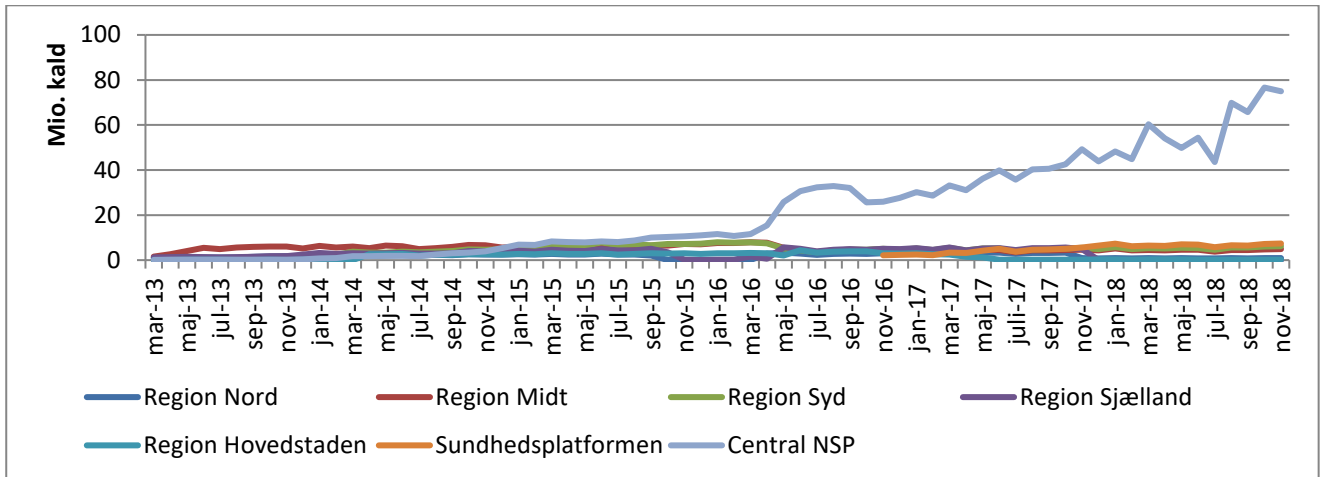
Grafik 1: Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvi opdeling i perioden



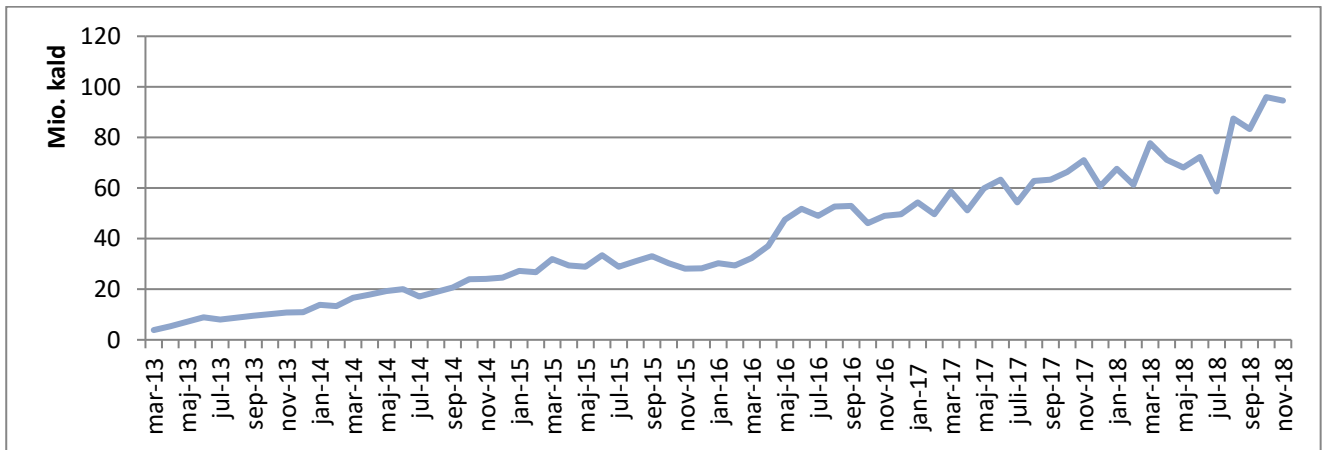
Grafik 2: Diagram over månedsvise udvikling i antal kald til NSP instanser i perioden



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.