

Afrapportering af drift for NSP, august 2019

Dette notat beskriver afrapportering af drift fra NSP området.

Ledelsesresumé

Driftssituationen for NSP har været normal i perioden.

Der har ikke været P1-P3 incidents i perioden, men blot 2 P4 incidents. Servicemål blev overholdt for den ene af disse sager.

Svartid for Signering og omveksling af ID-kort er opgjort for perioden. Servicemål er overholdt på alle målinger, bortset fra 99% fraktilen på ID-kort omvekslinger. Her var svartiden overskredet, og Driftsleverandøren er i gang med at undersøge årsagen til dette.

Det samlede antal kald er steget med 3,5%, i forhold til juli måned, men er stadig præget af ferie.

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		
		jun	jul	aug
Central NSP	99,8 %	99,97	99,99	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

Table 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		
		antal incidents		
		jun	jul	aug
	Løsningstid			
Incidents P1	2 timer	0	0	0
Incidents P2	4 timer	0	0	0
Incidents P3	2 arbejdsdage	0	0	0
Incidents P4	10 arbejdsdage	0	5	2

Tabel 2: Oversigt over antal incidents pr. måned.

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 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		
		jun	jul	aug
Sign-on Service (STS) - Gennemsnit	< 500 ms.	85,07	70,97	72,28
Sign-on Service (STS) - 95% fraktil	< 2000 ms.	256,07	256,76	268,62
Sign-on Service (STS) - 99% fraktil	< 5000 ms.	2.294,39	1.206,82	1.174,35

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

Service mål - svartider ID-kort omvekslinger	Aftalt service mål Angiv aftalt service mål , eks. 2 sekunder ved logon	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
		jun	jul	aug
Sign-on Service (STS) - Gennemsnit	< 500 ms.	100,62	84,91	89,27
Sign-on Service (STS) - 95% fraktil	< 2000 ms.	475,95	417,37	476,49
Sign-on Service (STS) - 99% fraktil	< 5000 ms.	14.235,23	4552,35	6.492,02

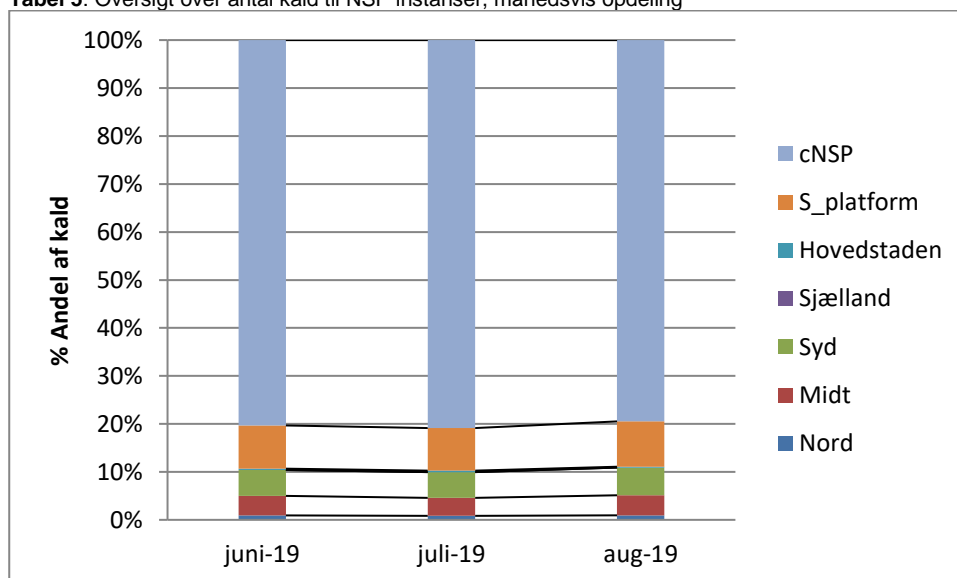
Tabel 4: Oversigt over Servicemål overholdelse på STS Omveksling af ID-kort

Trafiktal - Antal kald på NSP

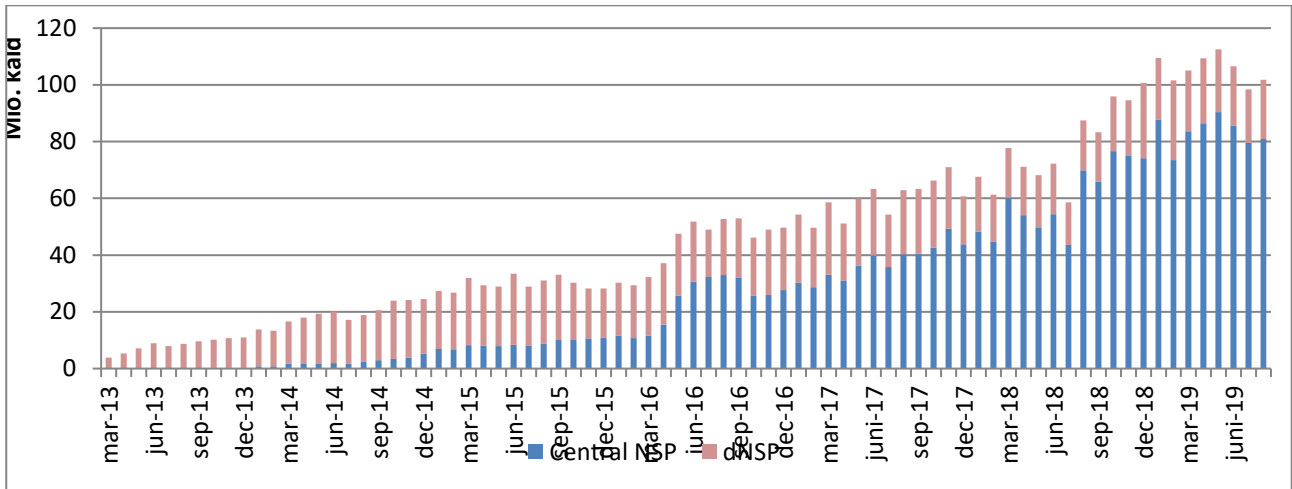
Trafikdata viser udviklingen i antal kald på NSP instanser. Antal kald er fra denne opgørelse er opgjort via data i Splunk, som gælder for alle øvrige kaldsdata på NSP'en.

Måned	Region							Total
	Nord	Midt	Syd	Sjælland	Hovedstaden	S_platform	cNSP	
juni-19	961.110	4.387.010	5.756.887	-	291.248	9.572.682	85.628.933	106.597.870
juli-19	821.022	3.687.222	5.286.463	-	302.299	8.727.721	79.565.919	98.390.646
aug-19	959.673	4.257.030	5.881.537	-	175.033	9.618.418	80.929.933	101.821.624
Hovedtotal	2.741.805	12.331.262	16.924.887	-	768.580	27.918.821	246.124.785	

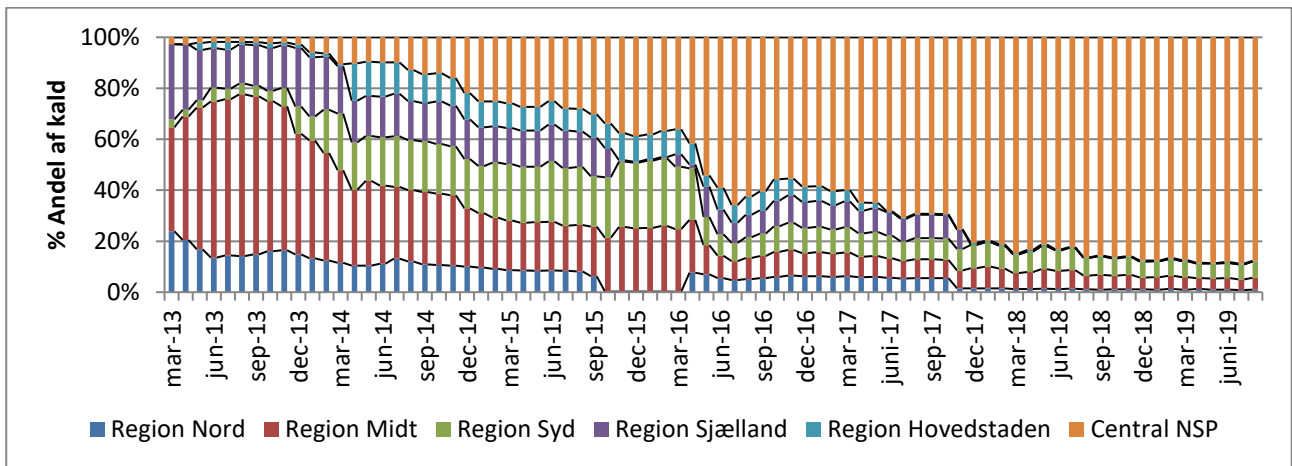
Tabel 5: Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling



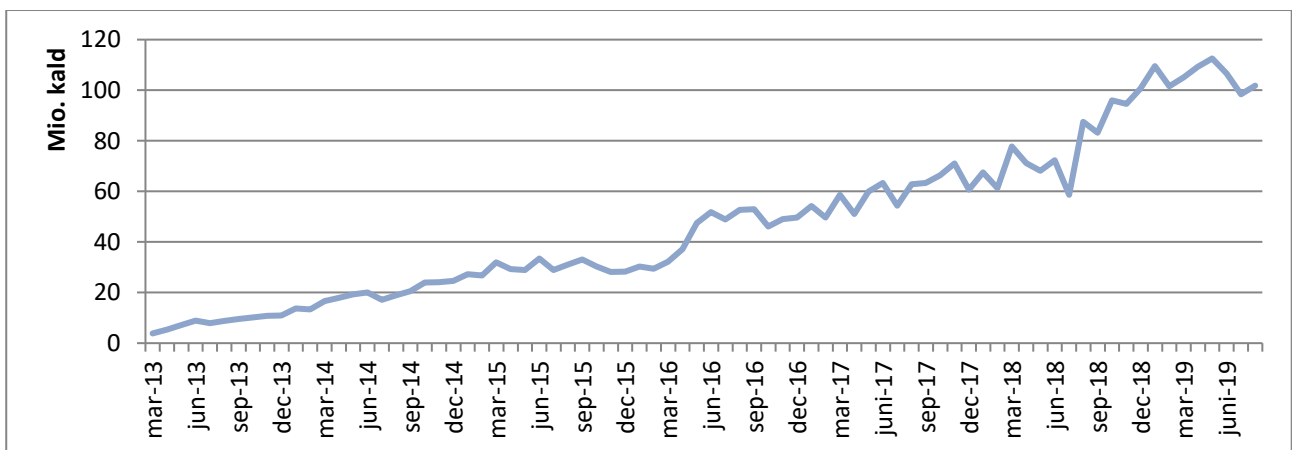
Grafik 1: Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvise opdeling i perioden



Grafik 3: Søjlediagram over udvikling i antal kald til NSP instanser, central og decentrale, målt siden marts 2013



Grafik 4: Graf over udviklingen i fordelingen mellem 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.