

## Afrapportering af drift for NSP, november 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 8 P4 incidents. Servicemål blev overholdt for alle 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 omvekslinger. Årsagen til de højere svartider på STS omvekslinger på 99% fraktil i november er en voldsom belastning pga. automatiske kørsler om natten. Brugeroplevelsen har ikke været påvirket af dette.

Det samlede antal kald er steget med 6% i forhold til oktober måned.

### 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		
		sep	okt	nov
<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

Service <span>mål</span> - incidents	Aftalt service <span>mål</span>	Leveret service		
		antal incidents		
	Løsningstid	sep	okt	nov
<b>Incidents P1</b>	2 timer	0	0	0
<b>Incidents P2</b>	4 timer	0	0	0
<b>Incidents P3</b>	2 arbejdsdage	0	0	0
<b>Incidents P4</b>	10 arbejdsdage	3	4	8

**Tablet 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 <span>mål</span> - svartider ID-kort signeringer	Aftalt service <span>mål</span>	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
	Angiv aftalt service <span>mål</span> , eks. 2 sekunder ved logon	sep	okt	nov
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	77,92	74,65	65,20
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	329,92	281,62	244,64
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	1.677,90	1.016,71	1.027,03

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

Service <span>mål</span> - svartider ID-kort omvekslinger	Aftalt service <span>mål</span>	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
	Angiv aftalt service <span>mål</span> , eks. 2 sekunder ved logon	sep	okt	nov
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	94,98	84,05	88,29
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	621,72	516,79	541,32
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	9.368,35	4.195,54	8.551,00

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

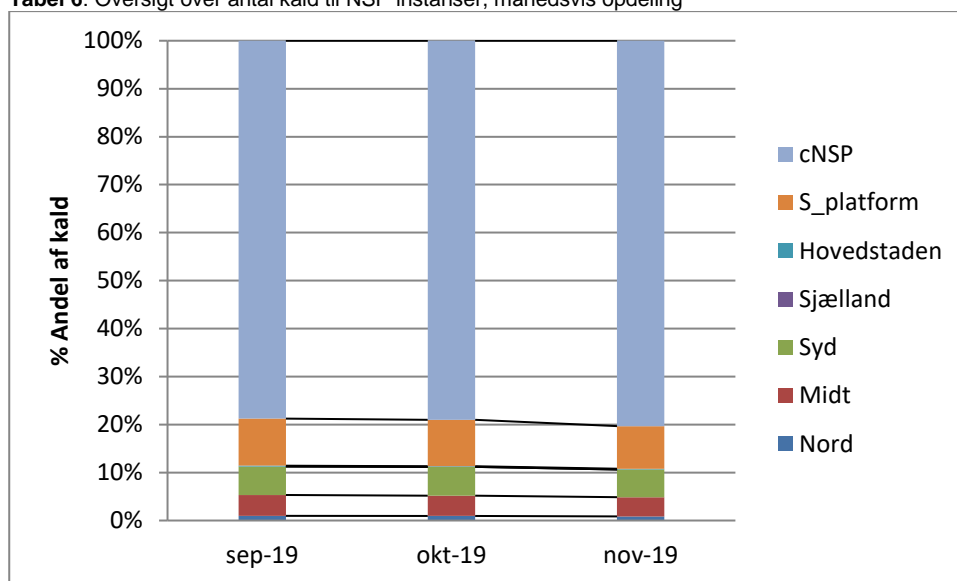
*Trafiktal - Antal kald på NSP*

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.

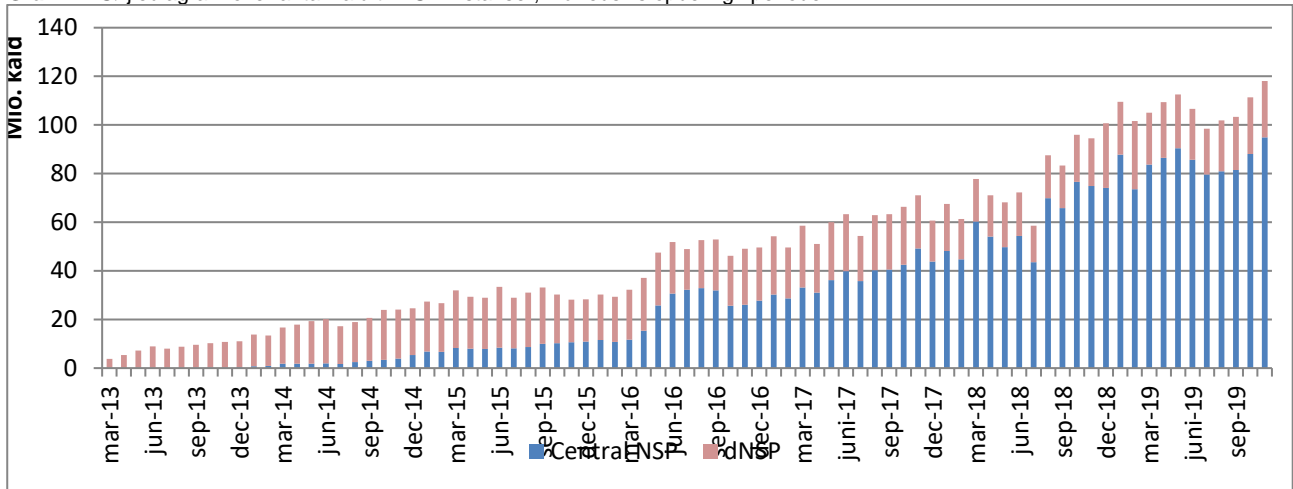
**Tabel 5:** Oversigt over antal kald., fordelt på NSP instanser

Måned	Region							Total
	Nord	Midt	Syd	Sjælland	Hovedstaden	S_platform	cNSP	
sep-19	972.053	4.523.691	6.138.575	-	177.137	10.141.238	81.416.394	103.369.088
okt-19	1.056.514	4.699.759	6.670.942	-	186.117	10.753.662	88.003.733	111.370.727
nov-19	1.011.442	4.734.963	6.810.135	-	194.414	10.484.617	94.866.024	118.101.595
<b>Hovedtotal</b>	<b>3.040.009</b>	<b>13.958.413</b>	<b>19.619.652</b>	<b>-</b>	<b>557.668</b>	<b>31.379.517</b>	<b>264.286.151</b>	

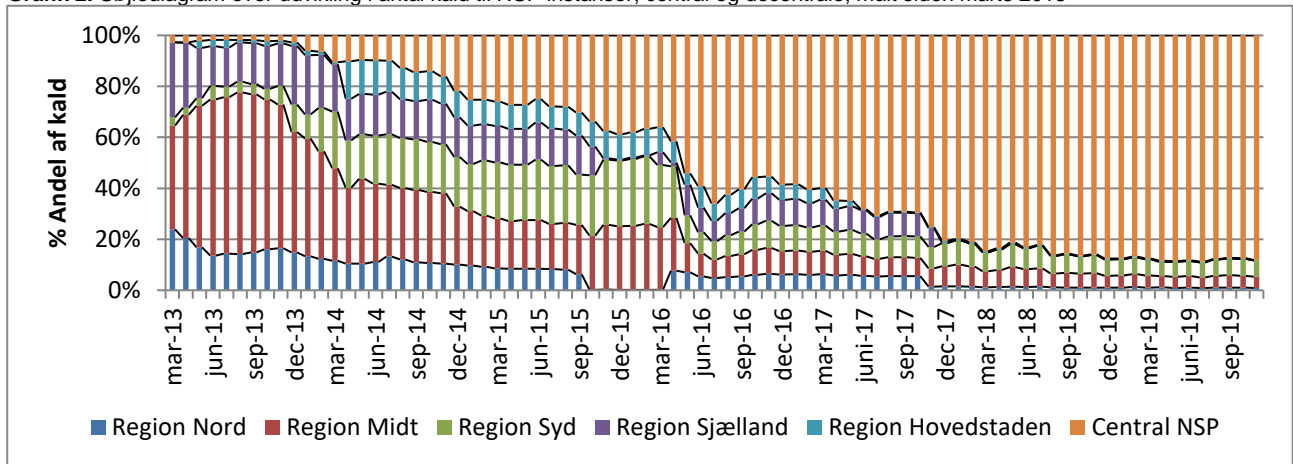
**Tabel 6:** Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedvis opdeling



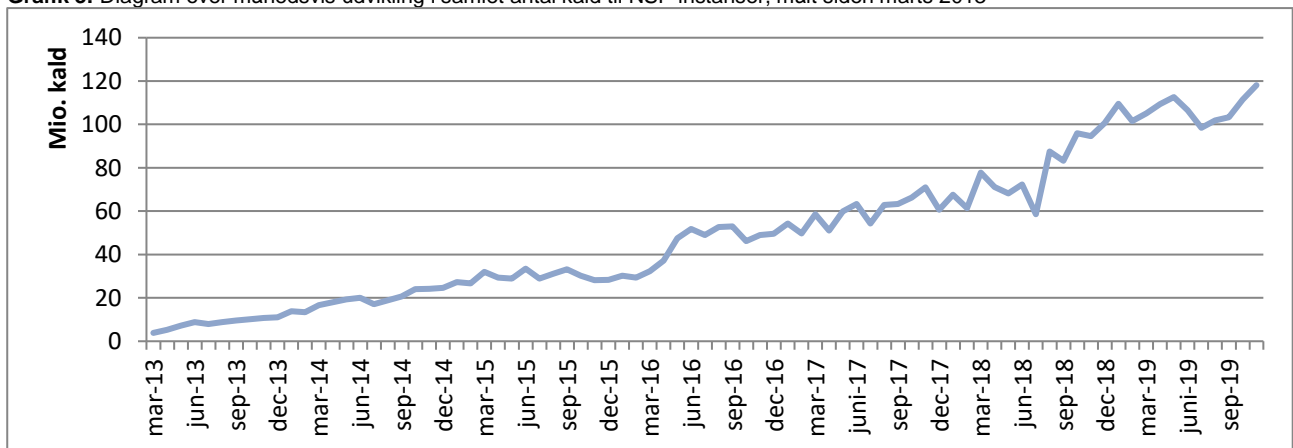
**Grafik 1:** Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedsvis opdeling i perioden



**Grafik 2:** Søjlediagram over udvikling i antal kald til NSP instanser, central og decentrale, målt siden marts 2013



**Grafik 3:** Diagram over månedsvis 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.