

## Afrapportering af drift for NSP, september 2020

### Ledelsesresumé

Driftssituationen for NSP har været normal i perioden.

Der har været 8 P4 incidents i perioden. Servicemål blev overholdt for 5 af disse sager.

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

Det samlede antal kald er steget med ca. 7,9% i forhold til august 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 jf. nedenstående.

Servicemål - drift	Aftalt servicemål	Leveret service		
	Angiv aftalt servicemål, eks. 99% opetid	Angiv leveret service, eks. 99,1% opetid		
		juli	aug	sep
<b>Central NSP</b>	99,8 %	100,00	99,65	100,00
<b>Region Nord</b>	99,8 %	100,00	99,98	100,00
<b>Region Midt</b>	99,8 %	100,00	99,94	100,00
<b>Region Syd</b>	99,8 %	100,00	99,89	100,00
<b>Region Sjælland</b>	99,8 %	100,00	99,98	100,00
<b>Region Hovedstaden</b>	99,8 %	100,00	99,98	100,00
<b>Sundhedsplatformen</b>	99,8 %	100,00	99,98	100,00

Table 1: Oversigt over tilgængelighed for NSP instanser, månedsvis opdeling

*Service­mål incidents*

Service <span>­</span> mål - incidents	Aftalt service <span>­</span> mål	Leveret service		
		antal incidents		
	Løsningstid	juli	aug	sep
<b>Incidents P1</b>	2 timer	0	1	0
<b>Incidents P2</b>	4 timer	0	1	0
<b>Incidents P3</b>	2 arbejdsdage	0	0	0
<b>Incidents P4</b>	10 arbejdsdage	4	9	8

**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 <span>­</span> mål - svartider ID-kort signeringer	Aftalt service <span>­</span> mål	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
	Angiv aftalt service <span>­</span> mål, eks. 2 sekunder ved logon	juli	aug	sep
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	84,30	87,25	92,40
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	453,02	748,23	467,82
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	1.232,54	1.700,03	1.233,60

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

Service <span>­</span> mål - svartider ID-kort omvekslinger	Aftalt service <span>­</span> mål	Leveret service		
		Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
	Angiv aftalt service <span>­</span> mål, eks. 2 sekunder ved logon	juli	aug	sep
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	111,33	117,47	124,32
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	1,027,44	1.034,71	971,44
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	2.562,90	2.773,75	2.969,68

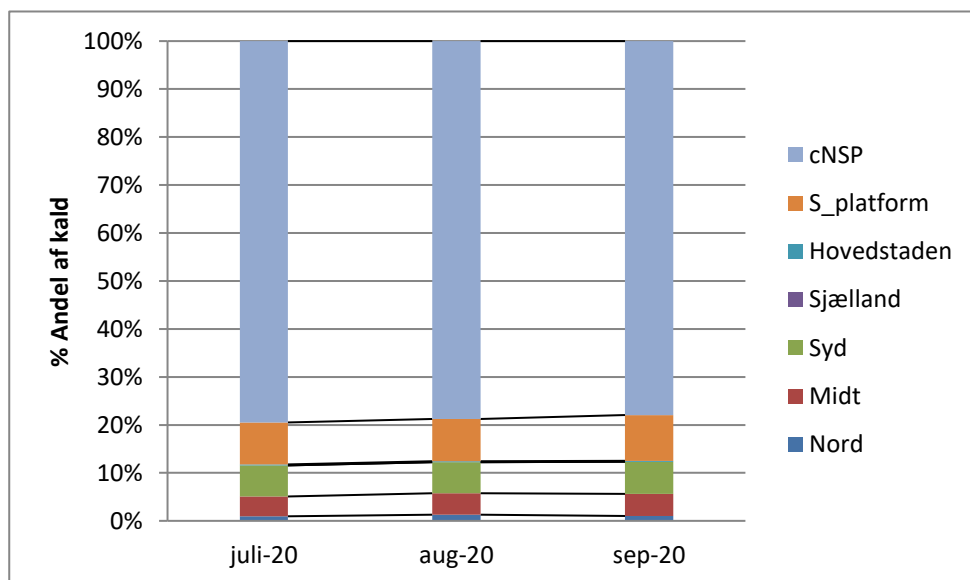
**Tabel 4:** Oversigt over Service­mål overholdelse på STS Omveksling af ID-kort

Trafiktal - Antal kald på NSP

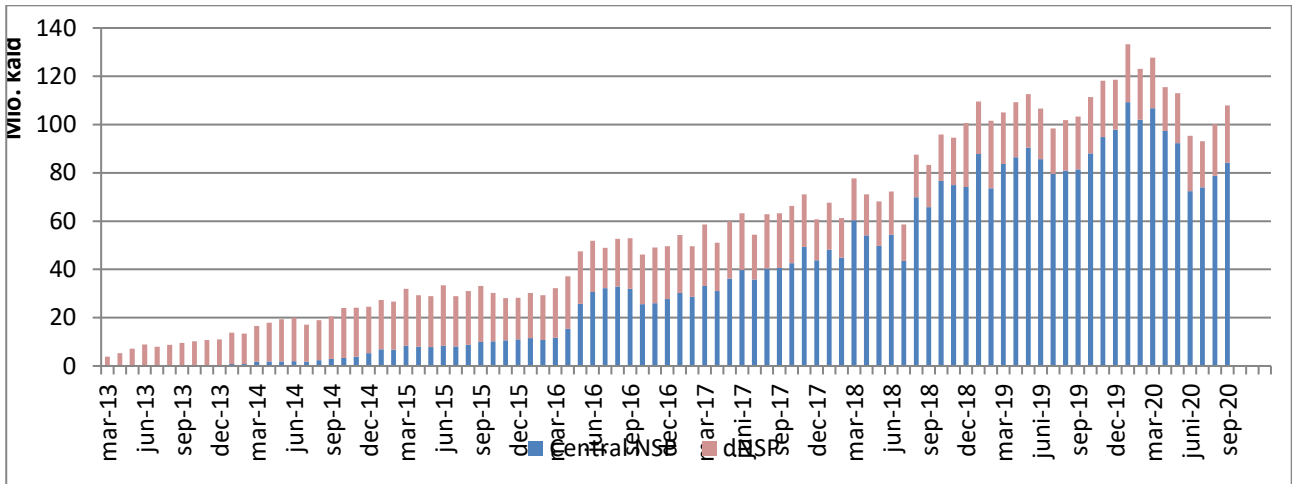
Trafikdata viser udviklingen i antal kald på NSP instanser. Antal kald er fra denne opgørelse er opgjort via data i Splunk, som gælder for alle øvrige kaldsdata på NSP'en.

Måned	Region							Total
	Nord	Midt	Syd	Sjælland	Hovedstaden	S_platform	cNSP	
juli-20	886.331	3.848.505	6.027.962	-	193.240	8.140.448	73.985.730	93.082.216
aug-20	1.285.410	4.475.079	6.507.315	-	196.615	8.816.354	78.811.979	100.092.752
sep-20	1.129.780	4.946.566	7.237.168	-	204.082	10.305.046	84.164.697	107.987.339
<b>Hovedtotal</b>	<b>3.301.521</b>	<b>13.270.150</b>	<b>19.772.445</b>	<b>-</b>	<b>593.937</b>	<b>27.261.848</b>	<b>236.962.406</b>	

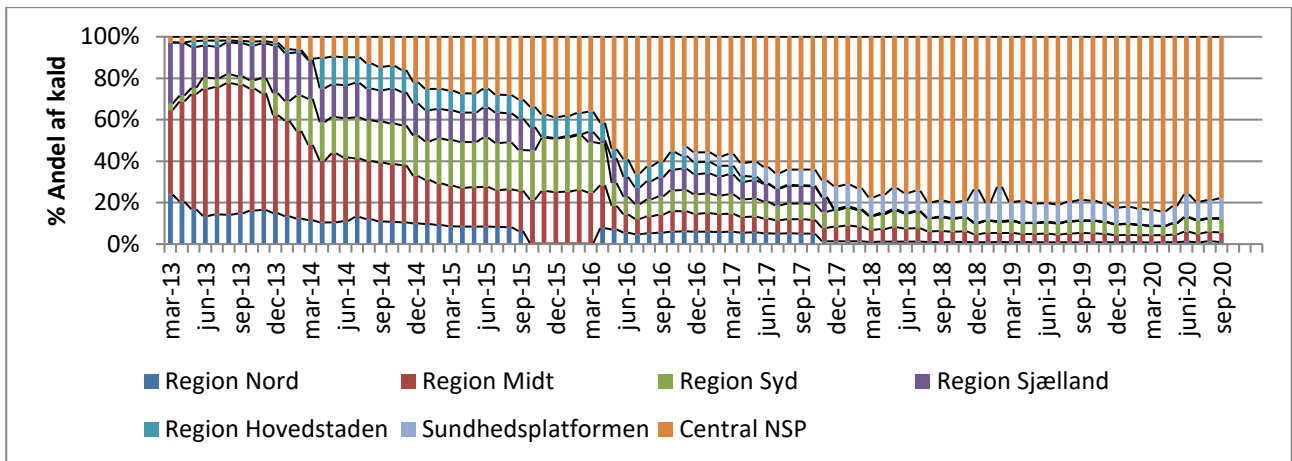
Table 5: Oversigt over antal kald., fordelt på NSP instanser



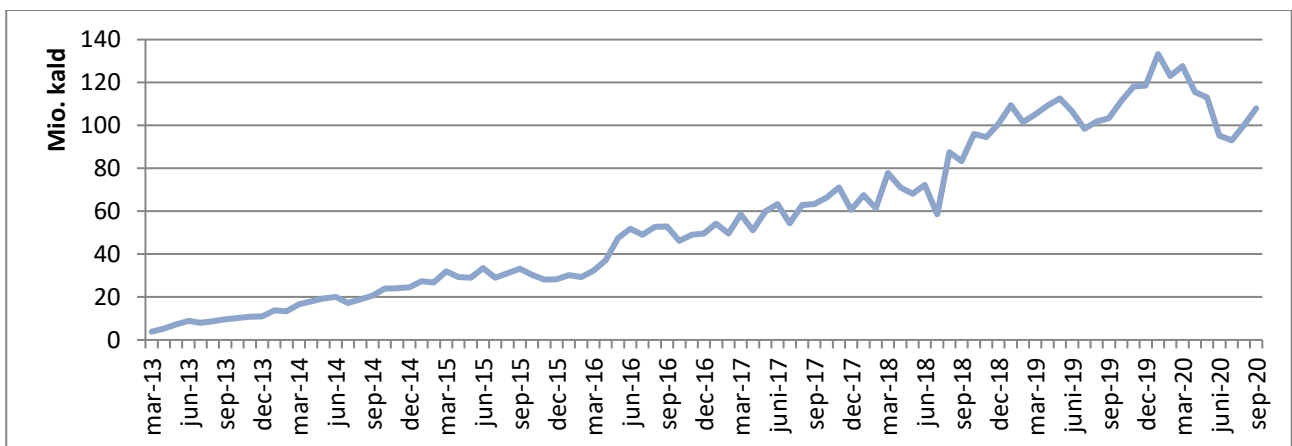
Figur 1: Oversigt over antal kald til NSP instanser, månedsvis opdeling



Figur 2: Søjlediagram over antal kald til NSP instanser, månedvis opdeling i perioden



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



Figur 4: Diagram over månedvis 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.