

## Afrapportering af drift for NSP, januar 2021

Dette notat beskriver afrapportering af drift fra NSP området.

### Ledelsesresumé

Driftssituationen for NSP har været normal i perioden.

Der har blot været 8 P4 incidents i perioden. Servicemål blev overholdt for 7 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 faldet med 0,06% i forhold til december måned 2020.

### BEMÆRK:

*Kaldsstatistik publiceret til og med januar 2021 har ved en fejl desværre ikke omfattet https-kald til cNSP. Idet https-kald udgør en stor andel af de samlede kald, er forskellen betydelig. Ultimo 2020 var forskellen f.eks. ca. 100 mio. kald.*

*Kaldstallene er nu korrigerede. Da kaldstallene kun opbevares i 2 år af NSP-driftsleverandør, er tallene vedrørende perioden fra de første https kald til cNSP i november 2016 til og med februar 2019 estimerede. Vi beklager.*

### 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		
		nov	dec	jan
<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	99,91	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

#### Service mål incidents

Service mål - incidents	Aftalt service mål	Leveret service		
	Løsningstid	antal incidents		
		nov	dec	jan
<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	5	2	8

Tabel 2: Oversigt over antal incidents pr. måned.

#### Service mål svartider

Der opdateres månedligt oversigter over Service mål 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	Leveret service		
	Angiv aftalt service mål, eks. 2 sekunder ved logon	Angiv leveret service, eks. 1,5 sekunder		
		nov	dec	jan
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	71,09	63,92	69,62
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	967,41	994,52	904,11
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	2.078,64	1.315,15	1.570,12

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

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		
		nov	dec	jan
<b>Sign-on Service (STS) - Gennemsnit</b>	< 500 ms.	123,23	94,18	113,53
<b>Sign-on Service (STS) - 95% fraktil</b>	< 2000 ms.	692,17	739,46	996,43
<b>Sign-on Service (STS) - 99% fraktil</b>	< 5000 ms.	3.599,92	2.377,55	2.832,76

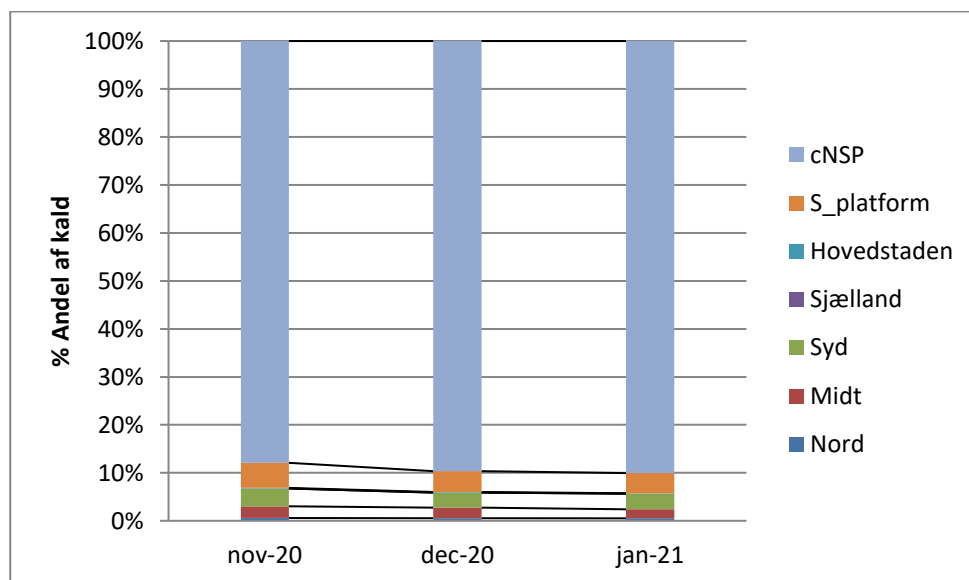
Tabel 4: Oversigt over Service mål overholdelse på STS Omveksling af ID-kort

Trafiktal - Antal kald på NSP

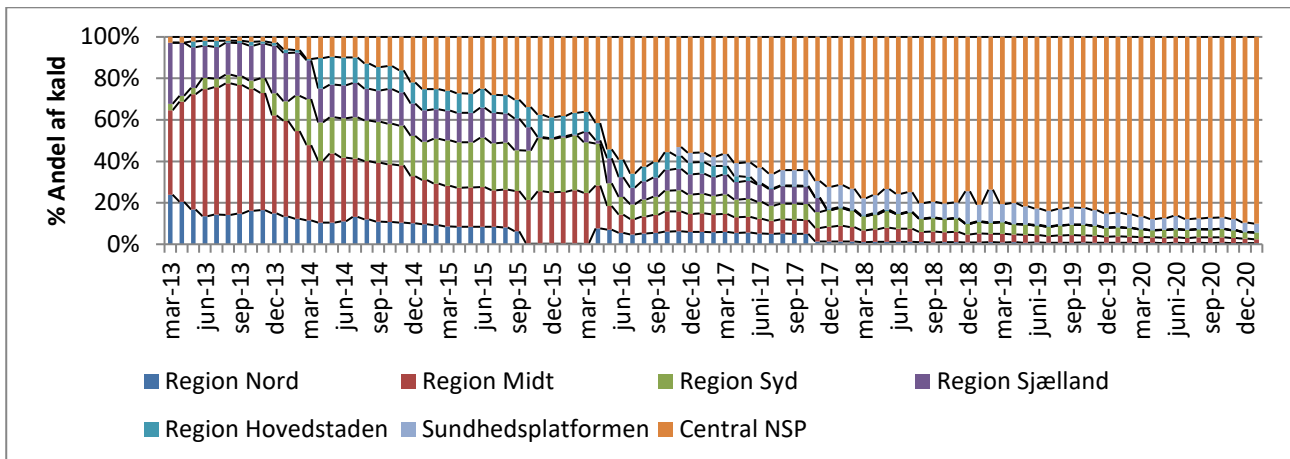
Trafikdata viser udviklingen i antal kald på NSP instanser. Antal kald er fra denne opgørelse er opgjort via data i Splunk, som gælder for alle øvrige kaldsdata på NSP'en.

Måned	Region						Total
	Nord	Midt	Syd	Hovedstaden	S_platform	cNSP	
nov-20	1.139.997	4.812.717	7.294.583	237.682	10.275.627	172.855.528	196.616.134
dec-20	1.175.197	4.679.155	6.805.441	311.822	9.418.110	193.536.414	215.926.139
jan-21	1.111.116	4.063.812	7.031.587	184.321	9.063.338	194.342.970	215.797.144
<b>Hovedtotal</b>	<b>3.426.310</b>	<b>13.555.684</b>	<b>21.131.611</b>	<b>733.825</b>	<b>28.757.075</b>	<b>560.734.912</b>	

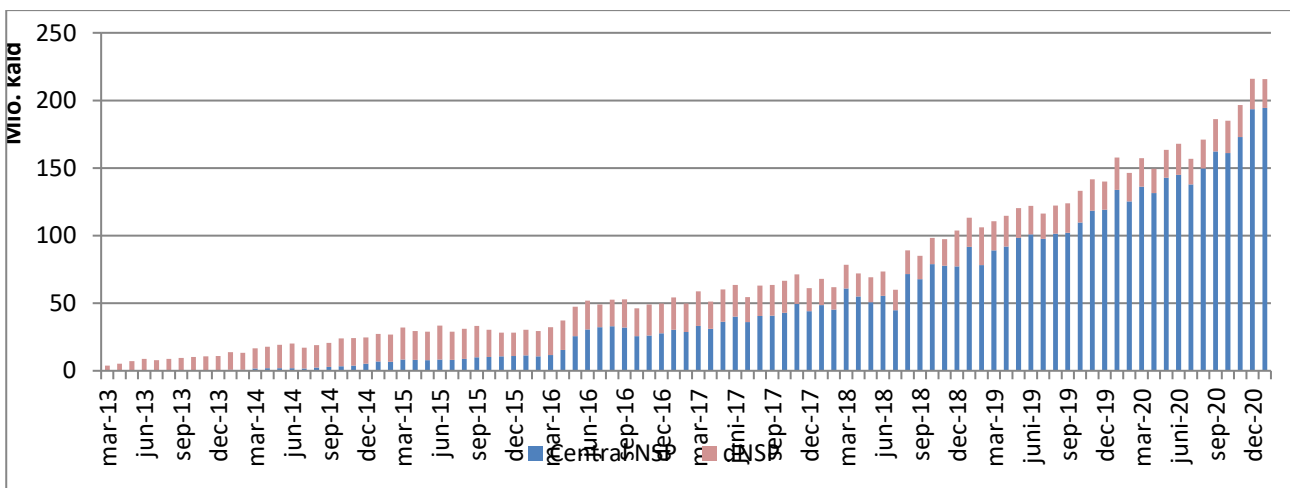
Table 5: Oversigt over antal kald., fordelt på NSP instanser



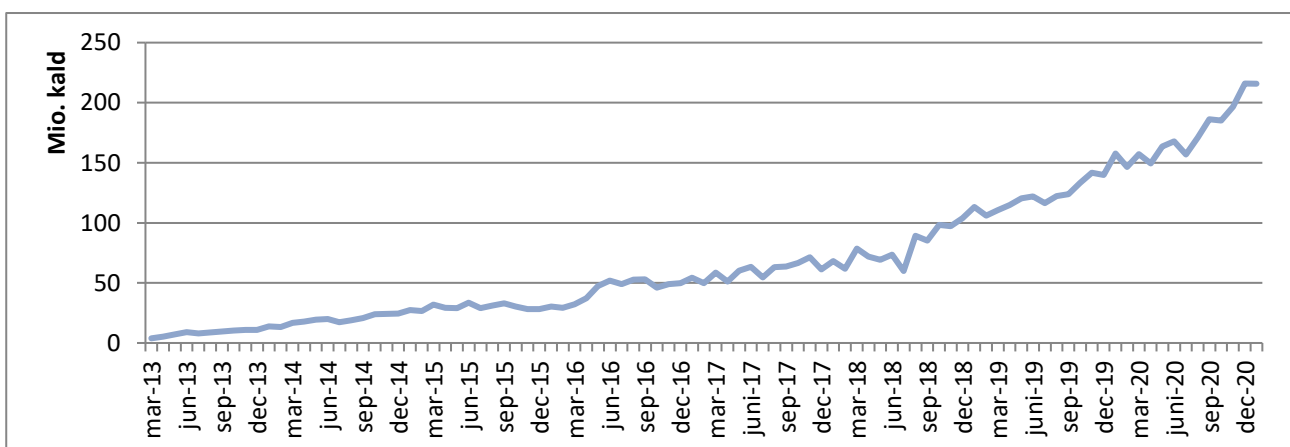
Figur 1: Oversigt over kald fordelt på NSP instanser, månedsvise opdeling



Figur 2: Diagram over fordeling af kald mellem NSP instanser, månedsvis opdeling



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



Figur 4: 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.