



SERVICE MANAGEMENT

STØTTESYSTEMER & SERVICEPLATFORMEN

September 2019

KOMB:T

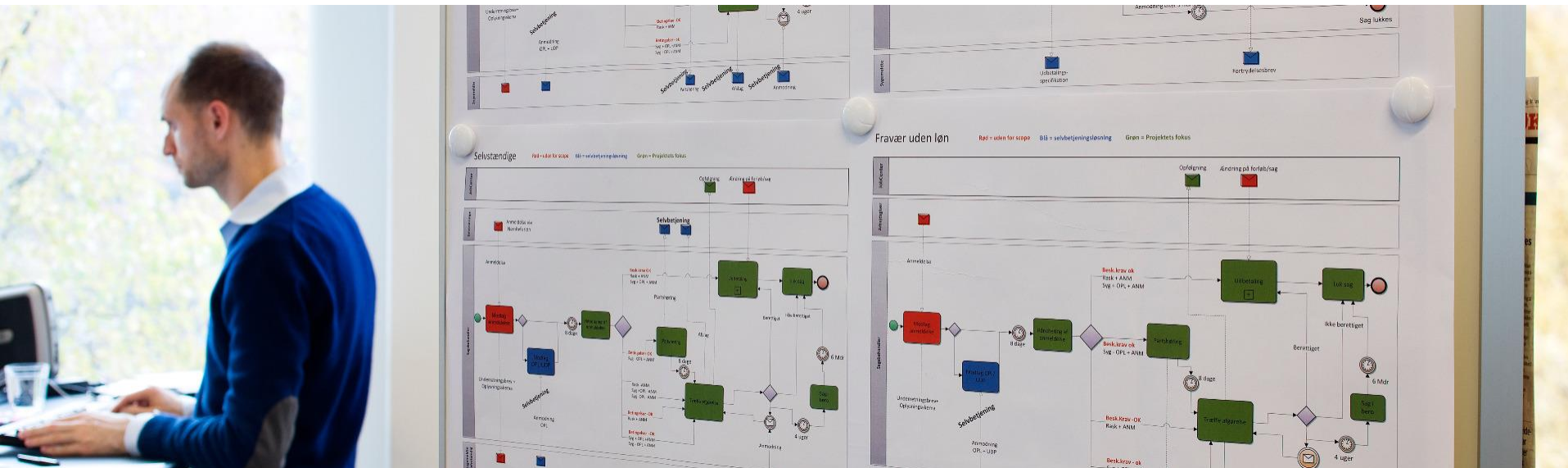
Kommunernes it-fællesskab

NYT FORMAT TIL SERVICEMANAGEMENT RAPPORTERING

I bestræbelserne på at lave så retvisende materiale til rapportering af driftsstabiliteten for Serviceplatformen og Støttesystemerne, har vi revideret vores rapporteringsmateriale.

De to følgende slides udgør det nye materiale for rapportering. Tidligere Servicemanagement-rapporter fjernes fra Share-komm i forbindelse med publikationen af næste rapport (medio november).

Har du kommentarer eller spørgsmål til materialet er du velkommen til at skrive til os på KDI@kombit.dk - skriv meget gerne reference til Service-management rapporter i emnefeltet.



Støttesystemer - september 2019

Driftsområde	Brugeroplevet driftseffektivitet												
	SLA-Mål	Prod											
		okt-18	nov-18	dec-18	jan-19	feb-19	mar-19	apr-19	maj-19	jun-19	jul-19	aug-19	sep-19
KO - applikation	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
KO - infrastruktur	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SDY - applikation	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SDY - infrastruktur	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,90%	99,90%	100,00%
BF - applikation	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
BF - infrastruktur	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,90%	100,00%	100,00%
Adgangsstyring - applikation	99,90%	100,00%	100,00%	97,20%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Adgangsstyring - infrastruktur	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Den brugeroplevet driftsstabilitet har været tilfredsstillende for perioden.

Både infrastruktur og applikationer har været fuldt tilgængelige.

Systemet har dog været påvirket af manglende opfyldelse af svartidsmål på Organisation og Klassifikation samt fejl i opslag på Ydelsesindeks.

KMD arbejder fortsat på at genoprette en tilfredsstillende drift situation i henhold til den udarbejdede afhjælpningsplan vedrørende svartider.

Der har i perioden været gennemført 4 servicevinduer.

KOMB!T

Kommunernes it-fællesskab

Serviceplatformen - september 2019

Driftsområde	Brugeroplevet driftseffektivitet												
	SLA-Mål	Produktion											
		okt-18	nov-18	dec-18	jan-19	feb-19	mar-19	apr-19	maj-19	jun-19	jul-19	aug-19	sep-19
SP produktionsmiljø m1	99,80%	100,00%	99,94%	99,94%	100,00%	100,00%	100,00%	99,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SP produktionsmiljø m2	98,50%	98,78%	99,98%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
STS adm produktionsmiljø m1	99,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,60%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
STS adm produktionsmiljø m2	98,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Antal servicekald i runde tal	n.a.	45.000.000	47.000.000	85.000.000	75.000.000	97.000.000	100.000.000	79.000.000	73.000.000	89.000.000	111.000.000	81.000.000	93.000.000

Den brugeroplevet driftsstabilitet har været tilfredsstillende for perioden.

Både infrastruktur og applikationer har været fuldt tilgængelige.

Systemet har dog været ramt af et enkelt kildesystem udfald i relation til eSkattekort den 15/9-2019 fra kl. 17.01 til kl. 2.43.

Antallet af servicekald til Serviceplatformen er på det forventede niveau.

Transitionen af Serviceplatformen pågår, men forventes at blive forsinket.

Der har i perioden været gennemført 2 service vinduer.