



SERVICE MANAGEMENT

STØTTESYSTEMER & SERVICEPLATFORMEN

November 2019

**KOMB:T**

Kommunernes it-fællesskab

# Støttesystemer - november 2019

| Driftsområde                   | Brugeroplevet driftseffektivitet |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|--------------------------------|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                                | SLA-Mål                          | Prod    |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|                                |                                  | dec-18  | jan-19  | feb-19  | mar-19  | apr-19  | maj-19  | jun-19  | jul-19  | aug-19  | sep-19  | okt-19  | nov-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% | 98,90%  | 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% | 95,90%  | 99,90%  | 100,00% | 99,40%  |
| 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% | 95,90%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Adgangsstyring - applikation   | 99,90%                           | 97,20%  | 100,00% | 100,00% | 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% | 99,20%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

|                    |   |   |   |                                      |
|--------------------|---|---|---|--------------------------------------|
| <b>FORKLARING:</b> | <b>RØD:</b> system utilgængelig pga. fejl | <b>GUL:</b> system tilgængelig, mgl. funktionalitet | <b>Infrastruktur:</b> hardware/operativsystem | <b>Applikation:</b> software/program |
|--------------------|---|---|---|--------------------------------------|

Den brugeroplevede driftsstabilitet har *ikke* været tilfredsstillende for perioden.

**SDY** har været ramt af 'ustabilitet' den 19/11-2019 om aftenen på 80 minutter, dog uden at det har påvirket tilgængeligheden.

**KO** er fortsat påvirket af manglende opfyldelse af svartidsmål på Organisation og Klassifikation, dog uden at det har påvirket tilgængeligheden.

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

Der har i perioden været gennemført 2 servicevinduer.

**BEMÆRK:** Status for støttesystemerne i oktober er blevet rettet fra rød til gul.

**KOMB!T**

Kommunernes it-fællesskab

# Serviceplatformen - november 2019

| Driftsområde                  | Brugeroplevet driftseffektivitet |            |            |            |             |            |            |            |             |            |            |            |             |
|-------------------------------|----------------------------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
|                               | SLA-Mål                          | Produktion |            |            |             |            |            |            |             |            |            |            |             |
|                               |                                  | dec-18     | jan-19     | feb-19     | mar-19      | apr-19     | maj-19     | jun-19     | jul-19      | aug-19     | sep-19     | okt-19     | nov-19      |
| SP produktionsmiljø m1        | 99,80%                           | 99,94%     | 100,00%    | 100,00%    | 100,00%     | 99,71%     | 100,00%    | 100,00%    | 100,00%     | 100,00%    | 100,00%    | 100,00%    | 100,00%     |
| SP produktionsmiljø m2        | 98,50%                           | 99,98%     | 100,00%    | 100,00%    | 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%     | 99,60%     | 99,97%     | 100,00%    | 100,00%     | 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.                             | 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 | 91.000.000 | 105.000.000 |

  

|                    |                                    |  |  |                               |
|--------------------|------------------------------------|--|--|-------------------------------|
| <b>FORKLARING:</b> | RØD: system utilgængelig pga. fejl | GUL: system tilgængelig, mgl. funktionalitet | Infrastruktur: hardware/operativsystem | Applikation: software/program |
|--------------------|------------------------------------|--|--|-------------------------------|

Den brugeroplevede driftsstabilitet har været tilfredsstillende for perioden.

Både infrastruktur og applikationer har været fuldt tilgængelige.

Adgang til kildesystemerne har i perioden været ramt af mindre afbrydelser i relation til Støttesystemer SDY den 19/11-2019 på grund af ustabilitet på systemet.

Antallet af servicekald til Serviceplatformen er på det forventede niveau.

Der har i perioden været gennemført 1 servicevindue.