



SERVICE MANAGEMENT

STØTTESYSTEMER & SERVICEPLATFORMEN

Januar 2020

**KOMB:T**

Kommunernes it-fællesskab

# Støttesystemer - januar 2020 - 1 ud af 2

Driftsområde	Brugeroplevet driftseffektivitet												
	SLA-Mål	Prod											
		feb-19	mar-19	apr-19	maj-19	jun-19	jul-19	aug-19	sep-19	okt-19	nov-19	dec-19	jan-20
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%	98,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,80%
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%	95,90%	99,90%	100,00%	99,40%	99,80%	100,00%	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%	95,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,80%
Adgangsstyring - 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%
Adgangsstyring - infrastruktur	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,20%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,40%

  

<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.

Driften af infrastrukturen har været ramt af 4 væsentlige hændelser i løbet af perioden, som har givet udetid og deraf manglende opfyldelse af SLA (se næste slide).

Klassifikation og Organisation (KO) er fortsat påvirket af manglende opfyldelse af svartidsmål, dog uden at det har påvirket tilgængeligheden. Der har i perioden været arbejdet med forskellige tiltag, herunder oprydning af data i Organisation, samt en ændret måde at kalde Klassifikation fra andre systemer (SAPA). Begge initiativer ser ud til at have en god og positiv effekt på den manglende opfyldelse af svartidsmålene.

Der har i perioden været gennemført 2 servicevinduer.

# Støttesystemer - januar 2020 - 2 ud af 2

Driften af infrastrukturen har været ramt af følgende hændelser:

- **Nedbrud d. 16. jan. (kl. 15.48-16.43) og d. 28 jan. (kl. 11.17-11.50) på Organisation.**
- Fejlen betød, at det ikke var muligt at tilgå Organisation.
- Fejlen blev afhjulpet ved at starte Wildfly servere.
- Årsag til fejlen skyldtes for mange åbne filer.
- Koderettelse er igangsat for at undgå lignende tilfælde.
  
- **Nedbrud d. 26. jan. (kl. 7.26 til 9.28) på Beskedfordeler.**
- Fejlen betød, at Beskedfordeler ikke sendte beskeder.
- Fejlen blev afhjulpet ved at genstarte MQ server.
- Årsag til fejlen skyldtes et større nedbrud hos KMD henover weekenden.
- Ingen yderligere tiltag.
  
- **Nedbrud d. 30-31 jan. (kl. 23.30-10.49) på Adgangsstyring.**
- Fejlen betød, at der ikke kunne opnås adgang til Støttesystemer og andre systemer.
- Fejlen blev afhjulpet ved at tildele fixed IP adresser.
- Årsag til fejlen er ikke afklaret.
- Eventuelle tiltag afventer konklusion på årsag til fejl.

# Serviceplatformen - januar 2020

Driftsområde	Brugeroplevet driftseffektivitet												
	Produktion												
	SLA-Mål	feb-19	mar-19	apr-19	maj-19	jun-19	jul-19	aug-19	sep-19	okt-19	nov-19	dec-19	jan-20
SP produktionsmiljø m1	99,80%	100,00%	100,00%	99,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SP 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%	99,60%
STS adm produktionsmiljø m1	99,80%	100,00%	100,00%	99,60%	99,97%	100,00%	100,00%	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.	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	111.000.000	136.000.000
<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, bortset fra et mindre udfald, som resulterede i ca. 2,4 times nedetid i måleperiode 2 den 29. januar mellem kl. 20.31 og kl. 22.50. Årsag til udfaldet skyldtes, at en SQL proces havde låst databasen. SQL proces stoppes og trafik genoptages. Efterfølgende er der etableret en styrket overvågning .

Adgang til kildesystemerne har i perioden været ramt af mindre afbrydelser i relation til e-Boks og Støttesystemer på grund af driftsforstyrrelser på disse systemer.

Antallet af servicekald til Serviceplatformen er på det forventede niveau.

Der har i perioden ikke været gennemført nogen servicevinduer.