



SERVICE MANAGEMENT

STØTTESYSTEMER & SERVICEPLATFORMEN

Februar 2020

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Serviceplatformen - februar 2020

Driftsområde	Brugeroplevet driftseffektivitet												
	Produktion												
	SLA-Mål	mar-19	apr-19	maj-19	jun-19	jul-19	aug-19	sep-19	okt-19	nov-19	dec-19	jan-20	feb-20
SP produktionsmiljø m1	99,80%	100,00%	99,71%	100,00%	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%	99,60%	100,00%
STS adm produktionsmiljø m1	99,80%	100,00%	99,60%	99,97%	100,00%	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.	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	134.000.000
FORKLARING:	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 2 mindre afbrydelser i relation til SKAT og Støttesystemer på grund af driftsforstyrrelser på disse systemer.

Antallet af servicekald til Serviceplatformen er på det forventede niveau.

Der har i perioden været gennemført 1 servicevindue.

Støttesystemer - februar 2020 - 1 ud af 2

Driftsområde	Brugeroplevet driftseffektivitet												
	SLA-Mål	Prod											
		mar-19	apr-19	maj-19	jun-19	jul-19	aug-19	sep-19	okt-19	nov-19	dec-19	jan-20	feb-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%	83,10%
KO - infrastruktur	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,80%	99,30%
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%	95,90%	99,90%	100,00%	99,40%	99,80%	100,00%	100,00%	99,30%
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%	95,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,80%	99,30%
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%	99,20%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,40%	99,10%

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

Den brugeroplevede driftsstabilitet har ikke været tilfredsstillende for perioden.

Driften af infrastrukturen har været ramt af 3 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. I relation til Organisation er der i perioden foretaget en oprydning af data, hvilket har givet en positiv effekt på svartiderne. I relation til Klassifikation er det i perioden blevet aftalt med SAPA projektet, at de snarest muligt, laver en ændring i måden de kalder Klassifikation på (større kald).

Der har i perioden været gennemført 2 servicevinduer.

Støttesystemer - februar 2020 - 2 ud af 2

Driften af infrastrukturen har været ramt af følgende hændelser:

- **Nedbrud d. 3. feb. (kl. 6.35-11.20) på KOSDY og Beskedfordeler.**
- Fejlen betød, at berørte systemer (KOSDY+BF) ikke var tilgængelige
- Årsag til fejlen skyldtes, at webserverer var nede pga. manglende tildeling af IP adresser
- Fejlen blev afhjulpet ved at tildele statiske IP adresser og genstarte webserverer
- Yderligere tiltag afventer endelig RCA rapport fra KMD.

- **Nedbrud d. 7. feb. (kl. 1.30 til 3.30) på Adgangsstyring.**
- Fejlen betød, at det ikke var muligt at logge på systemer, som gør brug af Adgangsstyring
- Årsag til fejlen skyldtes problemer med tildeling af IP adresser til webserverer
- Fejlen blev afhjulpet ved at genstarte webserverer
- Yderligere tiltag afventer endelig RCA rapport fra KMD.

- **Nedbrud d. 20 feb. (kl. 15.20-19.20) på Adgangsstyring.**
- Fejlen betød, at det ikke var muligt at logge på systemer, som gør brug af Adgangsstyring
- Årsag til fejlen skyldtes, at databaseserverne havde tabt forbindelsen til filserverne
- Fejlen blev afhjulpet ved at genstarte databaseserverer
- Yderligere tiltag afventer endelig RCA rapport fra KMD