



SERVICE MANAGEMENT

STØTTESYSTEMER & SERVICEPLATFORMEN

Marts 2020

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Støttesystemer - marts 2020

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

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.

(KO) Klassifikation og Organisation er samlet set påvirket af manglende opfyldelse af svartidsmål, dog uden at det har påvirket tilgængeligheden. I relation til Klassifikation udestår en ændring i måden, som SAPA kalder Klassifikation på. I forhold til Organisation er svartiderne tæt på at være opfyldt efter, at der er blevet foretaget en oprydning af data.

KMD arbejder løbende på en stabilisering af driftssituationen.

Der har i perioden været gennemført 4 servicevinduer.

Serviceplatformen - marts 2020 - 1 ud af 2

Brugeroplevet driftseffektivitet													
Driftsområde	Produktion												
	SLA-Mål	apr-19	maj-19	jun-19	jul-19	aug-19	sep-19	okt-19	nov-19	dec-19	jan-20	feb-20	mar-20
SP produktionsmiljø m1	99,80%	99,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,98%
SP produktionsmiljø m2	98,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,60%	100,00%	98,79%
STS adm produktionsmiljø m1	99,80%	99,60%	99,97%	100,00%	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.	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	114.000.000
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 systemet har været ramt af 1 væsentlig hændelse i løbet af perioden, som har givet udetid og deraf manglende opfyldelse af SLA (se næste slide).

Adgang til kildesystemerne har i perioden været ramt af 1 mindre udfald d. 20/3-2020 i relation til eBoks/fjernprint.

Antallet af servicekald til Serviceplatformen er på det forventede niveau.

Der har i perioden været gennemført 1 servicevindue.

Serviceplatformen - marts 2020 - 2 ud af 2

Driften af systemet har været ramt af følgende hændelser:

- **Nedbrud d. 31. marts (kl. 0.12-8.42) på Serviceplatformen**
- Omtalte betød, at det ikke var muligt, at bruge systemet i nævnte tidsrum.
- Årsagen til fejlen skyldtes, at logfilerne på databaseserveren var blevet så store, at de trak systemet ned. Årsagen til dette skyldtes, at det batchjob, som løbende har til formål at slette gamle logfiler på databaseserveren, forsøgte at arkivere disse. Årsagen til dette skyldtes en fejl i det anvendte arkiveringsprogram, som betød, at den ønskede sletning ikke blev foretaget. Årsagen til dette skyldtes, at der tidligere er blevet lavet en ændring i arkiveringsprogrammet i forbindelse med opsamling af svartidsdata ...
- Fejlen blev afhjulpet ved at genstarte batch jobbet. Batch jobbet er herefter blevet stoppet, indtil der er lavet en kodeændring, som løser årsagen til fejlen.
- Her og nu foretages der en manuel overvågning og sletning af logfilerne.