



SERVICE MANAGEMENT

STØTTESYSTEMER & SERVICEPLATFORMEN

Maj 2020

**KOMBIT**

Kommunernes it-fællesskab

# Støttesystemer - maj 2020

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

  

|                    |                                    |                                              |                                        |                               |
|--------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------|
| <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.

Klassifikation og Organisation er fortsat påvirket af manglende opfyldelse af svartidsmål, uden at det har påvirket tilgængeligheden. I forhold til Organisation er der foretaget en koderettelse i forbindelse med maj releasen. I relation til Klassifikation udestår en ændring i måden, som SAPA kalder Klassifikation på, som planlægges gennemført i efteråret 2020.

KMD arbejder løbende på en stabilisering af driftssituationen.

Der har i perioden været gennemført 1 servicevindue.

# Serviceplatformen - maj 2020

| Brugeroplevet driftseffektivitet |                                    |            |             |                                              |            |            |                                        |             |             |                               |             |             |            |
|----------------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------|-------------|-------------|------------|
| Driftsområde                     | Produktion                         |            |             |                                              |            |            |                                        |             |             |                               |             |             |            |
|                                  | SLA-Mål                            | jun-19     | jul-19      | aug-19                                       | sep-19     | okt-19     | nov-19                                 | dec-19      | jan-20      | feb-20                        | mar-20      | apr-20      | apr-20     |
| SP produktionsmiljø m1           | 99,80%                             | 100,00%    | 100,00%     | 100,00%                                      | 100,00%    | 100,00%    | 100,00%                                | 100,00%     | 100,00%     | 100,00%                       | 98,98%      | 100,00%     | 100,00%    |
| SP produktionsmiljø m2           | 98,50%                             | 100,00%    | 100,00%     | 100,00%                                      | 100,00%    | 100,00%    | 100,00%                                | 100,00%     | 99,60%      | 100,00%                       | 98,79%      | 100,00%     | 100,00%    |
| STS adm produktionsmiljø m1      | 99,80%                             | 100,00%    | 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 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.                               | 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 | 120.000.000 | 98.000.000 |
| <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 ligeledes været fuldt tilgængelige i perioden.

Antallet af servicekald til Serviceplatformen er på det forventede niveau.

Der har i perioden været gennemført 1 servicevindue.

Transitionen fra Systematic til IBM pågår med forventet afslutning i løbet af efteråret.

Driftskontrakt med Systematic forlænget til ultimo 2020.