



SERVICE MANAGEMENT

STØTTESYSTEMER & SERVICEPLATFORMEN

August 2020

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Støttesystemer - august 2020

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

Svartiderne for Klassifikation og Organisation er for tredje måned i træk tilbage på det aftalte niveau. I forhold til Organisation er dette opnået via en ændring af de anvendte snitflader. I forhold til Klassifikation er dette opnået via en midlertidig suspendering af SLA mål, indtil SAPA har ændret måden, som de kalder Klassifikation på. Dette forventes at være på plads i løbet i november 2020. Suspensionen har ikke nogen brugerpåvirkning.

KMD arbejder løbende på en stabilisering af driftssituationen.

Der har i perioden været gennemført 1 servicevindue.

Serviceplatformen - august 2020

Brugeroplevet driftseffektivitet													
Driftsområde	Produktion												
	SLA-Mål	sep-19	okt-19	nov-19	dec-19	jan-20	feb-20	mar-20	apr-20	maj-20	jun-20	jul-20	aug-20
SP produktionsmiljø m1	99,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SP produktionsmiljø m2	98,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,60%	100,00%	98,79%	100,00%	100,00%	100,00%	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.	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	105.000.000	131.000.000	86.000.000
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 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 er forlænget til ultimo 2020.