



SERVICE MANAGEMENT
FÆLLESKOMMUNAL INFRASTRUKTUR

September 2020

KOMB!T

Serviceplatformen - september 2020

Brugeroplevet driftseffektivitet													
Driftsområde	Produktion												
	SLA-Mål	okt-19	nov-19	dec-19	jan-20	feb-20	mar-20	apr-20	maj-20	jun-20	jul-20	aug-20	sep-20
SP produktionsmiljø m1	99,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SP produktionsmiljø m2	98,50%	100,00%	100,00%	100,00%	99,60%	100,00%	98,79%	100,00%	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%

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 3 servicevinduer.

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

Driftskontrakt med Systematic er forlænget til ultimo 2020.

Støttesystemer - september 2020 - 1 ud af 2

Brugeroplevet driftseffektivitet													
Driftsområde	SLA-Mål	Produktion											
		okt-19	nov-19	dec-19	jan-20	feb-20	mar-20	apr-20	maj-20	jun-20	jul-20	aug-209	sep-20
KO - applikation	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	83,10%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,30%
KO - infrastruktur	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	99,80%	99,30%	100,00%	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%	99,40%	99,80%	100,00%	100,00%	99,30%	100,00%	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%	98,80%	99,30%	100,00%	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%	98,40%	99,10%	100,00%	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 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).

Svartiderne for Klassifikation og Organisation er for fjerde 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.

Der har i perioden været gennemført 1 servicevindue.

Støttesystemer - september 2020 - 2 ud af 2

Driften af systemet har været ramt af følgende væsentlige hændelser:

- **Nedbrud d. 29.-30. september (kl. 19.50 - 7.45) på Organisation**
- Fejlen betød, at det ikke var muligt, at bruge Organisation i nævnte tidsrum.
- Årsagen til fejlen skyldtes, at 2 wildfly servere løb tør for hukommelse. Årsagen til dette skyldtes, at den cache der er programmeret i Organisation for at opnå bedre svar tider ikke sletter data, hvilket betyder, at cachen vokser sig større og større indtil, der ikke er mere at tage af.
- Omtalte blev afhjulpet ved at genstarte de 2 wildfly servere.
- Den permanente løsning vil bestå i at koden bliver rettet, således at der fremover vil ske en løbende oprydning af hukommelsen.
- Omtalte er planlagt til at blive foretaget i forbindelse med næste ordinære release den 16-17. oktober 2020.
- Indtil omtalte er på plads, vil der blive gennemført præventive genstart af serverne.
- Herudover vil der blive foretaget opstramning af procedurerne ved håndteringen af lignende fejl, således at både reaktions og løsnings tid nedbringes.