

# Vejledning til skabelon for driftsrapportering

## Formål med skabelon for driftsrapportering

Driftsrapporteringsskabelonen er et praktisk værktøj til den kvartalsvise driftsrapportering til FSI. Formålet med driftsrapporteringsskabelonen er at give et overblik over leveret service i det foregående kvartal set ift. de servicekrav, der er aftalt mellem FSI og den systemansvarlige part.

## Afrapportering

Afrapportering indeholder et detaljeret overblik på månedsbasis over leveret service i det foregående kvartal, inkl. en forklaring af hvordan service er målt samt evt. uddybende kommentarer.

Fanen udfyldes med alle relevante oplysninger.

## Historiske servicetal

Historiske servicetal indeholder en historisk oversigt over leveret service for løsningen.

Fanen opdateres med tal for det seneste kvartal.

## Kontaktoplysninger

Kontaktoplysninger anvendes af FSI's sekretariat, hvis der opstår spørgsmål til driftsrapporten.

Indsæt kontaktoplysninger på den person, der har udfyldt driftsrapporteringsskabelonen.

# Afrapportering - seneste kvartal

|                                                                    |                     |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Systemnavn:</b>                                                 | VDX                 |
| <b>Systemansvarlige myndighed:</b>                                 | MedCom              |
| <b>Periode:</b>                                                    | 01.10.25 - 31.12.25 |
| <b>Overholder målingerne i perioden det aftalte serviceniveau?</b> | Ja                  |

| Servicemål - drift          | Aftalt servicemål                        | Leveret service                          |        |        | Opgørelse af servicemål                                                                                       |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|--------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | Angiv aftalt servicemål, eks. 99% opetid | Angiv leveret service, eks. 99,1% opetid |        |        | Angiv, hvordan servicemål er opgjort, eks. "opetiden er opgjort vha. en simpel teknisk forespørgsel som ping" |
|                             |                                          | Okt                                      | Nov    | Dec    |                                                                                                               |
| Oppetid - VDX-infrastruktur | 99,50                                    | 100,00                                   | 100,00 | 100,00 | Gennemsnitsberegning pr. måned opgjort vha. simpel teknisk forespørgsel som ping                              |
| Oppetid - VDX-API           | 99,50                                    | 100,00                                   | 100,00 | 100,00 | Gennemsnitsberegning pr. måned baseret på http-getkald og responskoder på services i VDX-API'et               |

| Servicemål        | Aftalt servicemål                        | Leveret service |        |        | Opgørelse af servicemål                                                                                                                                                                   |
|-------------------|------------------------------------------|-----------------|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Angiv aftalt servicemål, eks. 99% opetid | 100% opetid     |        |        | Angiv, hvordan servicemål er opgjort, eks. "oppetiden er opgjort vha. en simpel teknisk forespørgsel som ping"                                                                            |
|                   |                                          | Okt             | Nov    | Dec    |                                                                                                                                                                                           |
| Videomøder i VDX  | Ingen aftalt servicemål                  | 108895          | 108036 | 103501 | Antal videomøder pr. måned. Et videomøde er defineret som et møde med ≥ 2 deltagere. Testkald er frasorteret.                                                                             |
| Videokald i VDX   | Ingen aftalt servicemål                  | 253261          | 234489 | 228944 | Antal videokald pr. måned. Et videokald er defineret som et kald til et VDX-møderum med ≥ 2 deltagere. Dvs. det fortæller noget om antallet af anvendere af VDX. Testkald er frasorteret. |
| SMS-forbrug i VDX | Ingen aftalt servicemål                  | 44754           | 45574  | 45693  | Antal månedligt afsendte SMS'er fra SMS-servicen i VDX-API'et                                                                                                                             |

|                                                             |                                                                                                                                                                                             |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Videokvalitet i VDX</b>                                  | Ingen aftalt servicemål.<br>Videokvaliteten er også afhængig af lokale netværksforbindelser. KPI'en afspejler således den samlede oplevede videokvalitet og ikke kun videokvaliteten i VDX. | 98,65 | 98,64 | 98,77 | Den gennemsnitlige kvalitet på lyd og billede pr. måned opgjort for samtlige videokald og for videomøder af varighed $\geq 30$ sekunder, da videokvaliteten først kan beregnes efter 30 sekunder. Testkald er frasorteret. Kvalitet beregnes ud fra pakketab og jitter i mediestrømmen - og opgøres i pct. |
| <b>VDX-licensforbrug (Pexip - aftale på 1.500 licenser)</b> | Ingen aftalt servicemål                                                                                                                                                                     | 1396  | 600   | 595   | Højeste antal samtidige videolicenser i brug på en dag i den givne måned og er inkl. testkald.                                                                                                                                                                                                             |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Evt. kommentarer til perioden</b> | Der har søndag d. 26. oktober 2025 været et major incident med nedbrud for VDX Booking og SMS. Hændelsen opstod kl. ca. 3.30 og blev udbedret kl. ca. 9.30 ved en genstart af serveren. Hændelsen berørte primært lægevagten i Region Sjælland, som indmeldte hændelsen kl. 7.40. Udbedringstiden blev unødigt lang, da alarmerne af ukendt årsag først resulterede i oprettelse af incident om morgenen. Denne uhensigtsmæssighed har TDC udbedret, årsag er fundet og udbedret. |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# Historiske servicetal

| Videoknudepunkt (VDX) |                                                      |             | 2016    |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|-----------------------|------------------------------------------------------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                                           | Servicekrav | Jan     | Feb     | Mar     | Apr     | Maj     | Jun     | Jul     | Aug     | Sep     | Okt     | Nov     | Dec     |
| Drift                 | Oppetid                                              | 99,50%      | 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 transaktioner > 5 minutters varighed pr. måned |             | 9068    | 7857    | 7637    | 7405    | 4882    | 9524    | 4064    | 8149    | 9869    | 8720    | 10345   | 7962    |

| Videoknudepunkt (VDX) |                                                  |             | 2017    |        |         |         |        |         |        |         |         |         |        |         |
|-----------------------|--------------------------------------------------|-------------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                                       | Servicekrav | Jan     | Feb    | Mar     | Apr     | Maj    | Jun     | Jul    | Aug     | Sep     | Okt     | Nov    | Dec     |
| Drift                 | Oppetid                                          | 99,50%      | 100,00% | 99,99% | 100,00% | 100,00% | 99,91% | 100,00% | 99,93% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,40% | 100,00% |
|                       | Antal videokald > 5 minutters varighed pr. måned |             | 10151   | 8289   | 11674   | 7824    | 10967  | 10121   | 4750   | 4152*   | 5231    | 5243    | 6377   | 4871    |
|                       | VDX-licensforbrug (Pexip)                        |             |         |        |         |         |        |         |        | 34      | 36      | 70      | 84     | 69      |

| Videoknudepunkt (VDX) |                                                  |             | 2018   |         |        |         |        |         |        |         |         |        |         |        |
|-----------------------|--------------------------------------------------|-------------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                                       | Servicekrav | Jan    | Feb     | Mar    | Apr     | Maj    | Jun     | Jul    | Aug     | Sep     | Okt    | Nov     | Dec    |
| Drift                 | Oppetid                                          | 99,50%      | 99,99% | 100,00% | 99,96% | 100,00% | 99,52% | 100,00% | 99,62% | 100,00% | 100,00% | 99,95% | 100,00% | 99,81% |
|                       | Antal videokald > 5 minutters varighed pr. måned |             | 6131   | 4248    | 4788   | 4831    | 5234   | 5362    | 1159   | 4450    | 5838    | 10311  | 9419    | 7461   |
|                       | VDX-licensforbrug (Pexip)                        |             | 96     | 87      | 178    | 362     | 392    | 336     | 62     | 204     | 227     | 122    | 89      | 111    |

| Videoknudepunkt (VDX) |                                                  |             | 2019    |         |         |        |        |        |        |        |        |        |        |         |
|-----------------------|--------------------------------------------------|-------------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                                       | Servicekrav | Jan     | Feb     | Mar     | Apr    | Maj    | Jun    | Jul    | Aug    | Sep    | Okt    | Nov    | Dec     |
| Drift                 | Oppetid                                          | 99,50%      | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,70% | 99,99% | 99,85% | 99,91% | 99,98% | 99,03% | 99,91% | 99,81% | 100,00% |
|                       | Antal videokald > 5 minutters varighed pr. måned |             | 6063    | 5708    | 4636    | 6288   | 7682   | 7590   | 2831   | 7155   | 9538   | 9631   | 9653   | 8584    |
|                       | VDX-licensforbrug (Pexip)                        |             | 104     | 110     | 135     | 106    | 150    | 101    | 55     | 100    | 104    | 106    | 114    | 198     |

| Videoknudepunkt (VDX) |                           |             | 2020    |        |        |        |         |         |        |        |         |        |         |         |
|-----------------------|---------------------------|-------------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|---------|--------|---------|---------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                | Servicekrav | Jan     | Feb    | Mar    | Apr    | Maj     | Jun     | Jul    | Aug    | Sep     | Okt    | Nov     | Dec     |
| Drift                 | Oppetid                   | 99,50%      | 98,12%  | 99,99% | 63,11% | 70,38% | 100,00% | 100,00% | 99,93% | 99,99% | 100,00% | 99,87% | 100,00% | 100,00% |
|                       | Videomøder i VDX          |             | 4839**  | 4266   | 30743  | 68319  | 59868   | 42601   | 17856  | 33990  | 55753   | 45582  | 53699   | 54883   |
|                       | Videokald i VDX           |             | 14117** | 13322  | 154899 | 259986 | 228316  | 148900  | 46157  | 109091 | 178764  | 168964 | 201702  | 218594  |
|                       | Videokvalitet i VDX       |             | 97,74   | 97,79  | 96,68  | 97,12  | 96,48   | 97,10   | 97,65  | 96,30  | 97,63   | 97,76  | 97,38   | 97,51   |
|                       | VDX-licensforbrug (Pexip) |             | 117**   | 109    | 1321   | 1443   | 1456    | 1004    | 494    | 2049   | 2826    | 1708   | 1799    | 2266    |
|                       | VDX-kapacitetsforbrug     |             | 117**   | 109    | 2102   | 2715   | 2429    | 848     | 380    | 1194   | 2303    | 1487   | 1538    | 1664    |

\*Statistisk grundlag for servicemål om antal videokald blev ændret pr. august 2017 og pr. 1. januar 2020.

\*\* Præciserede og nye KPI'er pr. 1. januar 2020

| Videoknudepunkt (VDX) |                           |             | 2021    |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|-----------------------|---------------------------|-------------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                | Servicekrav | Jan     | Feb     | Mar    | Apr     | Maj     | Jun     | Jul     | Aug     | Sep     | Okt     | Nov     | Dec     |
| Drift                 | Oppetid                   | 99,50%      | 100,00% | 100,00% | 99,98% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
|                       | Videomøder i VDX          |             | 85736   | 73761   | 78066  | 61636   | 60583   | 74847   | 42075   | 52888   | 64136   | 55089   | 65058   | 71002   |
|                       | Videokald i VDX           |             | 344013  | 280907  | 292080 | 218684  | 201866  | 222959  | 101728  | 136797  | 168559  | 141210  | 173077  | 194111  |
|                       | Videokvalitet i VDX       |             | 97,46   | 97,82   | 98,32  | 98,55   | 98,74   | 98,68   | 98,55   | 98,70   | 98,74   | 98,84   | 98,85   | 98,70   |
|                       | VDX-licensforbrug (Pexip) |             | 2548    | 2279    | 1659   | 1435    | 1887    | 2026    | 670     | 572     | 775     | 517     | 588     | 953     |
|                       | VDX-kapacitetsforbrug     |             | 2067    | 2042    | 1695   | 1512    | 2508    | 1679    | 958     | 671     | 976     | 668     | 1239    | 1435    |

| Videoknudepunkt (VDX) |                           |             | 2022    |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|-----------------------|---------------------------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                | Servicekrav | Jan     | Feb     | Mar     | Apr     | Maj     | Jun     | Jul     | Aug     | Sep     | Okt     | Nov     | Dec     |
| Drift                 | Oppetid                   | 99,50%      | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
|                       | Videomøder i VDX          |             | 89636   | 70887   | 72717   | 52537   | 58290   | 62600   | 37354   | 57002   | 64559   | 61049   | 72274   | 68515   |
|                       | Videokald i VDX           |             | 255585  | 184013  | 188588  | 131554  | 147856  | 158569  | 84964   | 139669  | 161776  | 149076  | 178453  | 164995  |
|                       | Videokvalitet i VDX       |             | 98,75   | 98,82   | 98,84   | 98,89   | 98,72   | 98,44   | 98,32   | 98,41   | 98,38   | 98,39   | 98,49   | 98,52   |
|                       | VDX-licensforbrug (Pexip) |             | 931     | 860     | 791     | 592     | 896     | 585     | 352     | 718     | 540     | 517     | 530     | 614     |
|                       | VDX-kapacitetsforbrug     |             | 1246    | 1073    | 824     | 851     | 980     | 933     | 857     | 765     | 971     | 901     | 1309    | 1092    |

| Videoknudepunkt (VDX) |                             |             | 2023    |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|-----------------------|-----------------------------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                  | Servicekrav | Jan     | Feb     | Mar     | Apr     | Maj     | Jun     | Jul     | Aug     | Sep     | Okt     | Nov     | Dec     |
| Drift                 | Oppetid - VDX-infrastruktur | 99,50%      | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,80%  | 100,00% | 100,00% |
| Drift                 | Oppetid - VDX-API*          | 99,50%      |         |         |         | 100,00% | 98,93%  | 98,93%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,94%  | 100,00% |
|                       | Videomøder i VDX            |             | 77605   | 68201   | 89581   | 68318   | 84904   | 87264   | 52386   | 78622   | 83412   | 81705   | 88704   | 77611   |
|                       | Videokald i VDX             |             | 187654  | 162896  | 216449  | 149570  | 200499  | 205915  | 115651  | 182856  | 201461  | 196660  | 215888  | 182469  |
|                       | SMS-forbrug i VDX*          |             | 23194   | 22119   | 27520   | 20966   | 27792   | 29745   | 20092   | 26852   | 28088   | 29529   | 32398   | 29993   |
|                       | Videokvalitet i VDX         |             | 98,60   | 98,60   | 98,60   | 98,5    | 98,5    | 98,4    | 98,4    | 98,4    | 98,4    | 98,5    | 98,62   | 98,72   |
|                       | VDX-licensforbrug (Pexip)   |             | 614     | 567     | 734     | 553     | 554     | 554     | 371     | 518     | 618     | 623     | 609     | 618     |
|                       | VDX-kapacitetsforbrug       |             | 1143    | 1594    | 778     | 844     | 880     | 601     | 398     | 1191    | 1168    | 891     | 741     | 663     |

\* Forslag til nye servicemål for opetid for VDX-API og SMS-forbrug indført pr. 1. april 2023

| Videoknudepunkt (VDX) |                             |             | 2024    |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|-----------------------|-----------------------------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                  | Servicekrav | Jan     | Feb     | Mar     | Apr     | Maj     | Jun     | Jul     | Aug     | Sep     | Okt     | Nov     | Dec     |
| Drift                 | Oppetid - VDX-infrastruktur | 99,50%      | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,94%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,86%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Drift                 | Oppetid - VDX-API           | 99,50%      | 99,94%  | 100,00% | 98,26%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,40%  |
|                       | Videomøder i VDX            |             | 100403  | 85668   | 81654   | 90156   | 92090   | 87314   | 65456   | 82643   | 88116   | 90794   | 91283   | 84090   |
|                       | Videokald i VDX             |             | 245853  | 198306  | 186865  | 207230  | 208934  | 199095  | 142708  | 185246  | 200325  | 203189  | 206993  | 188185  |
|                       | SMS-forbrug i VDX           |             | 36442   | 33142   | 30419   | 33815   | 36079   | 35687   | 27741   | 30770   | 32000   | 35281   | 36048   | 33758   |
|                       | Videokvalitet i VDX         |             | 98,78   | 98,71   | 98,75   | 98,68   | 98,67   | 98,64   | 98,61   | 98,64   | 98,44   | 98,63   | 98,8    | 98,88   |
|                       | VDX-licensforbrug (Pexip)   |             | 1099    | 589     | 534     | 543     | 560     | 563     | 438     | 476     | 511     | 581     | 540     | 532     |
|                       | VDX-kapacitetsforbrug*      |             | 1181    | 605     | 550     | 562     | 580     | 585     | 450     | 490     | 526     | 601     | 552     | 479     |

\*Efter overgang til ny VDX-kontrakt opgør MedCom ikke længere statistik for VDX-kapacitetsforbrug, da ansvaret med ny kontrakt er overdraget til VDX-leverandøren. Derfor vil KP'ten udgå fra og med 2025.

| Videoknudepunkt (VDX) |                             |             | 2025    |         |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |
|-----------------------|-----------------------------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Servicemål gruppe     | Servicemål                  | Servicekrav | Jan     | Feb     | Mar     | Apr     | Maj     | Jun    | Jul     | Aug     | Sep     | Okt     | Nov     | Dec     |
| Drift                 | Oppetid - VDX-infrastruktur | 99,50%      | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,99% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Drift                 | Oppetid - VDX-API           | 99,50%      | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,95% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
|                       | Videomøder i VDX            |             | 103728  | 93340   | 109002  | 99538   | 108347  | 106055 | 80654   | 95268   | 109949  | 108895  | 108036  | 103501  |
|                       | Videokald i VDX             |             | 229317  | 205459  | 240517  | 219810  | 242999  | 238839 | 173443  | 206737  | 245004  | 253261  | 234489  | 228944  |
|                       | SMS-forbrug i VDX           |             | 39138   | 36764   | 42021   | 39057   | 43269   | 44348  | 34309   | 38360   | 43781   | 44754   | 45574   | 45693   |
|                       | Videokvalitet i VDX         |             | 98,86   | 98,81   | 98,74   | 98,7    | 98,69   | 98,63  | 98,54   | 98,69   | 98,62   | 98,65   | 98,64   | 98,77   |
|                       | VDX-licensforbrug (Pexip)   |             | 559     | 551     | 545     | 545     | 623     | 576    | 434     | 510     | 552     | 1396    | 600     | 595     |

# Kontaktoplysninger

## Kontaktoplysninger for kontaktperson

|                       |                                                |
|-----------------------|------------------------------------------------|
| Navn                  | Peder Illum                                    |
| Organisation/afdeling | MedCom, systemforvaltning                      |
| Tlf./mobil            | 29263654                                       |
| E-mail                | <a href="mailto:pi@medcom.dk">pi@medcom.dk</a> |

