

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.

Afreportering

Afreportering 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

Systemnavn:	VDX
Systemansvarlige myndighed:	MedCom
Periode:	01.03.24 - 31.05.24
Overholder målingerne i perioden det aftalte serviceniveau?	Nej

Servicemål - drift	Aftalt servicemål	Leveret service			Opgørelse af servicemål
	Angiv aftalt servicemål, eks. 99% opetid	Angiv leveret service, eks. 99,1% opetid			
		Marts	April	Maj	
Oppetid - VDX-infrastruktur	99,50	100,00	99,94	100,00	Gennemsnitsberegning pr. måned opgjort vha. simpel teknisk forespørgsel som ping
Oppetid - VDX-API	99,50	98,26	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			
		Marts	April	Maj	
Videomøder i VDX	Ingen aftalt servicemål	81654	90156	92090	Antal videomøder pr. måned. Et videomøde er defineret som et møde med ≥ 2 deltagere. Testkald er frasorteret.
Videokald i VDX	Ingen aftalt servicemål	186865	207230	208934	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	30419	33815	36079	Antal månedligt afsendte SMS'er fra SMS-servicen i VDX-API'et

Videokvalitet i VDX	Ingen aftalt servicemål. Videokvaliteten er også afhængig af lokale netværksforbindelser. KPI'en afspejler således den samlede oplevede videokvalitet og ikke kun videokvaliteten i VDX.	98,75	98,68	98,67	Den gennemsnitlige kvalitet på lyd og billede pr. måned opgjort for samtlige videokald og for videomøder af varighed ≥ 30 sekunder, da videokvaliteten først kan beregnes efter 30 sekunder. Testkald er frasortet. Kvalitet beregnes ud fra pakketab og jitter i mediestrømmen - og opgøres i pct.
VDX-licensforbrug (Pexip - aftale på 1.500 licenser)	Ingen aftalt servicemål	534	543	560	Højeste antal samtidige videolicenser i brug på en dag i den givne måned og er inkl. testkald.
VDX-kapacitetsforbrug (kan håndtere 3.000 samtidige porte)	Ingen aftalt servicemål	550	562	580	Højeste daglige kapacitetsforbrug af hardwareressourcer (CPU-belastning) på en dag i den givne måned. Kapacitetsforbruget er opgjort i antal samtidige medieporte og er inkl. testkald.

Evt. kommentarer til perioden	<p>Der har i perioden været 2 major incidents for VDX-API'et.</p> <p>Det første skete 01-03-24 og varede fra 01-03-24 kl. 20:49 – 02-03-24 kl. 8:00, mens mulighed for login i front-enden for VDX Booking og SMS fortsat var tilgængelig indtil 04.03.24 kl. 8:20. Det andet skete 21-03-24 og varede fra kl. 00.00 - 01.40. Baggrunden for nedbruddet var, at det nye MariaDB-Galera cluster, som bruges til drift af VDX-API'et, gik ned. Det var i første omgang antagelsen, at RCA var en form for overbelastning, hvilket blev mitigeret teknisk. Dette viste sig dog pga. det efterfølgende nedbrud ikke at holde stik. RCA for nedbruddene var i stedet en bug / deadlock i databasen for VDX-API'et. RCA er mitigeret gennem en opdatering af først VDX-API Stage og herefter VDX-API produktion. Der blev i den mellemliggende periode indført en midlertidig workaround for forebyggelse af nedbrud. Der er udarbejdet hændelsesrapporter for begge incidents.</p> <p>Oppetiden for VDX-infrastrukturen er i april 99,94%. At oppetiden ikke registreret til 100% skyldes en fejl i overvågningen den 16. april 2024.</p>
--------------------------------------	--

Historiske servicetal

Videoknudepunkt (VDX)			2016											
Service mål gruppe	Service mål	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											
Service mål gruppe	Service mål	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											
Service mål gruppe	Service mål	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											
Service mål gruppe	Service mål	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											
Service mål gruppe	Service mål	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

Videoknudepunkt (VDX)			2021											
Service mål gruppe	Service mål	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											
Service mål gruppe	Service mål	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											
Service mål gruppe	Service mål	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

Videoknudepunkt (VDX)			2024											
Service mål gruppe	Service mål	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%							
Drift	Oppetid - VDX-API***	99,50%	99,94%	100,00%	98,26%	100,00%	100,00%							
	Videomøder i VDX		100403	85668	81654	90156	92090							
	Videokald i VDX		245853	198306	186865	207230	208934							
	SMS-forbrug i VDX***		36442	33142	30419	33815	36079							
	Videokvalitet i VDX		98,78	98,71	98,75	98,68	98,67							
	VDX-licensforbrug (Pexip)		1099	589	534	543	560							
	VDX-kapacitetsforbrug		1181	605	550	562	580							

*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

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

Kontaktoplysninger

Kontaktoplysninger for kontaktperson

Navn	Peder Illum
Organisation/afdeling	MedCom, systemforvaltning
Tlf./mobil	29263654
E-mail	pi@medcom.dk