



*Omdelt 8*

04-06-2008

**Til ØU**

Sagsnr.  
2008-68692

Dokumentnr.  
2008-293787

### **Status over eDocdrift i KK**

Sagsbehandler  
Maja Lindholm

ØU har den 3. juni 2008 efterspurgt en tilbagemelding på drift af eDoc, med særligt fokus på systemets opetid og hvad vi gør, for at sikre at systemet kører stabilt. Systemet leveres af Fujitsu og Koncernservice er ansvarlig for driften af servere mv. eDoc anvendes til de administrative sager i alle forvaltningerne i varierende udstrækning.

#### *Driftstabilitet*

Vi har med de kontraktmæssige betingelser og med undtagelse af planlagte nedlukninger i forbindelse med konvertering og udskiftning af hardware på serverne kunne konstatere, at der foreløbig i 2008 har været en opetid tæt på 100%.

Siden 1. januar 2008 har vi registreret 12 nedbrud. Langt hovedparten af nedbruddene drejer sig om nedbrud på en enkelt server, som har kunnet isoleres. Denne type nedbrud er max. af 10 minutters varighed – og mærkes kun af de brugere, som arbejder med sager/dokumenter i eDoc via den pågældende server. Enkelte andre nedbrud har skyldtes at

#### **Strategisk IT**

Ottiliavej 1, 2. sal, A218  
2500 Valby

Telefon  
3366 5101

E-mail  
ml@ks.kk.dk

EAN nummer  
5798009809025

www.kk.dk

systemets kapacitet midlertidigt blev overskredet. Efter at overbelastningen blev fjernet, har eDoc igen fungeret tilfredsstillende. Disse aktiviteter takseres som en genstart af servere, hvilket for hver gang koster 6 min. nedetid for eDoc leverandøren.

#### *Problemstilling*

I maj måned har Koncernservice i samarbejde med vores leverandør, afviklet planlagte lukninger af systemet, da TMF har overført data og dokumenter fra et tidligere anvendt dokumenthåndteringssystem. Overførslen af data er en udløber af implementeringen af eDoc i TMF, som er gennemført i løbet af 2007. Nedlukningerne har været varslet og afholdt i tre weekender. Dataoverførslen har betydet en stor forøgelse af de datamængder, som eDoc skal håndtere. Der er overført ca. 600.000 dokumenter med tilhørende data om dokumenterne, hvilket i runde tal giver en forøgelse på ca. 400 GB af datamængden i systemet. I umiddelbar forlængelse af disse planlagte lukninger har systemet ikke fungeret stabilt, således at eDoc ikke har fungeret hensigtsmæssigt over ca. 1½ dag i uge 23 og 1 dag i uge 24 og 1 dag i uge 25.

#### *Løsning*

Leverandøren og Koncernservice har arbejdet tæt sammen for at løse problemet så hurtigt som muligt:

- serverne har været genstartet flere gange.
- Efterfølgende har man arbejdet med dokumentdatabasen, hvilket har haft nogen effekt, men ikke fjernet fejlen helt.
- I uge 24 har man opgraderet serverne i forhold til at kunne rumme mere
- Der er udskiftet en del komponenter på selve serverne.

Der har under hele forløbet været direkte kontakt mellem Leverandørens og Koncernservices teknikere. Det er holdningen fra teknikerne, at dels tilførslen af ekstra kapacitet og dels opgraderingen af selve serverne er løsningen på den seneste tids ustabilitet, således at driftsstabiliteten er genoprettet. Isoleret set kan der dog være forvaltninger, der oplever en mere ustabil drift end andre. Der analyseres i øjeblikket på hvilke årsager, der kan være til denne forskel.

#### *Opfølgning*

Koncernservice følger eDoc's driftsstabilitet nøje, herunder

- har KS haft tæt kontakt til Leverandøren med henblik på at evaluere på de seneste tids nedbrud.
- har KS og leverandøren aftalt, at leverandøren efter opdateringen af serverne etablerer overvågning på serverne. Denne viden skal bruges til at undgå nedbrud i fremtiden, og til at optimere på fejlretningstiden, såfremt nedbrud forekommer.
- afholdes der løbende telefonmøder med leverandøren og

Koncernservices teknikere og systemansvarlig, hvor de næste tiltag til at sikre driften af eDoc skal aftales.

Koncernservice arbejder til stadighed på at finde en hensigtsmæssig kommunikationsform omkring de generelle nedbrud. Forvaltningerne får pt. oplysningerne om nedbrud fra den systemansvarlige og har selv ansvaret for at vælge kommunikationsform til deres brugere. Koncernservice har derudover fokus på, at generelle større nedbrud kommunikerer via dels Kundeportalen på KKnet og dels via opgavestyringssystemet Remedy, som kan ses af alle brugere i KK.