

Kære bibliotekschefer

6. december 2017

### **Vedr. driften af Fælles Bibliotekssystem**

Jeg skriver til jer for at informere om driftssituationen på Fælles Bibliotekssystem (FBS), og om hvad vi i FBS-projektet i KOMBIT gør for at sikre en høj grad af driftsstabilitet og acceptable svartider.

I de seneste måneder har vi haft alt for mange nedbrud i FBS-løsningen, der har betydet, at medarbejderne forstyrres unødvendigt i deres arbejde. I nogen situationer har det i flere timer været umuligt at arbejde i FBS. Alt dette påvirker naturligvis også borgerne, når de skal låne bøger. Det er en uacceptabel situation, og jeg forstår godt den frustration, som der gives udtryk for blandt biblioteker og skoler. Vi har vedlagt en oversigt i bilaget, der viser incidents – dvs. kritiske fejl (kategori A og B) - i FBS i perioden september til november.

Den 14. august 2017 gik vi over til et nyt driftsmiljø for FBS. Det gjorde vi for at minimere risikoen for performanceproblemer, som vi oplevede det i perioden november 2016 til marts 2017.

Selv om driftsmiljøet nu er bedre og mere moderne, så oplever vi imidlertid, at der blandt andet er problemer med performance efter releases, nedbrud af databaser og selvbetjeningsautomater, der går i nøddrift. Det er rigtigt ærgerligt, når driftsmiljøet på andre parametre viser gode takter i forhold til det tidligere driftsmiljø.

Leverandøren Systematic anerkender fuldt ud, at situationen er uacceptabel, og de tager problemerne meget alvorligt.

I overensstemmelse med KOMBIT har Systematic udarbejdet en handlingsplan, der skal føre til en acceptabel situation. Flere tiltag er allerede iværksat, og resultaterne af dette følges tæt med henblik på at kunne foretage yderligere tiltag, hvis det bliver nødvendigt.

KOMBIT er i daglig kontakt med Systematic om driften af FBS, hvor Systematic afrapporterer til os om status for handlingsplanen og i forbindelse med opfølgning på afrapportering om nedbrud og kritiske fejl.

Biblioteker og skoler har også udfordringer med for lange svartider fra DBC's databrønd, når de arbejder i FBS. Dertil kan der være lokale problemstillinger forbundet med opsætninger af programmell og udstyr.

KOMBIT er også optaget af, at svartiderne fra DBC's databrønd forbedres, og det er vi i dialog om med DBC. Vi har i den forbindelse efterspurgt, at DBC løbende informerer kommunerne om disse udfordringer og status for deres handlingsplan.

KOMBIT oplever, at kommuner nogen gange fortæller om driftsproblemer med FBS uden at det er videreformidlet til supportfunktionen i Systematic. Det er uheldigt, da Systematic så ikke har mulighed for at afhjælpe problemerne eller kan få det fulde billede af problemernes omfang. Vi beder derfor om, at man altid kontakter supporten når man oplever driftsproblemer, jævnfør supportmodellen.

Til sidst vil jeg gerne opfordre jer til at tilmelde jer FBS' nyhedsbrev via linket:

<https://www.kombit.dk/nyhedsbreve>

og Systematics nyhedsbreve om support og driftsinformation via linket:

<https://da.systematic.com/library-learning/support/newsletters/>

samt DBC's nyhedsbrev via linket:

<http://dbc.us2.list-manage.com/subscribe?u=e1796370d9eeca8c7a0ff33&id=2bd24956e9>

Med venlig hilsen

Jesper Munch Jespersen

Chefkonsulent / Projektleder

Dir. tf. +45 3268 0497

Mobil +45 3025 2170

Mail JMJ@kombit.dk

## Bilag: Incidents i perioden september til november 2017

Dato	Prioritet	Start	Slut	Varighed	Beskrivelse	Løsning
13-09-2017	A	18:04	18:56	00:52	Firewall mister forbindelse til netværk	Work Around: Genstart af firewall
15-09-2017	A	07:56	09:41	01:45	Firewall problemer ifm. download af klient efter Cicero LMS deployment	Emergency opgradering af firmware på firewall
29-09-2017	A	07:55	10:40	02:45	Firewall problemer ifm. download af klient efter Cicero LMS deployment	Fail Over til anden firewall node
05-10-2017	A	12:42	13:38	00:56	Firewall problemer	Fail Over til anden firewall node
11-10-2017	B	08:10	09:34	01:24	Storage årsag til forlængede svartider	Finjustering af storage og ændring af fordeling af hosts koblet til storage
12-10-2017	B	12:50	15:24	02:34	DDoS angreb: Driftspartners internetforbindelser overbelastet	FBS ikke direkte "under angreb". Driftspartner udfører flere mitigerende foranstaltninger
12-10-2017	B	18:25	20:39	02:14	Emergency Change vedr. "finjustering" af DDoS beskyttelse fejler	Emergency Change rullet tilbage
18-10-2017	B	08:00	08:20	00:20	Storage årsag til forlængede svartider	Finjustering af storage og ændring af fordeling af hosts koblet til storage
21-10-2017	B	17:30	17:45	00:15	Database: Låsning af records giver forlængede svartider	Work Around: Fejlen "løser sig selv" - første Major Incident ifm. "MSSQL DTC"-problematik
20-11-2017	A	14:34	15:39	01:05	Database utilgængelig efter genstart af MSSQL DTC	Work Around: Genstart af databaseserver - anden Major Incident ifm. "MSSQL DTC"-problematik
24-11-2017	A	15:20	15:56	00:36	Firewall mister forbindelse til netværk	Work Around: Genstart af firewall
24-11-2017	A	17:06	18:56	01:50	Firewall mister forbindelse til netværk	Work Around: Genstart af firewall. Problem løst efter nedgradering af firmware
30-11-2017	A	14:54	17:14	02:20	Database utilgængelig	Work Around: Genstart af databaseserver - tredje Major Incident ifm. "MSSQL DTC"-problematik Task Force arbejder på at finde årsag til problemkomplekset