



Sundheds- og Ældreministeriet

Enhed: DAICY
Sagsbeh.: DEPTAAR
Koordineret med:
Sagsnr.: 2015765
Dok. nr.: 1477921
Dato: 19-11-2020

Opførelse over nedbrud med betydning for adgang til COVID-19 testsvar på sundhed.dk

Sundhed.dk har til brug for besvarelsen på SUU alm. del spm. 127 udarbejdet nedenstående oversigt over hændelser, hvor der ikke har været adgang til COVID-19 testsvar på sundhed.dk i perioden 1. marts 2020 til 31. oktober 2020.

Dato	Tidsrum	Årsag/kommentar
14-04-2020	17.00-18.12	Planlagt servicevindue. Lukket for adgang til alt. Brugerne er blevet informeret på forhånd.
17-04-2020	11.20-13.28	Fejl hos NemLog-in hindrede log ind på sundhed.dk. Sundhedsfagliges adgang via Sundhedsjournalen var ikke berørt og det samme gjaldt adgang til MinSundhed app'en.
29-04-2020	Morgen	Ustabilitet - samlet ca. 1 times med problemer
06-05-2020	Ca. 16.20-19.31	Hentning af laboratoriesvar fejl. Udfald på VPN hos sundhed.dk
12-05-2020	17.00-21.04	Planlagt servicevindue. Lukket for adgang til alt. Brugerne er blevet informeret på forhånd.
09-06-2020	17.00-22.10	Planlagt servicevindue. Lukket for adgang til alt. Brugerne er blevet informeret på forhånd.
20-06-2020 - 21-06-2020	22.00-01.15	NemID problemer. Fejl hos NETS betød ustabil/umulig log ind på sundhed.dk
30-06-2020 - 01-07-2020	17.11-03.05	Planlagt servicevindue. Lukket for adgang til alt. Brugerne er blevet informeret på forhånd.
02-07-2020	14.02-19.28	NemID problemer. Fejl hos NETS betød ingen mulighed for log ind på sundhed.dk og brugere af MinSundhed var også omfattet.
07-07-2020	17.01-20.37	Planlagt servicevindue. Lukket for adgang til alt. Brugerne er blevet informeret på forhånd.
02-08-2020	03.45-12.21	Serverfejl hos sundhed.dk betød log ind ikke var mulig.
05-08-2020	08.00-12.40	Udskiftning af certifikat gav fejl hos unshed.dk. Log ind på sundhed.dk og MinSundhed var ikke mulig i perioden.
10-08-2020	14.50-23.12	Opslag på laboratoriesvar fejler.
10-08-2020	20.00-21.08	Planlagt servicevindue. Lukket for adgang til alt. Brugerne er blevet informeret på forhånd.
14-08-2020	06.48-08.52	Ustabilitet med NemID hos NETS betød nogle log ind fejlede.

21-08-2020	Ca. 14.50-18.25	Udfald hos Sundhedsdatastyrelsen betød sundhedsfaglige log in til Sundhedsjournalen ikke kunne valideres. Dette betød manglende adgang fra regioner og primær sektor, i primær sektor dog adgang via sundhed.dk.
27-08-2020	9.50-10.30 og 12.30-13.30	Sundhed.dk overbelastet betød adgang ikke lykkedes i de to tidsrum. Der var også mindre problemer over hele dagen.
03-09-2020	17.30-21.15	COVID19-pas/svar og MinSundhed langsom/ustabil pga. overbelastning. Laboratoriesvar tjenesten var tilgængelig.
04-09-2020 til 05-09-2020	07.49-01.50	Total nedbrud. Storagefejl hos hosting leverandør DXC.
08-09-2020	17.00-19.13	Planlagt servicevindue. Lukket for adgang til alt. Brugere er blevet informeret på forhånd.
17-09-2020	Ca. 12.00-20.00	Ustabilitet med NemLog-in. Problemer hos Digitaliseringsstyrelsen betød ustabil log ind på sundhed.dk og MinSundhed.
25-09-2020	09.30-11.15	Ustabilitet med NemID hos NETS betød nogle log ind fejlede.
07-10-2020	21.04-21.16	Overbelastning hos sundhed.dk. Flere tjenester var utilgængelige
13-10-2020	Ca. 14.00-15.10	AI hentning af laboratoriesvar fejlede. Fejl på VPN hos sundhed.dk
20-10-2020	Ca. 14.40-16.00	AI hentning af laboratoriesvar fejlede. Serverproblem hos Region Nordjylland
28-10-2020	Først på dagen	Problemer med tilgængelig pga. overbelastning hos sundhed.dk
28-10-2020 til 29-10-2020	Ca. 13.00-09.00	Ustabilitet på NemLog-in. I perioden lykkes log ind ca. 36.000 gange og samme tidsrum døgnet før var tallet ca. 197.000.
29-10-2020 til 30-10-2020	Dagtimerne og de tidlige aftentimer	Problemer med tilgængelighed pga. overbelastning hos sundhed.dk.
31-10-2020	13.55-14.25	Teknisk fejl hos sundhed.dk gav ustabil adgang

Af listen fremgår i alt 29 hændelser, men da der er sammenfald mellem to hændelser den 10-08-2020 opgøres antallet af hændelser til 28.

7 af de 28 hændelser omhandler såkaldte "servicevinduer", som er planlagte nedlukninger, hvor der lanceres nye løsninger eller rettes i de eksisterende, og som brugerne informeres om på forhånd.

Side 2