

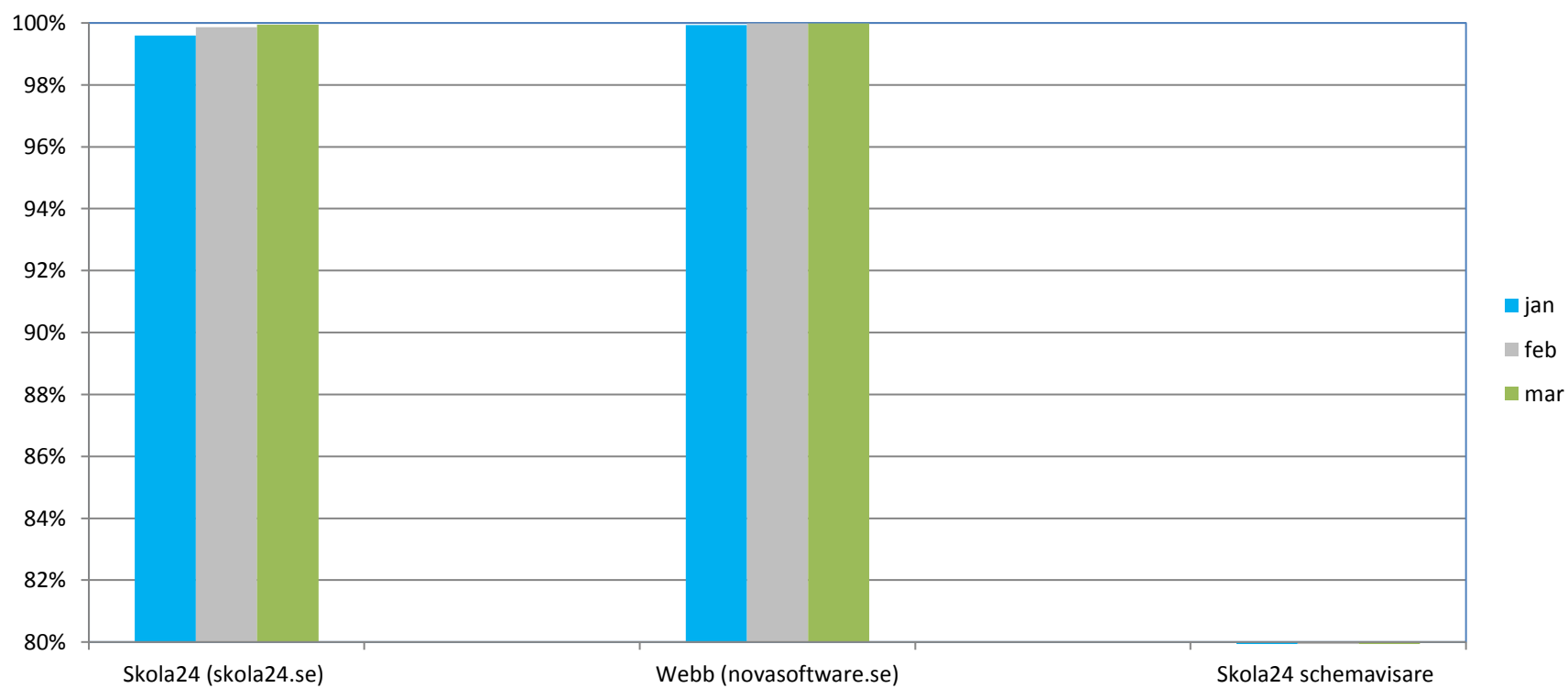


# Service­nivå­rapport

Period: Q1 2016

Referens Tjänst/Funktion	Inriktning Typ av mätning	Servicetid Tidsfönster för mätning	Rikt­värde för upptid av tjänst	Service­nivå		
				jan	feb	mar
Skola24 (skola24.se)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	99,60%	99,86%	99,95%
Webb (novasoftware.se)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	99,93%	99,99%	99,99%
Skola24 schemavisare	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%

## Kvartal 1 2016



### Kommentarer

Utfallet under kvartalet redovisas med mätdata från extern monitoreringstjänst. Detta för att säkerställa kvalitén på redovisat SLA-data. Mätning av Skola24 Schemavisare påbörjades i augusti månad.

\*Reservation: ovan redovisade mät­nings­nivåer är avsedda att representera en indikation om uppfyll­nads­grad för tjänster tillhandahållna av Nova Software. De under­liggande kontrollerna som genererat dessa nivåer har endast i enklaste form verifierat åtkomst vilket innebär att uppgifterna ej nödvändigtvis avspeglar enskild funktionalitet. Kontrollerna som genomförs utgår även från lokala nätverk, vilket innebär att kundens upplevelse kan skilja sig från redovisade uppgifter.

För mer detaljerad information om hantering av uppfyll­nads­krav, vänligen kontakta Nova Software.