

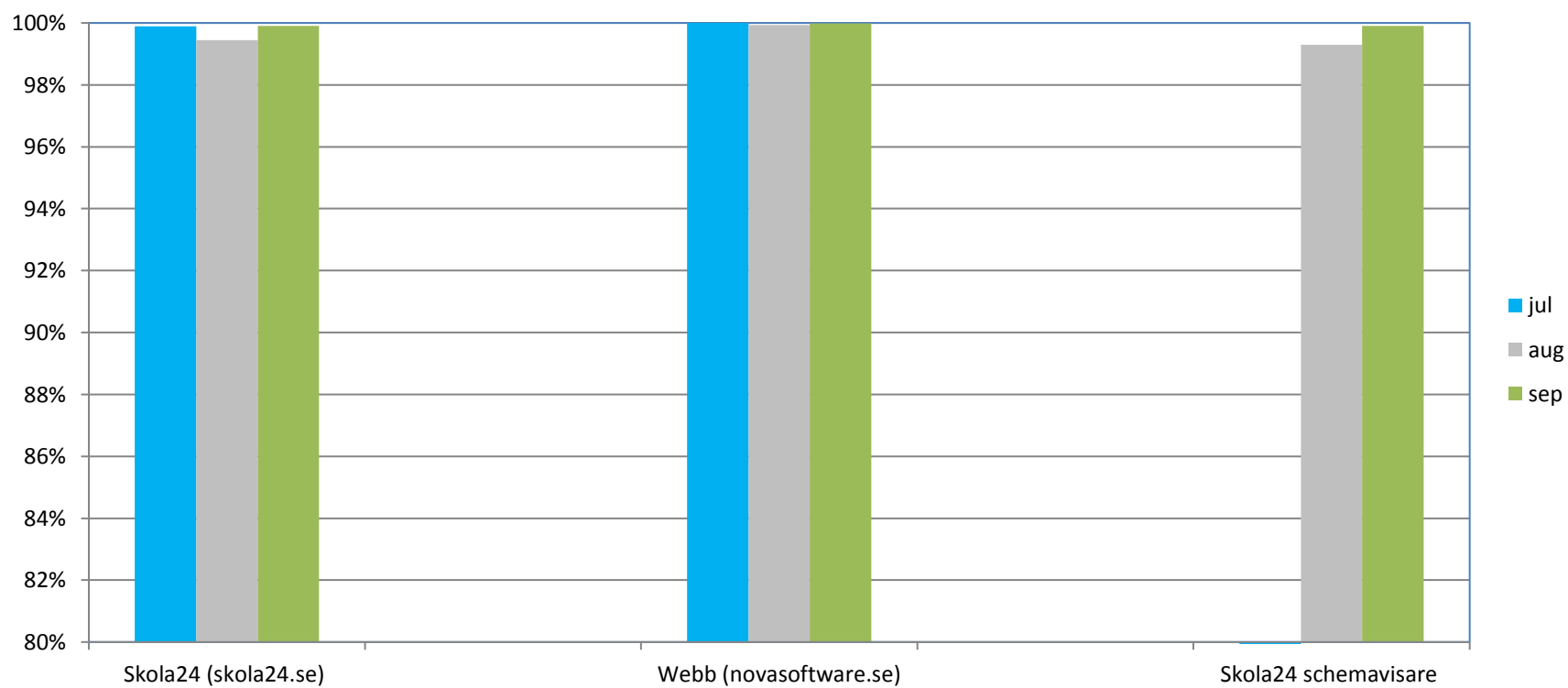


Serviceivårappoort

Period: Q3 2016

Referens Tjänst/Funktion	Inriktning Typ av mätning	Servicetid Tidsfönster för mätning	Riktvärde för upptid av tjänst	Servicenivå		
				jul	Faktiskt Utfall aug	sep
Skola24 (skola24.se)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	99,89%	99,45%	99,91%
Webb (novasoftware.se)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	100,00%	99,93%	99,98%
Skola24 schemavisare	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	0,00%	99,30%	99,91%

Kvartal 3 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 mättningsnivåer 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.