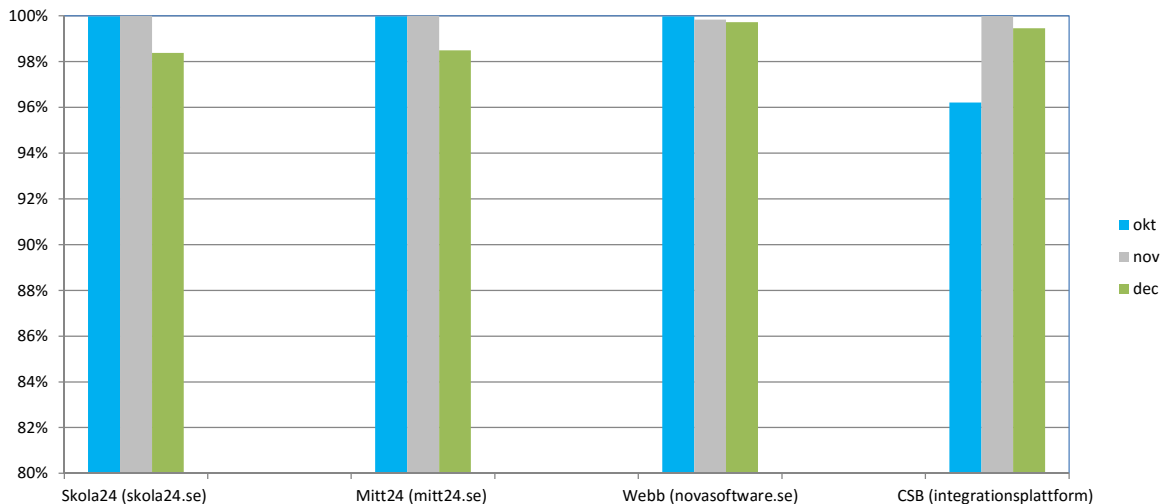


# Servicenivårapport

Period: Q4 2015

Referens	Inriktning	Servicetid	Servicenivå			
			Riktvärde för upptid av tjänst	Faktiskt Utfall okt	Faktiskt Utfall nov	Faktiskt Utfall dec
Tjänst/Funktion	Typ av mätning	Tidsfönster för mätning				
Skola24 (skola24.se)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	99,98%	100,00%	98,38%
Mitt24 (mitt24.se)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	99,98%	100,00%	98,49%
Webb (novasoftware.se)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	99,98%	99,84%	99,73%
CSB (integrationsplattform)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	96,22%	99,99%	99,46%

## Kvartal 4 2015



### Kommentarer

Avvikelser i utfallet under 4:e kvartalet orsakas ej komplett monitorering under december månad.

\*Reservation: ovan redovisade mätningarnivåer 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.