

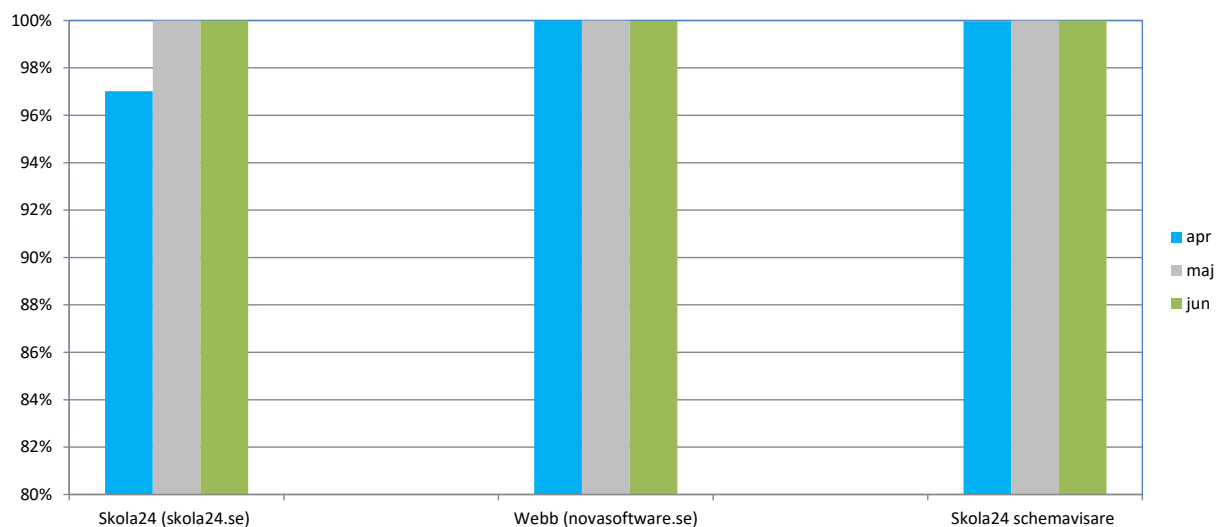


Servicenivårapport

Period: Q2 2018

Referens	Inriktning	Servicetid	Riktvärde för upptid av tjänst	Servicenivå		
				apr	Faktiskt Utfall maj	jun
Tjänst/Funktion	Typ av mätning	Tidsfönster för mätning				
Skola24 (skola24.se)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	97,02%	100,00%	100,00%
Webb (novasoftware.se)	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	100,00%	100,00%	99,97%
Skola24 schemavisare	Tillgänglighet	00-24 helgfri vard. (exkl. 00-04)	99,00%	99,96%	100,00%	100,00%

Kvartal 2 2018



Kommentarer

Mellan den 6 april till den 18 april kunde vi notera sporadiska problem vid inloggning i skola24. Detta är orsaken till att uttalat SLA inte är uppnått. Problemet åtgärdades den 18 april.

*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.