

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|---|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis Infrastruktur | | | 10 |
| | | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Kompls KIA | | | 5 |
| | | Løsningstid Incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Kompls KIF | | | 5 |
| | | Løsningstid Incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Kompls Booking | | | 5 |
| | | Løsningstid Incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | Kommentar: Det er ikke KDI som skal måles på dette. Det er DFØ som leverer denne tjenesten. | | | |
| 6 | Internett | Tilgjengelighet | 97 | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Turnus | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IFI/DFS) | | | 1 |
| | | Løsningstid Incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | | | 3 |
| | | Løsningstid Incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

JANUAR

Ytelse SLA

100 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
100 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

92 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

72,41 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

80,95 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.

100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

93,55 80 % lukket etter tre virkedager.
99,98 97 % i normal arbeidstid tertialvis

95,54 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

98,82 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

66,06 80 % lukket etter tre virkedager.
99,97 97 % i normal arbeidstid tertialvis

89,01 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

99,14 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

4699,95
3332,22

391,663
302,93

GOD
OK
LAV

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|---|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis infrastruktur | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | 10 |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Kompis KIA | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Kompis KIF | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Kompis Booking | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | Kommentar: Det er ikke KDI som skal måles på dette. Det er DFØ som leverer denne tjenesten. | | | |
| 6 | Internett | Tilgjengelighet | 97 | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| 7 | Doculive | Tilgjengelighet | 97 | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| 8 | GAT Turnus | Tilgjengelighet | 97 | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IFI/DFS) | Tilgjengelighet | 97 | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| 10 | E-post | Tilgjengelighet | 97 | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | Tilgjengelighet | 97 | 5 |
| | | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4814,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

FEBRUAR

Ytelse SLA

100 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
99,8611 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

93,58 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

88,57 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

98,53 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.

100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

81,82 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

94,28 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

97,67 80 % lukket etter tre virkedager.
99,8611 97 % i normal arbeidstid tertialvis

77,53 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

93,83 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

99,67 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

4698,89
3518,44

GOD

391,574
319,86

OK

LAV

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|---|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis infrastruktur | | | 10 |
| | | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Kompis KIA | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Kompis KIF | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Kompis Booking | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | Kommentar: Det er ikke KDI som skal måles på dette. Det er DFØ som leverer denne tjenesten. | | | |
| 6 | Internett | Tilgjengelighet | 97 | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Daculive | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Tumus | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IFI/DFS) | | | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

MARS

Ytelse SLA

100 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
100 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

87,41 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

77,95 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

93,94 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % i normal arbeidstid tertialvis

83,33 80 % lukket etter tre virkedager.

100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

72,73 80 % lukket etter tre virkedager.
99,8611 97 % i normal arbeidstid tertialvis

95,65 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

96,43 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

61,9 80 % lukket etter tre virkedager.
99,5833 97 % i normal arbeidstid tertialvis

92,54 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

97,85 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

85,71 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

4899,44
3281,36

391,62
298,31

GOD
OK
LAV

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|---|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis infrastruktur | | | 10 |
| | | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Komplis KIA | | | 5 |
| | | Løsningsstid Incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Komplis KIF | | | 5 |
| | | Løsningsstid Incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Komplis Booking | | | 5 |
| | | Løsningsstid Incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | | | 3 |
| | | Løsningsstid incidents | 80 | |
| | Kommentar: Det er ikke KDI som skal måles på dette. Det er DFØ som leverer denne tjenesten. | | | |
| 6 | Internett | | | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Løsningsstid Incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | | | 3 |
| | | Løsningsstid Incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Turnus | | | 3 |
| | | Løsningsstid Incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IFI/DFS) | | | 1 |
| | | Løsningsstid Incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | | | 3 |
| | | Løsningsstid Incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | | | 5 |
| | | Løsningsstid Incidents for EMSYS | 85 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | | | 3 |
| | | Løsningsstid Incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4814,5 | |
| | | Løsningsstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

APRIL

Ytelse SLA

100 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
100 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

91,27 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

87,93 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

84,62 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.

100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

83,34 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

87,09 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

87,5 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

71,19 80 % lukket etter tre virkedager.
98,7222 97 % i normal arbeidstid tertialvis

85,71 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

99,08 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

4899,72
3349,93

391,644
304,54

GOD
OK
LAV

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis Infrastruktur | | | 10 |
| | | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Komplis KIA | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Komplis KIF | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Komplis Booking | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 6 | Internett | | | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Turnus | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IFI/DFS) | | | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

Ytelse SLA

100 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
100 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

92,74 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

80,3 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

94,74 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % i normal arbeidstid tertialvis

83,33 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

88,89 80 % lukket etter tre virkedager.
98,3333 97 % i normal arbeidstid tertialvis

97,3 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

83,33 80 % lukket etter tre virkedager.
99,4444 97 % i normal arbeidstid tertialvis

64,76 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

91,04 80 % lukket etter tre virkedager.
98,8889 97 % i normal arbeidstid tertialvis

98,58 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

4693,33
3350,45

391,111
304,59

GOD
OK
LAV

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis infrastruktur | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | 10 |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Kompis KIA | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Kompis KIF | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Kompis Booking | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | Løsningstid incidents | 85 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 6 | Internett | Løsningstid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Turnus | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IF/DFS) | Løsningstid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | 5 |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

JUNI

Ytelse SLA

| | |
|---------|--------------------------------------|
| 100 | 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis |
| 100 | 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis |
| 96,4 | 85 % lukket etter to virkedager. |
| 100 | 98 % hele døgnet tertialvis |
| 85,48 | 85 % lukket etter to virkedager. |
| 100 | 98 % hele døgnet tertialvis |
| 93,18 | 85 % lukket etter to virkedager. |
| 100 | 98 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 94,44 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 93,75 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 98,6111 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 97,72 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 85,71 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 73,24 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 96,51 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 99,4444 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 99,39 | 85% lukket etter 2 virkedager |
| 100 | 99,9 % tertialvis |
| 100 | 99,5 % tertialvis |
| 100 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 4696,94 | |
| 3462,38 | |
| | GOD |
| 391,412 | OK |
| 314,76 | LAV |

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis infrastruktur | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | 10 |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Komplis KIA | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Komplis KIF | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Komplis Booking | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 6 | Internett | Løsningstid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Turnus | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IFI/DFS) | Løsningstid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | 5 |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

JULI

Ytelse SLA

100,00 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
100 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

92,18 85 % lukket etter to virkedager.
100,00 98 % hele døgnet tertialvis

87,1 85 % lukket etter to virkedager.
100,00 98 % hele døgnet tertialvis

92,86 85 % lukket etter to virkedager.
100,00 98 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100,00 97 % i normal arbeidstid tertialvis

75 80 % lukket etter tre virkedager.
99,44 97 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
99,44 97 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100,00 97 % i normal arbeidstid tertialvis

73,91 80 % lukket etter tre virkedager.
100,00 97 % i normal arbeidstid tertialvis

93,55 80 % lukket etter tre virkedager.
100,00 97 % i normal arbeidstid tertialvis

99,27 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100,00 97 % i normal arbeidstid tertialvis

4697,78
3486,81

391,481
316,96

GOD
OK
LAV

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis infrastruktur | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | 10 |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Kompis KIA | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Kompis KIF | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Kompis Booking | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | Løsningstid incidents | 85 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 6 | Internett | Løsningstid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Turnus | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IFI/DFS) | Løsningstid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | 5 |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | LAV | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

AUGUST

Ytelse SLA

100 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
100 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

83,9 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

78,12 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

91,18 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % i normal arbeidstid tertialvis

92,3 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

94,44 80 % lukket etter tre virkedager.
97,22 97 % i normal arbeidstid tertialvis

91,67 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100,00 97 % i normal arbeidstid tertialvis

67,52 80 % lukket etter tre virkedager.
98,33 97 % i normal arbeidstid tertialvis

90,53 80 % lukket etter tre virkedager.
98,8889 97 % i normal arbeidstid tertialvis

99,44 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

66,67 80 % lukket etter tre virkedager.
97 % i normal arbeidstid tertialvis

4392,22
3248,67

366,019
295,33

GOD
OK
LAV

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------|
| 1 | Sentral basis infrastruktur | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | 10 |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Komplis KIA | Løsnings tid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Komplis KIF | Løsnings tid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Komplis Booking | Løsnings tid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | Løsnings tid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 6 | Internett | Løsnings tid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | Løsnings tid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Turnus | Løsnings tid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IFI/DFS) | Løsnings tid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | Løsnings tid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | Løsnings tid incidents for EMSYS | 85 | 5 |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | Løsnings tid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsnings tid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |
| | SEPTEMBER | | | |

Ytelse SLA

100 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
100 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

91,6 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

92 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

84,78 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
99,8 97 % i normal arbeidstid tertialvis

90,74 80 % lukket etter tre virkedager.
99,8 97 % i normal arbeidstid tertialvis

86,36 80 % lukket etter tre virkedager.
99,8 97 % i normal arbeidstid tertialvis

80 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

73,85 80 % lukket etter tre virkedager.
99,8 97 % i normal arbeidstid tertialvis

99,8 80 % lukket etter tre virkedager.
99,8 97 % i normal arbeidstid tertialvis

99,02 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

85,71 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

4697,8
3357,2

391,483
305,20

GOD
OK
LAV

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basale infrastruktur | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | 10 |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Kompls KIA | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Kompls KIF | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Kompls Booking | Løsningstid incidents | 85 | 5 |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 6 | Internett | Løsningstid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Turnus | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IF/DFS) | Løsningstid incidents | 80 | 1 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | 5 |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | Løsningstid incidents | 80 | 3 |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

OKTOBER

Ytelse SLA

100 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
100 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

93,08 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

78,38 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

87,88 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % i normal arbeidstid tertialvis

94,74 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

86,67 80 % lukket etter tre virkedager.
98,2 97 % i normal arbeidstid tertialvis

93,75 80 % lukket etter tre virkedager.
99,8 97 % i normal arbeidstid tertialvis

80 80 % lukket etter tre virkedager.
99,8 97 % i normal arbeidstid tertialvis

68,91 80 % lukket etter tre virkedager.
98,3 97 % i normal arbeidstid tertialvis

86,11 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

99,07 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

83,33 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

4695,3
3261,42

391,275
296,49

GOD
OK
LAV

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis infrastruktur | | | 10 |
| | | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Kompis KIA | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Kompis KIF | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Kompis Booking | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 6 | Internett | | | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Tumus | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IFV/DFS) | | | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

NOVEMBER

Ytelse SLA

| | |
|-----------|--------------------------------------|
| 100 | 99.9% i perioden kl 07-19 tertialvis |
| 100 | 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis |
| 94,51 | 85 % lukket etter to virkedager. |
| 100 | 98 % hele døgnet tertialvis |
| 94 | 85 % lukket etter to virkedager. |
| 100 | 98 % hele døgnet tertialvis |
| 85,37 | 85 % lukket etter to virkedager. |
| 100 | 98 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 94,12 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 100 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 88 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 100 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 99,81 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 62,32 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 89,1 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 99,45 | 85% lukket etter 2 virkedager |
| 100 | 99,9 % tertialvis |
| 100 | 99,5 % tertialvis |
| 100 | 80 % lukket etter tre virkedager. |
| 100 | 97 % i normal arbeidstid tertialvis |
| 4699,43 | |
| 3442,63 | |
| 391,61917 | GOD |
| 312,97 | OK |
| | LAV |

| <u>Nr.</u> | <u>Tjeneste</u> | | <u>KRAV</u> | <u>VEKT</u> |
|------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Sentral basis infrastruktur | | | 10 |
| | | Tilgjengelighet 07-19 | 99,9 | |
| | | Tilgjengelighet 19-07 | 99,5 | |
| 2 | Komplis KIA | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 3 | Komplis KIF | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 4 | Komplis Booking | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents | 85 | |
| | | Tilgjengelighet | 98 | |
| 5 | DFØ | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 6 | Internett | | | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 7 | Doculive | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 8 | GAT Turnus | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 9 | IKT til opplæringsformål (IF/DFS) | | | 1 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 10 | E-post | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| 11 | Elektronisk kontroll | | | 5 |
| | | Løsningstid incidents for EMSYS | 85 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 07-19 | 99,9 | |
| | | tilgjengelighet i perioden kl 19-07 | 99,5 | |
| 12 | Internkontroll (KIKS) | | | 3 |
| | | Løsningstid incidents | 80 | |
| | | Tilgjengelighet | 97 | |
| | | Tilgjengelighet | 4614,5 | |
| | | Løsningstid | 3060 | |
| | TILGJENGELIGHET | Krav / antall tjenester | 384,54 | Res |
| | LØSNINGSTID | Krav / antall tjenester | 278,18 | |
| | TILGJENGELIGHETSINDEKS | | GOD | |
| | SERVICEINDEKS | | GOD | |

DESEMBER

Ytelse SLA

99,9 99,9% i perioden kl 07-19 tertialvis
99,9 99,5% i perioden kl 19-07 tertialvis

98,33 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

87,76 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % hele døgnet tertialvis

100 85 % lukket etter to virkedager.
100 98 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
98,7 97 % i normal arbeidstid tertialvis

93,1 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

81,53 80 % lukket etter tre virkedager.
98,2 97 % i normal arbeidstid tertialvis

97,67 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

100 85% lukket etter 2 virkedager
100 99,9 % tertialvis
100 99,5 % tertialvis

100 80 % lukket etter tre virkedager.
100 97 % i normal arbeidstid tertialvis

4895,9
3584,29

GOD

391,325
325,84

OK
LAV