

OGGETTO: SERVIZIO DI GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE INFRASTRUTTURE INFORMATICHE DEL COMUNE DI MONTECATINI TERME CIG 4515208383

Riepilogo statistiche servizio 01/07/2016 - 30/6/2017

	lug-16	ago-16	set-16	ott-16	nov-16	dic-16	gen-17	feb-17	mar-17	apr-17	mag-17	giu-17	totale 12 mesi
NUMERO TOTALE DI TICKET	90	71	78	117	98	83	84	101	105	90	89	79	1085
INTERVENTI HW	56	41	49	62	65	42	48	59	60	47	59	52	640
INTERVENTI SW	16	14	10	21	17	28	27	21	18	17	21	21	231
INTERVENTI NETWORK	8	8	3	1	7	1	1	4	0	9	2	0	44
ALTRI INTERVENTI (A CARICO DI FORNITORI TERZI) (1)	10	8	16	33	7	11	8	17	21	11	5	3	150
TICKET RIAPERTI (2)					0	0	0	0	0	0	0	2	2
INTERVENTI PROGRAMMATI CON L'UTENTE (3)					2	1	0	0	0	3	1	0	7
ALTRI							0	0	6	3	1	1	11
tipologia di risoluzione													
RISOLTI DAL PREDIDIO ON SITE	90	71	78	115	98	83	84	101	105	88	88	79	1080
RISOLTI DA REMOTO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	5
Ticket suddivisi per tipologia utenti													
INTERVENTI SU UTENTI VIP (SLA 60 minuti)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INTERVENTI SU UTENTI NON VIP (SLA 120 minuti)	82	63	75	116	91	82	83	97	105	81	87	79	1041
INTERVENTI SU RETE TELEMATICA (SLA 180 minuti)	8	8	3	1	7	1	1	4	0	9	2	0	44
INTERVENTI CRITICI					0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALTRI INTERVENTI					0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tempi di risoluzione													
Tra 0 min. e 60 min.	87	65	68	108	92	77	77	98	99	79	85	74	1009
Tra 60 min. e 120 min.	1	5	6	8	5	4	6	0	6	5	3	3	52
Tra 120 e 180 min	2	1	4	1	1	1	1	3	0	3	0	0	17
oltre 180 min (4)					0	1	0	0	0	3	1	2	7