

LEGENDA		
Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo
Data di riferimento	Data in cui è stato registrato il KPI, espressa in yyyy.mm.dd	n.d
Nome servizio	Nome che descrive sinteticamente il servizio/KPI	n.d
ID servizio	Numero identificativo del servizio/KPI	n.d
Hits OK	Numero di richieste andate a buon fine	n.d
Tempi medi in ms	Tempo medio di risposta alle richieste andate a buon fine, espresso in millisecondi	n.d
N. failures	Numero di richieste non andate a buon fine.	n.d
Sec. Of Failures	Tempo di indisponibilità del servizio. Si considera indisponibile un servizio che non ha dato risposta a cinque chiamate consecutive nell'arco di 30 secondi, indipendentemente dall'identità del chiamante. Si considera il servizio indisponibile dalla prima chiamata delle cinque alle quali non è stata data risposta nei termini stabiliti	n.d
% Availability time	Tempo di disponibilità del servizio	1 - (tot. secondi indisponibilità/24h)
Error response rate	Rapporto percentuale tra il numero di chiamate fallite e il numero di chiamate totali → $N. Failures / (N. Failures + Hits OK)$	$N^{\circ} Hits KO / (N^{\circ} Hits OK + N^{\circ} Hits KO)$

Il documento contiene la descrizione dei campi presenti negli elaborati statistici trimestrali