

Data source: GGUS report generator
Report author: operations@egi.eu

Documentation: Quality of Support target description

						Operatio	ns tools	Quality o	of Suppo	rt report		
GGUS SU	Core Service/Activity	QoS level		2018-10	2018-11	2018-12	2019-01	2019-02	2019-03	2019-04	2019-05	2019-06
Amal			less urgent	0,08	0,09	0,03	0,1	0	0,09	0,06	0,66	0,38
	Accounting repositories	Medium	urgent	0,14		0	0		0,31	0,02	0,25	
Apel	and portal	Medium	very urgent						0			
			top priority					0,26				
			less urgent		0,07	1,05		0,02		0	1,75	
Assessmenting Deutel	Accounting repositories		urgent	0,03		0,4	0		0,04	0,07	0,02	0,14
Accounting Portal	and portal	Medium	very urgent				0,31		0			
			top priority					0,13	0		8,91	
			less urgent			58,6		6,15	2,28	2,11	0,29	1,62
A DD	Application DB - virtual	NA - di	urgent	0,03			0,36	27,47	0,19	0,2		
AppDB	appliances and applications library	Medium	very urgent								0,13	
			top priority			63,84						
AAI Support	Services for AAI - CheckIn, PERUN, Catch- all		less urgent	1,72	0,46	14,54	1,52	1,76	4,7	8,99	1,75	1,58
			urgent	1,03	1,22	0,47	0,4	0,27	1,52	0,06	2,88	0,02
		Medium	very urgent	0,22	0,24	2,16	0,05	0,5		0,54	0,55	
			top priority		0	0,02	0		0,03			0,04
			less urgent	1,04			0,32	0,53	5,04	1,18	1,61	
			urgent	3,36	0,75	0,86	0,17	0,02	0,15	1,44	1,02	
EGI Collaboration tools	Collaboration tools	Medium	very urgent	0,18	0,23	0			0,17		0,23	6,91
			top priority								0,06	
			less urgent									
			urgent									
Catania Science Gateway	CSGF	Medium	very urgent									
			top priority									
CVMFS			less urgent	3,83								3,23
	CVMFS Stratum-0		urgent									
		Medium	very urgent									
			top priority									
			less urgent	0,08	5,41							
			urgent	2,62	2,96		8		1,82	8,74	1,43	
DIRAC	DIBACAEGI	Madium	0				-			,		

Medium M	DINAC	DIRACHLOI	ivicululli	very urgent	0.45								
EC3 Medium Medi					0,43	0.35							
EG3 Helium FG1 Data Hub Medium FG1 DATA Hub FG1 DATA Hub Medium FG1 DATA Hub FG1 DATA				less urgent		0,00							
EGI Data Hub Medium Import Eless urgent Import Import Eless urgent Import Import Import Eless urgent Import Import	EC3					0.04							
Part		EC3	Medium			0,0 .							
EGI Data Hub EGI Data Hub Medium Very urgent top priority Medium													
Medium M				less urgent			0,49	1,39	4,52				
Medium M	SCI Data III I	FOI Data III I	NA - divers	urgent							27,87		
Helpdesk (GGUS) Medium M	EGI Data Hub	EGI Data Hub	Mealum	very urgent			0,48			4			
GGUS Medium urgent 0,06 0,12 0,12 0,13				top priority									
Medium M				less urgent	0,09	0,09	0,4	1,09	0,01	0,03	0,19	1,87	0,05
Medium M	GGUS	Helndeck (GGUS)	Medium	urgent	0,06	0,12	0,12	0,13			0,01	0,74	0,04
Medium M	4403	neipuesk (0003)	Mediaiii	very urgent					0,03				0
DMSU Helpdesk human support Medium Helpdesk human support Medium Helpdesk human support Medium Helpdesk human support Medium				top priority									
Support Medium Very urgent 0,02 0,16 0,22 0,16 0,05 0,02 0,02 0,04 0,04 0,05 0,06 0,05 0,06 0,14 0,07 0,07 0,06 0,06 0,05 0,06 0,11 0,07 0,07 0,06 0,06 0,05 0,06 0,11 0,07 0,04 0,03 0,08 0,05 0,06 0,11 0,07 0,04 0,03 0,08 0,05 0,06 0,11 0,07 0,04 0,03 0,08 0,05 0,06 0,11 0,07 0,04 0,03 0,08 0,05 0,06 0,11 0,07 0,04 0,03 0,08 0,05 0,05 0,06 0,11 0,07 0,04 0,03 0,08 0,05 0,	DMSU			less urgent	0,19	0,18	0,11	0,58	0,37	0,62	0,26	0,21	0,74
Part		•	Medium	urgent	0,36	0,3	0,3	0,45	0,24	0,42	0,23	0,29	0,28
Helpdesk human support 1 working hour 1 working hou			Wiediaiii	very urgent	0,02		0,16	0,22	0,16			0,05	0,02
TPM	-			top priority					0,14				
TPM support 1 working hour very urgent 0,03 0,02 0,11 0,06 0,09 0,03 0,01 0,05 0,11 1 top priority 0 0,09 0,34 0,03 0,04 0,15 0,08 0,6 1,38 0,2	TDM			less urgent	0,27	0,02	0,02	0,02	0,7	0,1	0,07	0,07	0,06
Very urgent 1,03 0,02 0,11 0,06 0,09 0,03 0,01 0,05 0,11		Helpdesk human	1 working hour	urgent	0,13	0,06	0,05	0,06	0,11	0,07	7 0,04	0,03	0,08
Less urgent 1,56 3,25 0,92 0,93 3,95 1,89		support	1 WORKING HOU	very urgent	0,03	0,02	0,11	0,06	0,09	0,03	0,01	0,05	0,11
Marketplace Marketplace Services Medium Wery urgent 1,38 1,3				top priority			0		0,09	0,34			0,03
Marketplace Marketplace Services Medium Very urgent top priority 0,13 0,2 3,28				less urgent		1,56	3,25	0,92	0,93	3,95			1,89
Very urgent top priority	FGI Marketnlace	Marketnlace Services	Medium	urgent	0,94	0,15	0,08	0,6 1,38					
Less urgent 0,12 0,63 0 0,11	Edi Marketpiace	Warketplace Services	Wediam	very urgent		0,55		0,2					
Message brokers Medium Urgent 0,01 0,01 ARGO/SAM EGI Support Monitoring services Medium less urgent 0,07 0,08 0,03 0,17 0,09 0,03 0,01 0,4 0,11 0,02 0 very urgent 0,66 0,45 0,25 0 0,29 0,29 0,61 0,02 0 very urgent 0,1 0,02 1,89 0,3 0,22 0 0,01 0,01 0,01 0,01 0,00 0,001 0,00 0,001 0,000 0,0				top priority		0,13		0,2			3,28		
Messaging Message brokers Medium very urgent top priority ARGO/SAM EGI Support Monitoring services Medium Medium Medium less urgent 0,07 0,08 0,03 0,17 0,09 0,03 0,01 0,4 0,11 urgent 0,66 0,45 0,25 0 0,29 0,29 0,61 0,02 0 very urgent 0,1 0,02 1,89 0,3 0,22 0 0,01 top priority 0 0,03 0,03 less urgent 0,07 0,98 0,06 0,18 0,19 0,29 0,08 0,82 urgent 0,13 0,25 3 0,07 0,38 0,25 0,7				less urgent	0,12		0,63			0		0,11	
ARGO/SAM EGI Support Monitoring services Medium Medium	Messaging	Message hrokers	Medium	urgent			0,01						0,01
ARGO/SAM EGI Support Monitoring services Medium less urgent 0,07 0,08 0,03 0,17 0,09 0,03 0,01 0,4 0,11	iviessaging	Wiessuge Diokers	Wicalam	very urgent									
ARGO/SAM EGI Support Monitoring services Medium Medium Medi				top priority									
ARGO/SAM EGI Support Monitoring services Medium very urgent 0,1 0,02 1,89 0,3 0,22 0 0,01 top priority 0 0,03 0,03 0,03	ARGO/SAM EGI Support			less urgent	0,07	0,08	0,03	0,17	0,09	0,03	0,01	0,4	0,11
very urgent 0,1 0,02 1,89 0,3 0,22 0 0,01 top priority 0 0,03 0,03 0,03 less urgent 0,07 0,98 0,06 0,18 0,19 0,29 0,08 0,82 urgent 0.13 0.25 3 0.07 0.38 0.25 0.7		Monitoring services	Medium	urgent	0,66	0,45	0,25	0	0,29	0,29	0,61	0,02	0
less urgent 0,07 0,98 0,06 0,18 0,19 0,29 0,08 0,82					0,1		0,02	1,89	0,3	0,22		0	0,01
urgent 0.13 0.25 3 0.07 0.38 0.25 0.7				top priority	0				0,03		0,03		
Operations Portal				less urgent	0,07	0,98	0,06		0,18	0,19	0,29	0,08	0,82
	Operations Portal	Operations Portal	Modium	urgent	0,13		0,25	3	0,07	0,38	0,25		0,7

operations Fortai	Operations Fortal	ivicululli		0				0.70				
			very urgent top priority	0				0,78	0.05	2 27		
				2.42			0.04		0,05	2,27		4.54
Perun	Services for AAI -		less urgent	3,12			8,24		0,15	0,15		1,54
	Checkin, PERUN, Catch-	Medium	urgent					1,38				
	all		very urgent									
			top priority									
			less urgent									
EGI Security Monitoring	Security coordination	Medium	urgent									
	and security tools		very urgent			37		20,42				
			top priority									
			less urgent				1,77		0,54	5,83		
Security Management	Security coordination	Medium	urgent			1					0	0
	and security tools		very urgent				0,06					
			top priority									
GOC DB			less urgent	0,1	0,05	0,06	0,05	0,08				0
	Service registry (GOCDB)	Madium	urgent	0,13	0						0,15	
GOC DB		ivieuluiii	very urgent			0,01			0,1			
			top priority									
FOLOUR All and have			less urgent	0,08							1,87	
	Services for AAI -	Madium	urgent	0,01				32,07				
EGI Catch-all services	Checkin, PERUN, Catch- all	Medium	very urgent			4,07						
			top priority									
	UMD/CMD quality assurance		less urgent									
			urgent	0					22,58			
UMD Product Submission		Medium	very urgent									
			top priority									
			less urgent									
EGI UMD Quality	UMD/CMD quality		urgent									
Assurance	assurance	Medium	very urgent									
			top priority									
EGI Staged Rollout			less urgent									
	UMD software provisioning infrastructure		urgent									
		Medium	very urgent									
			top priority									
			less urgent		1,69	23,87		8,43	39,82		11,79	
EGI Software provisioning	UMD software		urgent		0.44	9,13		5,73	12,86	23,05		
EGI SOITWATE PROVISIONING		Madium			٠,١١	5,15		3,73	,00	20,00		

support	infrastructure	ivicululli	very urgent top priority	0,61	0,23 4,5	
WS-PGRADE/gUSE			less urgent			
	WS-PGRADE	Medium	urgent			
			very urgent			
			top priority			

Legend	less urgent QoS [wd]	urgent [wd]	very urgent [wd]	top priority [wd]
Response time exceeded	Medium 5	5	1	1
Responce time in line	1 working hour 0,125	0,125	0,125	0,125
[wd] = working days	Advanced 5	1	1	0,5
	Base 5	5	5	5