



Data source: [GGUS report generator](#)
 Report author: operations@egi.eu
 Documentation: [Quality of Support target description](#)

GGUS SU	Core Service/Activity	QoS level		Operations tools Quality of Support report								
				2019-07	2019-08	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	2020-01	2020-02	2020-03
APEL client & Accounting Repository	Accounting repositories and portal	Medium	less urgent	0,04	0,41	0	7	0	0,16	0,05	0,9	0,17
			urgent		0,01	0,3		0,01		0,02	0,46	0,52
			very urgent			0,85	1			0,01		
			top priority							0,29	0,32	
Accounting Portal	Accounting repositories and portal	Medium	less urgent		0,02	0,01	5,84	0	0	0		0,06
			urgent		0,15			0,05				0,04
			very urgent						0			
			top priority									
Virtual Appliance Catalogue (AppDB)	Application DB - virtual appliances and applications library	Medium	less urgent				0,09	1,16				
			urgent		0,2	1,62				0,04	0,25	0,51
			very urgent		0,07		0,33				0	0,08
			top priority				0,1	0,06				
Check-in (AAI)	Services for AAI - CheckIn, PERUN, Catch-all	Medium	less urgent	0,51	5,01	0,77	0,32	0,05	2,27	3,52	0,27	0,31
			urgent	0,21	1,24	0,65	5	0,17	0,34	0,76	0,28	0,52
			very urgent	0,03		0,64	4	0,03			0,37	0,04
			top priority			0,12	1				0,39	
Collaboration tools	Collaboration tools	Medium	less urgent	2,08	0,47	0,09	0,53	4,18		0,29	5,51	
			urgent	0,33	1,13	22,69		0,63	0,58	4,91	0,24	1,4
			very urgent		10,8	12,04			0,7	1,92		0,21
			top priority		3,25		2,97	2,05			1,23	
Applications on Demand (FGSG)	FGSG	Medium	less urgent									
			urgent						0			
			very urgent									
			top priority									
Software and Data Distribution (CVMFS)	CVMFS Stratum-0	Medium	less urgent							9,47	0,04	
			urgent						1,07			0,32
			very urgent								0,17	
			top priority									
Workload Manager (DIRAC)	DIRAC4EGI	Medium	less urgent	14,08								2,17
			urgent	14,07	0,95				0,62	0,13		
			very urgent		0,02				0,95	27,01		

			top priority	13,93	0,25			39,74	2,17				
Applications on Demand (EC3)	EC3	Medium	less urgent										
			urgent										
			very urgent										
			top priority										
Data Hub	EGI Data Hub	Medium	less urgent					8,52		0,11			
			urgent		3,96				0,02				
			very urgent										
			top priority										
Data Transfer	EGI Data Transfer	Medium	less urgent										
			urgent			4,35			0,67	0,09			
			very urgent										
			top priority										
Helpdesk (GGUS)	Helpdesk (GGUS)	Medium	less urgent	0,14	4,76	1,8	0	1,06	0,17	0,36	0,57	0,04	
			urgent	0,52	8,1	0,05	0,38	0,2			0,11	0,15	2,49
			very urgent	0,01			0,6				0,01		0,01
			top priority										0,01
DMSU	Helpdesk human support	Medium	less urgent	0,27	0,48	0,47	0,28	0,59	0,91	0,58	0,08	0,72	
			urgent		0,15	0,79	0,66	0,44	0,67	0,92	0,17	0,82	
			very urgent	0,62				0,23	0,22	0,08	0,15	0,34	
			top priority		0,57		0	0,67			0,33	0,62	
TPM	Helpdesk human support	1 working hour	less urgent	0,03	0,05	0,05	0,04	0,05	0,04	0,07	0,03	0,03	
			urgent	0,03	0,19	0,18	0,29	0,03	0,03	0,1	0,03	0,03	
			very urgent	0,01			0,01	0,02	0,03	0,12	0,04	0,04	
			top priority	0,07	0,01	0,05	0	0,02		0	0,01	0,25	
Marketplace	Marketplace Services	Medium	less urgent		0,92	0,97		0,08	0,2			0,02	
			urgent	0,43	5,65		0,33						
			very urgent		1,09				0,01				
			top priority	0,22			0,26					0,11	
Messaging	Message brokers	Medium	less urgent										
			urgent	0,13					0,39			0,01	
			very urgent				0,02						
			top priority										
Monitoring (ARGO)	Monitoring services	Medium	less urgent	0,03	0,26	0,4	0,02	0	0,02	0,47			
			urgent	0,04	0,03	0,04	0,01	0,23	0,01	0,22	0,19	0,09	
			very urgent		0,06		0,14	0		0,88			

			top priority	0,45	2,88
Software Repository	UMD software provisioning infrastructure	Medium	less urgent	0,02	
			urgent	0,01	
			very urgent		
			top priority		
Application on Demand (WS-PGRADE/gUSE)	WS-PGRADE	Medium	less urgent		
			urgent		
			very urgent		
			top priority		

Legend		QoS	less urgent [wd]	urgent [wd]	very urgent [wd]	top priority [wd]
Response time exceeded		Medium	5	5	1	1
Response 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

[ksn.com/index.php?mode=ticket_info&ticket_id=146103](https://www.ksn.com/story/news/2017/04/14/ksn-computer-crash-146103)