



<b>Gösterge Kodu</b>	HSTN.GKG119
<b>Tanım</b>	İlgili dönemde SBYS ile ilgili teknik sorunlara ortalama müdahale süresini ifade eder.
<b>Amaç</b>	SBYS'de oluşan arızalara en kısa sürede müdahale edilerek hizmetin aksamaması amaçlanmaktadır.
<b>Veri Kaynağı</b>	Dijital kayıtlar
<b>Hesaplama Yöntemi</b>	İlgili dönemde; SBYS yazılım ve donanım arızalarına müdahale süreleri toplamı/SBYS yazılım ve donanım arıza sayısı
<b>Alt Göstergeler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SBYS yazılım arızalarına ortalama müdahale süresi</li><li>• SBYS donanım arızalarına ortalama müdahale süresi</li></ul>
<b>Hedef Değer</b>	20 dk ve altında olmak
<b>Veri Giriş Periyodu</b>	3'er aylık
<b>Sorumlular</b>	Bilgi İşlem Bölüm Kalite Sorumlusu
<b>Sonuçların Paylaşılacağı Kişiler</b>	Üst Yönetim- Gösterge izlem sorumluları
<b>Açıklama</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Süre dakika olarak hesaplanacaktır</li></ul>