

## A4PA

### Report sui livelli di servizio – dicembre 2021

SISTEMI E INFRASTRUTTURE				
Codice	Descrizione	Periodo	Target	Achieved
KC/KS-01	Disponibilità del sistema di back end	Mensile	>= 98%	✓
KC/KS-02	Disponibilità del sistema di front end	Mensile	>= 98%	✓
KC/KS-03	Tempo massimo di indisponibilità giornaliera	Mensile	<4h	✓
KC/KS-04	Preavviso di fermo programmato	-	<3 gg lavorativi	✓

SERVIZIO HELP DESK				
Codice	Descrizione	Periodo	Target	Achieved
KH-01	Numero ticket risolti entro 16h dall'apertura	Mensile	80%	95.8%
KH-02	Numero ticket risolti entro 24h dall'apertura	Mensile	85%	98.0%
KH-03	Numero ticket presi in carico entro 3h dall'apertura	Mensile	85%	98.1%

CONSERVAZIONE				
Codice	Descrizione	Periodo	Target	Achieved
KC-05	Percentuale documenti conservati a norma entro i tempi target rispetto al totale.	Mensile	99%	✓

- Numero incidenti di sicurezza rilevati: 0
- Fermi programmati: 1 (migrazione MI3)
- Fermi non programmati: 1 (indisponibilità servizio Nutanix per 30')