

A4PA

Report sui livelli di servizio – luglio 2022

| 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% | 98.1% |
| KH-02 | Numero ticket risolti entro 24h dall'apertura | Mensile | 85% | 98.4% |
| KH-03 | Numero ticket presi in carico entro 3h dall'apertura | Mensile | 85% | 99.5% |

| 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: 0
- Fermi non programmati: 2 (fermo di 1h e 30 minuti complessivi per indisponibilità di alcuni moduli applicativi)