

A4PA

Report livelli di servizio – ottobre 2024

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%	94.8%
KH-02	Numero ticket risolti entro 24h dall'apertura	Mensile	85%	95.3%
KH-03	Numero ticket presi in carico entro 3h dall'apertura	Mensile	85%	98.5%

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

- Incidenti di sicurezza rilevati: 0
- Fermi programmati: 0
- Fermi non programmati: 0

Argentea srl

Via Ragazzi del '99, 13 | 38123 Trento
 Tel +39 0461 1419 166
 info@argentea.it | argentea@pec.gpi.it
 www.argentea.it



R.I. / C.F. e P.IVA n. 02260390220
 R.E.A. n. TN - 211447
 Capitale Sociale € 200.000,00 i.v.