

## A4PA

### Report livelli di servizio – Aprile 2026

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%	94,6%
KH-02	Numero ticket risolti entro 24h dall'apertura	Mensile	85%	96,1%
KH-03	Numero ticket presi in carico entro 3h dall'apertura	Mensile	85%	99,2%

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**

Sede Legale e Operativa: Via del Brennero, 272 | 38121 Trento  
 Tel +39 0461 1419 166  
 PEC argentea@gruppозucchetti.it  
 info@argentea.it

[www.argentea.it](http://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.  
 Società a socio unico