

## A4PA

### Report livelli di servizio – Settembre 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%    | 98,4%    |
| KH-02              | Numero ticket risolti entro 24h dall'apertura        | Mensile | 85%    | 98,8%    |
| KH-03              | Numero ticket presi in carico entro 3h dall'apertura | Mensile | 85%    | 100%     |

| 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