



Rede MULTIBANCO - Indicadores de Nível de Serviço - março de 2019

MEMO INFORMATIVO 2019-040

26 de abril de 2019

Interlocutor Principal

Resumo

Esta comunicação divulga a medição dos indicadores de nível de serviço na Rede MULTIBANCO para os últimos seis meses, incluindo o mês de março de 2019, de acordo com o especificado no Contrato de Prestação de Serviços da SIBS na Rede MULTIBANCO.

Indicador de ação

Implementação:	Obrigatória	<input type="checkbox"/>	Opcional	<input type="checkbox"/>	Não aplicável	<input checked="" type="checkbox"/>
Previsão de impacto:	Técnico	<input type="checkbox"/>	Operacional	<input type="checkbox"/>	Inexistente	<input checked="" type="checkbox"/>

Ações recomendadas

Solicita-se a divulgação interna desta informação na vossa instituição.

Esclarecimentos adicionais

Para esclarecimentos adicionais deverá ser contactada a Área de Suporte a Clientes da SIBS através do endereço de e-mail: sac.suporte@sibs.pt

Enquadramento

No cumprimento do disposto no Anexo I no Contrato de Prestação de Serviços da SIBS na Rede MULTIBANCO, vimos por este meio divulgar a medição dos respetivos indicadores de nível de serviço para os últimos seis meses.

Calendário de implementação

Não aplicável.



Indicadores de nível de serviço na Rede MULTIBANCO - março de 2019

Indicador	SLA	2018				2019					
		Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar				
MULTIBANCO SLA											
MB01.01 - Disponibilização dos ficheiros da Compensação MULTIBANCO	≥ 90,00 %	100 %		100 %		97 %		100 %		100 %	
MB01.02 - Abandono de chamadas no Atendimento	≤ 7,00 %	4,68 %		4,33 %		5,65 %		4,45 %		4,88 %	
MB01.03 - Tempo médio de espera até ser atendido	≤ 55,00 seg	40,18 seg		42,89 seg		60,01 seg		53,74 seg		54,16 seg	
MB02.01 - Uptime Rede MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,57 %		99,63 %		99,77 %		99,74 %		99,64 %	
MB02.02 - Uptime da Rede MULTIBANCO - Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 %		100 %		100 %		100 %		100 %	
MB02.03 - Nº de horas em Serviço Reduzido na Manutenção Programada	= 0,00 h	-8,08 h		-5,61 h		-8,31 h		-6,05 h		-5,34 h	
MB03.01 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO - Geral	≥ 95,00 %	93,84 %		94,13 %		93,45 %		93,87 %		94,77 %	
MB03.02 - Uptime Técnico da Rede CA MULTIBANCO - Horário de maior tráfego	≥ 98,00 %	98,62 %		99,33 %		99,46 %		98,74 %		98,97 %	
MB03.03 - Tempo médio útil de resolução de avarias (manutenção sem intervenção de ETV)	≤ 12,00 h	6,97 h		6,6 h		5,85 h		7,71 h		6,31 h	
MB04.01 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,57 %		99,63 %		99,77 %		99,74 %		99,64 %	
MB04.02 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO - Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 %		100 %		100 %		100 %		100 %	
MB04.03 - Número de interrupções de serviço na Rede TPA MULTIBANCO	≤ 3 Num	1		0		1		0		0	

Nota:

- Indicador MB03.01 (“Uptime da Rede CA MULTIBANCO - Geral”)

O incumprimento do valor objetivo deste indicador está em linha com o que tem vindo a ser observado nos últimos meses, registam-se valores ligeiramente abaixo do valor objetivo para alguns dos indicadores de uptime e manutenção, que revelam o ajustamento tardio dos fornecedores ao SLA contratado (12h tempo de resolução).