

Rede MULTIBANCO - Indicadores de Nível de Serviço - agosto de 2018

Memo Informativo 2018-109

26 de setembro de 2018

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 agosto de 2018, de acordo com o especificado no Contrato de Prestação de Serviços da SIBS FPS 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 FPS 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 FPS 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.

Anexos

Não aplicável.

Indicadores de nível de serviço na Rede MULTIBANCO - agosto de 2018

Indicador	SLA	2018												Tend
		Mar		Abr		Mai		Jun		Jul		Ago		
MULTIBANCO SLA														
MB01.01 - Disponibilização dos ficheiros da Compensação MULTIBANCO	≥ 90,00 %	100 %	●	100 %	●	97 %	●	100 %	●	97 %	●	100 %	●	>
MB01.02 - Abandono de chamadas no Atendimento	≤ 7,00 %	4,38 %	●	4,63 %	●	5,12 %	●	4,94 %	●	4,68 %	●	6,07 %	●	<
MB01.03 - Tempo médio de espera até ser atendido	≤ 55,00 seg	43,03 seg	●	43,91 seg	●	41,38 seg	●	55,61 seg	●	47,27 seg	●	47,25 seg	●	>
MB02.01 - Uptime Rede MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,82 %	●	99,7 %	●	99,77 %	●	95,53 %	●	99,76 %	●	99,82 %	●	>
MB02.02 - Uptime da Rede MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 %	●	100 %	●	100 %	●	100 %	●	100 %	●	100 %	●	=
MB02.03 - Nº de horas em Serviço Reduzido na Manutenção Programada	= 0,00 h	-6,37 h	●	-7,49 h	●	-6,18 h	●	-4,63 h	●	-8,19 h	●	-6,37 h	●	<
MB03.01 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral	≥ 95,00 %	94,82 %	●	94,72 %	●	95,01 %	●	94,23 %	●	93,28 %	●	92,75 %	●	<
MB03.02 - Uptime Técnico da Rede CA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 98,00 %	98,74 %	●	98,94 %	●	99,06 %	●	98,91 %	●	98,85 %	●	98,7 %	●	<
MB03.03 - Tempo médio útil de resolução de avarias (manutenção sem intervenção de ETV)	≤ 12,00 h	3,08 h	●	5,59 h	●	3,14 h	●	2,92 h	●	3,26 h	●	7,15 h	●	<
MB04.01 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,82 %	●	99,7 %	●	99,77 %	●	100 %	●	99,76 %	●	99,82 %	●	>
MB04.02 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 %	●	100 %	●	100 %	●	100 %	●	100 %	●	100 %	●	=
MB04.03 - Número de interrupções de serviço na Rede TPA MULTIBANCO	≤ 3 Num	0	●	0	●	0	●	0	●	0	●	1	●	

Notas:

- Indicador MB01.03 (“Tempo médio de espera até ser atendido”)
 - O SLA deste indicador passou de 45 para 55 segundos, devido ao aumento de 10 segundos legais registados na alteração da gravação de acolhimento no âmbito do RGPD.
- Indicador MB03.01 (“Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral”)
 - O incumprimento do SLA neste indicador deve-se à manutenção de 1ª linha (responsabilidade ETV e Banco) e às assistências técnicas no âmbito da manutenção de 2ª linha (FAT e intervenções conjuntas). Salienta-se que se trata de um período com incremento significativo da atividade/carga na Rede, bem como alguma limitação de recursos humanos das várias entidades envolvidas.