

# Rede MULTIBANCO - Indicadores de Nível de Serviço - abril de 2018

## Memo Informativo 2018-061

23 de maio 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 abril 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](mailto: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 – abril de 2018

Indicador	SLA	2017				2018							
		Nov		Dez		Jan		Fev		Mar		Abr	
MULTIBANCO SLA													
MB01.01 - Disponibilização dos ficheiros da Compensação MULTIBANCO	≥ 90,00 %	100 %	●	100 %	●	100 %	●	100 %	●	100 %	●	100 %	●
MB01.02 - Abandono de chamadas no Atendimento	≤ 7,00 %	4,96 %	●	7,04 %	●	3,92 %	●	4,95 %	●	4,38 %	●	4,63 %	●
MB01.03 - Tempo médio de espera até ser atendido	≤ 45,00 seg	37,03 seg	●	43,47 seg	●	33,32 seg	●	39,54 seg	●	43,03 seg	●	43,91 seg	●
MB02.01 - Uptime Rede MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,67 %	●	99,8 %	●	99,6 %	●	99,66 %	●	99,82 %	●	99,7 %	●
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	-5,35 h	●	-6,3 h	●	-7,56 h	●	-5,42 h	●	-6,37 h	●	-7,49 h	●
MB03.01 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral	≥ 95,00 %	93,96 %	●	92,48 %	●	94,19 %	●	94,93 %	●	94,82 %	●	94,72 %	●
MB03.02 - Uptime Técnico da Rede CA MULTIBANCO - Horário de maior tráfego	≥ 98,00 %	98,45 %	●	97,56 %	●	98,44 %	●	98,62 %	●	98,74 %	●	98,94 %	●
MB03.03 - Tempo médio útil de resolução de avarias (manutenção sem intervenção de ETV)	≤ 12,00 h	7,2 h	●	3,78 h	●	3,28 h	●	3,25 h	●	3,08 h	●	5,59 h	●
MB04.01 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,67 %	●	99,8 %	●	99,61 %	●	99,66 %	●	99,82 %	●	99,7 %	●
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	●	1	●	0	●	0	●	0	●

## Notas:

- Indicador MB03.01 (“Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral”)
  - O incumprimento do valor objetivo deste indicador foi provocado por avarias em CA-MB instalados em locais de acesso condicionado.