

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

## Memo Informativo 2018-017

26 de fevereiro 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 janeiro 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 – janeiro de 2018

Indicador	SLA	2017										2018	
		ago		set		out		nov		dez		jan	
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 %	4,99 %	●	4,72 %	●	4,47 %	●	4,96 %	●	7,04 %	●	3,92 %	●
MB01.03 - Tempo médio de espera até ser atendido	≤ 45,00 seg	38,66 seg	●	35,12 seg	●	34,64 seg	●	37,03 seg	●	43,47 seg	●	33,32 seg	●
MB02.01 - Uptime Rede MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,77 %	●	99,66 %	●	99,73 %	●	99,67 %	●	99,8 %	●	99,6 %	●
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	-6,3 h	●	-5,32 h	●	-7,57 h	●	-5,35 h	●	-6,3 h	●	-7,56 h	●
MB03.01 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral	≥ 95,00 %	93,35 %	●	94,49 %	●	94,22 %	●	93,96 %	●	92,48 %	●	94,19 %	●
MB03.02 - Uptime Técnico da Rede CA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 98,00 %	98,5 %	●	98,71 %	●	98,39 %	●	98,45 %	●	97,56 %	●	98,44 %	●
MB03.03 - Tempo médio útil de resolução de avarias (manutenção sem intervenção de ETV)	≤ 12,00 h	3,31 h	●	5,83 h	●	7,74 h	●	7,2 h	●	3,78 h	●	3,28 h	●
MB04.01 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,77 %	●	99,66 %	●	99,78 %	●	99,67 %	●	99,8 %	●	99,61 %	●
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 MB03.01 (“Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral”)
  - O incumprimento do valor objetivo deste indicador foi provocado pela degradação do serviço de 1ª linha tanto da responsabilidade do Banco como das Empresas de Transporte de Valores (ETV).