

Rede MULTIBANCO - Indicadores de Nível de Serviço no 2º semestre de 2016

Memo Informativo 2017-005

31 de janeiro de 2017

Interlocutor Principal

Resumo

Esta comunicação divulga a medição dos indicadores de nível de serviço na Rede MULTIBANCO para o 2º semestre de 2016, 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 o 2º semestre de 2016.

Calendário de implementação

Não aplicável.

Anexos

Não aplicável.

Indicadores de nível de serviço na Rede MULTIBANCO - 2º semestre de 2016

Indicador	SLA	2016 Jul	2016 Ago	2016 Set	2016 Out	2016 Nov	2016 Dez
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 %	4,33 % ●	5,15 % ●	4 % ●	5,04 % ●	4,31 % ●	5,28 % ●
MB01.03 - Tempo médio de espera até ser atendido	≤ 45,00 seg	30,59 seg ●	37,56 seg ●	32,73 seg ●	35,92 seg ●	31,94 seg ●	36,91 seg ●
MB02.01 - Uptime Rede MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,86 % ●	99,76 % ●	99,76 % ●	99,01 % ●	99,01 % ●	99,01 % ●
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	-7,02 h ●	-8,22 h ●	-8,22 h ●	-5,82 h ●	-5,82 h ●	-5,82 h ●
MB03.01 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral	≥ 95,00 %	93,93 % ●	93,26 % ●	94,96 % ●	94,66 % ●	94,13 % ●	94,43 % ●
MB03.02 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 98,00 %	98,83 % ●	98,66 % ●	98,97 % ●	98,74 % ●	98,68 % ●	98,69 % ●
MB03.03 - Tempo médio útil de resolução de avarias (manutenção sem intervenção de ETV)	≤ 12,00 h	3,29 h ●	3,08 h ●	4,74 h ●	3,18 h ●	3,17 h ●	3,03 h ●
MB04.01 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,86 % ●	99,76 % ●	99,76 % ●	99 % ●	99 % ●	99 % ●
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 int	0 int ●	0 int ●	0 int ●	0 int ●	0 int ●	0 int ●

Notas:

- Indicador MB03.01 (“Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral”)
 - O valor apurado situou-se abaixo do objetivo durante os meses de **julho** e **agosto**, período de eleição para gozo de férias que deriva num número inferior de recursos em agências bancárias para suporte de 1ª linha e condicionamento do acesso a pontos de serviço. Esta justificação é também válida para **dezembro**, mês de elevada procura em que muitas famílias aproveitam para tirar mini-férias e que este ano contou com dois feriados à quinta-feira, deixando muitos equipamentos fora de serviço durante um período alongado;
 - Durante os meses de **agosto**, **setembro** e **outubro** foram convocadas diversas greves às horas extraordinárias pelo STAD (Sindicado dos Trabalhadores de Serviços de Portaria, Vigilância, Limpeza, Domésticas, e Atividades Diversas), cujo impacto se traduziu no aumento dos tempos de resposta por parte das ETV e consequentemente no incumprimento do indicador. Este impacto estendeu-se ainda ao mês de **novembro**, fruto, em parte, do assoberbamento consequente das greves dos meses anteriores.