

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

## Memo Informativo 2018-126

21 de dezembro 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 novembro 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 – novembro de 2018

Indicador	SLA	2018											Tend.	
		Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov							
MULTIBANCO SLA														
MB01.01 - Disponibilização dos ficheiros da Compensação MULTIBANCO	≥ 90,00 %	100 %	<div><div></div></div>	97 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	=
MB01.02 - Abandono de chamadas no Atendimento	≤ 7,00 %	4,94 %	<div><div></div></div>	4,68 %	<div><div></div></div>	6,07 %	<div><div></div></div>	4,18 %	<div><div></div></div>	4,68 %	<div><div></div></div>	4,33 %	<div><div></div></div>	>
MB01.03 - Tempo médio de espera até ser atendido	≤ 55,00 seg	55,61 seg	<div><div></div></div>	47,27 seg	<div><div></div></div>	47,25 seg	<div><div></div></div>	40,22 seg	<div><div></div></div>	40,18 seg	<div><div></div></div>	42,89 seg	<div><div></div></div>	<
MB02.01 - Uptime Rede MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	95,53 %	<div><div></div></div>	99,76 %	<div><div></div></div>	99,82 %	<div><div></div></div>	99,64 %	<div><div></div></div>	99,57 %	<div><div></div></div>	99,63 %	<div><div></div></div>	>
MB02.02 - Uptime da Rede MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	=
MB02.03 - Nº de horas em Serviço Reduzido na Manutenção Programada	= 0,00 h	-4,63 h	<div><div></div></div>	-8,19 h	<div><div></div></div>	-6,37 h	<div><div></div></div>	-5,55 h	<div><div></div></div>	-8,08 h	<div><div></div></div>	-5,61 h	<div><div></div></div>	<
MB03.01 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral	≥ 95,00 %	94,23 %	<div><div></div></div>	93,28 %	<div><div></div></div>	92,75 %	<div><div></div></div>	93,73 %	<div><div></div></div>	93,84 %	<div><div></div></div>	94,13 %	<div><div></div></div>	>
MB03.02 - Uptime Técnico da Rede CA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 98,00 %	98,91 %	<div><div></div></div>	98,85 %	<div><div></div></div>	98,7 %	<div><div></div></div>	98,82 %	<div><div></div></div>	98,62 %	<div><div></div></div>	99,33 %	<div><div></div></div>	>
MB03.03 - Tempo médio útil de resolução de avarias (manutenção sem intervenção de ETV)	≤ 12,00 h	2,92 h	<div><div></div></div>	3,26 h	<div><div></div></div>	7,15 h	<div><div></div></div>	7,3 h	<div><div></div></div>	6,97 h	<div><div></div></div>	6,6 h	<div><div></div></div>	>
MB04.01 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	100 %	<div><div></div></div>	99,76 %	<div><div></div></div>	99,82 %	<div><div></div></div>	99,64 %	<div><div></div></div>	99,57 %	<div><div></div></div>	99,63 %	<div><div></div></div>	>
MB04.02 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	100 %	<div><div></div></div>	=
MB04.03 - Número de interrupções de serviço na Rede TPA MULTIBANCO	≤ 3 Num	0	<div><div></div></div>	0	<div><div></div></div>	1	<div><div></div></div>	1	<div><div></div></div>	1	<div><div></div></div>	0	<div><div></div></div>	>

## Notas:

- 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.