K&H BANK - PSD2 API - KPI SLA

	E-Bank				Electra				MAS				OPEN-API			
	2019				2019				2019				2019			
	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.
Szolgáltatási szint (Service Levels)																
Rendelkezésre állás (Availability)	99,87%	100,00%	99,06%	100,00%	100,00%	100,00%	99,96%	100,00%	99,87%	100,00%	99,06%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Maximális kiesés (Maximum outage)	55 min.	0	407 min.	0	0	0	16 min.	0	55 min.	0	407 min.	0	0	0	0	0
Éves leállások száma (Number of yearly downtimes)	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db	12 db
Szolgáltatási időszak (Service hours)	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24	7*24
Probléma megoldás (Incident Resolution)																
Első válaszig eltelt idő (First Response Time)	Kevesebb, mint 2 óra	0	Kevesebb, mint 2 óra	0	0	0	Kevesebb, mint 2 óra	0	Kevesebb, mint 2 óra	0	Kevesebb, mint 2 óra	0	0	0	0	0
Első válaszig eltelt átlagos idő (Average First Response Time)	Kevesebb, mint 1 óra	0	Kevesebb, mint 1 óra	0	0	0	Kevesebb, mint 1 óra	0	Kevesebb, mint 1 óra	0	Kevesebb, mint 1 óra	0	0	0	0	0
Incidens elhárítási elvárt idő (Expected length of incident resolution)	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján	Prioritási Mártix alapján
Átlagos kiesések száma havonta (Average Monthly outage)	1 db	0 db	4 db	0 db	0 db	0 db	1 db	0 db	1 db	0 db	4db	0 db	0 db	0 db	0 db	0 db
Munkaidőn kívüli támogatás (out-of-hours support)																
Tömeges incidens (Mass Incident)	1 db	0 db	1 db	0 db	0 db	0 db	0 db	0 db	1 db	0 db	1 db	0 db	0 db	0 db	0 db	0 db
Nyomon követés - Monitorozás (Monitoring)																
Auditok száma a negyedévben (Number of audits)	4 db				4 db				4 db				1 db			
Auditjavaslatok megvalósítási aránya (Implementation rate of audit proposals)	100%				100%				100%				100%			
Vészhelyzeti terv (Disaster recovery plan)																
Elvárt visszaállítási idő (Expected Recovery Time)	4 óra				4 óra				4 óra				4 óra			
Sikeres DR átállás (Sucessful DR transition)	1 / 1				1 / 1				1 / 1				0 / 0			
Karbantartás (Maintenance)																
Karbantartás hossza (Length of Maintenance)	180 min.	60 min.	240 min.	0 min.	180 min.	120 min.	360 min.	90 min.	180 min.	15min.	240 min.	0 min.	0 min.	0 min.	0 min.	0 min.
Éves karbantartások száma (Number of yearly maintenance)	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db	24 db
Karbantartások tervszerinti megvalósítása %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%