K&H BANK - PSD2 API - KPI SLA

	E-Bank			Electra			MAS			OPEN-API		
	2020			2020			2020			2020		
	Júl.	Aug.	Szept.	Júl.	Aug.	Szept.	Júl.	Aug.	Szept.	Júl.	Aug.	Szept.
Szolgáltatási szint (Service Levels)												
Rendelkezésre állás (Availability)	99,81%	100,00%	98,75%	99,96%	100,00%	99,90%	99,81%	100,00%	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%
Maximális kiesés (Maximum outage)	86 min.	0 min.	539 min.	19 min.	0 min.	42 min.	86 min.	0 min.	115 min.	0 min.	0 min.	0 min.
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
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
Probléma megoldás (Incident Resolution)												
Első válaszig eltelt idő (First Response Time)	Kevesebb, mint 2 óra	0	Kevesebb, mint 2 óra	Kevesebb, mint 2 óra	0	Kevesebb, mint 2 óra	Kevesebb, mint 2 óra	0	Kevesebb, mint 2 óra	0	0	0
Első válaszig eltelt átlagos idő (Average First Response Time)	Kevesebb, mint 1 óra	0	Kevesebb, mint 1 óra	Kevesebb, mint 1 óra	0	Kevesebb, mint 1 óra	Kevesebb, mint 1 óra	0	Kevesebb, mint 1 óra	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
Átlagos kiesések száma havonta (Average Monthly outage)	2 db	0 db	4 db	1 db	0 db	1 db	2 db	0 db	3 db	0 db	0 db	0 db
Munkaidőn kívüli támogatás (out-of-hours support)												
Tömeges incidens (Mass Incident)	2 db	0 db	4 db	1 db	0 db	1 db	2 db	0 db	3 db	0 db	0 db	0 db
Nyomon követés - Monitorozás (Monitoring)												
Auditok száma a negyedévben (Number of audits)	1 db			1 db			1 db			0 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)	0 / 0			0 / 0			0 / 0			0 / 0		
Karbantartás (Maintenance)												
Karbantartás hossza (Length of Maintenance)	83 min.	47 min.	599 min.	89 min.	32 min.	540 min.	0 min.	0 min.	385 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
Karbantartások tervszerinti megvalósítása %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%