K&H BANK - PSD2 API - KPI SLA

| | E-Bank | | | Electra | | | MAS | | | OPEN-API | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2020 | | | 2020 | | | 2020 | | | 2020 | | |
| | Ápr. | Máj. | Jún | Ápr. | Máj. | Jún | Ápr. | Máj. | Jún | Ápr. | Máj. | Jún |
| **Szolgáltatási szint (Service Levels)** | | | | | | | | | | | | |
| Rendelkezésre állás (Availability) | 99,76% | 99,64% | 100,00% | 100,00% | 99,88% | 100,00% | 99,76% | 99,64% | 100,00% | 99,70% | 100,00% | 100,00% |
| Maximális kiesés (Maximum outage) | 104 min. | 161 min. | 0 min. | 0 min. | 53 min. | 0 min. | 104 min. | 161 min. | 0 min. | 130 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 | Kevesebb, mint 2 óra | 0 | 0 | Kevesebb, mint 2 óra | 0 | Kevesebb, mint 2 óra | Kevesebb, mint 2 óra | 0 | Kevesebb, mint 2 óra | 0 | 0 |
| Első válaszig eltelt átlagos idő (Average First Response Time) | Kevesebb, mint 1 óra | Kevesebb, mint 1 óra | 0 | 0 | Kevesebb, mint 1 óra | 0 | Kevesebb, mint 1 óra | Kevesebb, mint 1 óra | 0 | Kevesebb, mint 1 óra | 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) | 1 db | 2 db | 0 db | 0 db | 1 db | 0 db | 1 db | 2 db | 0 db | 1 db | 0 db | 0 db |
| **Munkaidőn kívüli támogatás (out-of-hours support)** | | | | | | | | | | | | |
| Tömeges incidens (Mass Incident) | 1 db | 2 db | 0 db | 0 db | 1 db | 0 db | 1 db | 2 db | 0 db | 0 db | 0 db | 0 db |
| **Nyomon követés - Monitorozás (Monitoring)** | | | | | | | | | | | | |
| Auditok száma a negyedévben (Number of audits) | 3 db | | | 3 db | | | 3 db | | | 3 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) | 0 min. | 555 min. | 120 min. | 0 min. | 300 min. | 240 min. | 0 min. | 555 min. | 30 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% |