K & H BANK - PSD2 API - KPI SLA

	E-Bank			Electra			MobileApp			OPEN-API		
	2022			2022			2022			2022		
	Jan.	Feb.	Marc.	Jan.	Feb.	Marc.	Jan.	Feb.	Marc.	Jan.	Feb.	Marc.
Szolgáltatási szint (Service Levels)												
Rendelkezésre állás (Availability)	99,870%	99,790%	100,000%	100,000%	99,790%	100,000%	99,870%	99,790%	100,000%	100,000%	97,540%	100,000%
Maximális kiesés (Maximum outage)	58min.	92min.	0min.	0min.	92min.	0min.	58min.	92min.	0min.	0min.	1080min.	0min.
Éves leállások száma (Number of yearly downtimes)	12db	12db	12db	12db	12db	12db	12db	12db	12db	12db	12db	12db
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	Kevesebb, mint 2 óra	0	0	0	Kevesebb, mint 2 óra	Kevesebb, mint 2 óra	Kevesebb, mint 2 óra	0	0	0
Első válaszig eltelt átlagos idő (Average First Response Time)	Kevesebb, mint 1 óra	Kevesebb, mint 1 óra	Kevesebb, mint 1 óra	0	0	0	Kevesebb, mint 1 óra	Kevesebb, mint 1 óra	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)	2db	3db	2db	0db	0db	0db	2db	3db	2db	0db	0db	0db
Munkaidőn kívüli támogatás (out-of-hours support)												
Tömeges incidens (Mass Incident)	2db	3db	2db	0db	0db	0db	2db	3db	2db	0db	0db	0db
Nyomon követés - Monitorozás (Monitoring)												
Auditok száma a negyedévben (Number of audits)	1 db			1 db			1 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			1/1		
Karbantartás (Maintenance)												
Karbantartás hossza (Length of Maintenance)	5min.	0min.	120min.	34min.	0min.	0min.	0min.	0min.	120min.	0min.	0min.	0min.
Éves karbantartások száma (Number of yearly maintenance)	24db	24db	24db	24db	24db	24db	24db	24db	24db	24db	24db	24db
Karbantartások tervszerinti megvalósítása %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%