

Access Interfaces - Key Performance Indicators

June 2019



Availability KPI						
Date	Dedicated Access - Token		Direct Access - Visa IntelliLink	Dedicated Access - Token		Direct Access - Visa IntelliLink
	Token Availability	Elavon Sandbox Availability	Visa IntelliLink Availability	Token Downtime	Elavon Sandbox Downtime	Visa IntelliLink Downtime
01/06/2019	99.99916667	99.99916667	100	0.00083333	0.00083333	0
02/06/2019	99.9994333	100	100	0.0005667	0	0
03/06/2019	99.9983	99.9983	100	0.0017	0.0017	0
04/06/2019	100	100	100	0	0	0
05/06/2019	99.9987333	100	100	0.0012667	0	0
06/06/2019	99.9996	99.9996	100	0.0004	0.0004	0
07/06/2019	99.99816667	99.99816667	100	0.00183333	0.00183333	0
08/06/2019	99.99916667	99.99916667	100	0.00083333	0.00083333	0
09/06/2019	99.9995	100	100	5E-05	0	0
10/06/2019	99.9995	99.9995	100	0.0005	0.0005	0
11/06/2019	99.9992	99.9992	100	0.0008	0.0008	0
12/06/2019	99.99866667	99.99866667	100	0.00133333	0.00133333	0
13/06/2019	99.9994333	100	100	0.0005667	0	0
14/06/2019	99.93696667	99.93696667	100	0.06303333	0.06303333	0
15/06/2019	99.9996	99.9996	100	0.0004	0.0004	0
16/06/2019	100	100	100	0	0	0
17/06/2019	100	100	100	0	0	0
18/06/2019	100	100	100	0	0	0
19/06/2019	99.999333	100	100	0.000667	0	0
20/06/2019	100	100	100	0	0	0
21/06/2019	99.99896667	99.99896667	100	0.00103333	0.00103333	0
22/06/2019	99.9995	99.9995	100	0.0005	0.0005	0
23/06/2019	100	100	100	0	0	0
24/06/2019	100	100	100	0	0	0
25/06/2019	99.999	100	100	0.001	0	0
26/06/2019	99.999	100	100	0.001	0	0
27/06/2019	100	100	100	0	0	0
28/06/2019	100	100	100	0	0	0
29/06/2019	100	100	100	0	0	0
30/06/2019	100	100	100	0	0	0

Performance KPI

Date	Dedicated Access - Token										Direct Access - Visa IntelliLink
	TPP Type	Number of Requests	Number of Errors	Error Rate	Request Duration (ms) - AISP average end-to-end Transaction time						Response Time - AISP
					P50	P75	P90	P95	P99	P99.	
01/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
02/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
03/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
04/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
05/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
06/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
07/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
08/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
09/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
10/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
11/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
12/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
13/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
14/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
15/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
16/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
17/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
18/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
19/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
20/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
21/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
22/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
23/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
24/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
25/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
26/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
27/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
28/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
29/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98
30/06/2019	NA	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.98

Service Level Targets

Problem Resolution								
Date	Dedicated Access - Token		Direct Access - Visa IntelliLink		Dedicated Access - Token		Direct Access - Visa IntelliLink	
	Number of Incidents - Critical Priority	Resolution Time	Number of Incidents - Critical Priority	Resolution Time	Number of Incident - High Priority	Resolution Time	Number of Incidents - High Priority	Resolution Time
01/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA

02/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
03/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
04/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
05/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
06/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
07/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
08/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
09/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
10/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
11/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
12/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
13/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
14/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
15/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
16/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
17/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
18/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
19/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
20/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
21/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
22/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
23/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
24/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
25/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
26/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
27/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
28/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
29/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA
30/06/2019	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA

Date	Dedicated Access - Token		Direct Access - Visa IntelliLink		Dedicated Access - Token		Direct Access - Visa IntelliLink	
	Number of Incidents - Medium Priority	Resolution Time	Number of Incidents - Medium Priority	Resolution Time	Number of Incidents - Low Priority	Resolution Time	Number of Incidents - Low Priority	Resolution Time
01/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
02/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
03/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
04/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
05/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
06/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
07/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
08/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
09/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
10/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
11/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
12/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
13/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
14/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
15/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
16/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
17/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
18/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
19/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
20/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
21/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
22/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
23/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
24/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
25/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
26/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
27/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
28/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
29/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA
30/06/2019	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA

Date	Out of Hours Support		Monitoring		Contingency Plans		Maintenance			
	Dedicated Access - Token	Direct Access - Visa IntelliLink	Dedicated Access - Token	Direct Access - Visa IntelliLink	Dedicated Access - Token	Direct Access - Visa IntelliLink	Dedicated Access - Token	Direct Access - Visa IntelliLink	Dedicated Access - Token	Direct Access - Visa IntelliLink
	Technical Support Hours		Monitoring Support Hours		Contingency Plan Back Up Time		Maintenance Hours - Priority 1		Maintenance Hours -	
01/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
02/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
03/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
04/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
05/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
06/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
07/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
08/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
09/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
10/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
11/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
12/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
13/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0

14/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
15/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
16/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
17/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
18/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
19/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
20/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
21/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
22/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
23/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
24/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
25/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
26/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
27/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
28/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
29/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0
30/06/2019	24 Hours	24 Hours	24 Hours	24 Hours	NA	0	24 Hours	0	24 Hours	0