

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2022-01-01 a 2022-03-31

### API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-01-01	2022-01-02	2022-01-03	2022-01-04	2022-01-05	2022-01-06	2022-01-07	2022-01-08	2022-01-09	2022-01-10	2022-01-11	2022-01-12	2022-01-13	2022-01-14	2022-01-15	2022-01-16	2022-01-17	2022-01-18	2022-01-19	2022-01-20	2022-01-21	2022-01-22	2022-01-23	2022-01-24	2022-01-25	2022-01-26	2022-01-27	2022-01-28	2022-01-29	2022-01-30	2022-01-31	
SLA1	Disponibilidade	2.2	99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	408,31	1 443,57	806,33	754,64	409,96	337,62	329,93	382,73	365,50	449,22	365,83	369,41	328,87	446,00	261,42	324,22	372,94	419,53	381,97	252,94	343,34	354,39	402,65	497,31	364,23	397,98	364,82	303,89	294,81	380,82	346,10	439,66	
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	421,23	642,94	493,68	482,37	525,71	359,05	349,74	346,51	338,13	337,34	342,22	373,10	382,94	387,96	388,28	383,10	395,61	411,12	378,01	376,42	384,55	394,24	395,58	386,79	400,02	393,29	397,91	381,96	369,96	357,25	363,38	541,53	
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms	0																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	0,3156%	0,0000%	0,0876%	0,0070%	0,0099%	0,0185%	0,1372%	0,0339%	0,0000%	0,6714%	0,0106%	0,0000%	0,0708%	0,0071%	0,0048%	0,0000%	0,5049%	0,0191%	0,0073%	0,0024%	0,0024%	0,0163%	0,0000%	0,1823%	0,0285%	0,0000%	0,0045%	0,0044%	0,0000%	0,0000%	0,6692%	0,0925%	
SLA6	Resolução incidentes - Críticos	6.1	90% até 4 h	n.a.																																
SLA7	Resolução incidentes - Alta	6.1	90% até 16 h	n.a.																																
SLA8	Resolução incidentes - Média	N/A	80% até 2 d.u.	n.a.																																
SLA9	Resolução incidentes - Baixa	N/A	80% até 5 d.u.	66,67%																																
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																	

### Tradicional - Net24 e Netmóvel (Homebanking) e M24 (App mobile)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-01-01	2022-01-02	2022-01-03	2022-01-04	2022-01-05	2022-01-06	2022-01-07	2022-01-08	2022-01-09	2022-01-10	2022-01-11	2022-01-12	2022-01-13	2022-01-14	2022-01-15	2022-01-16	2022-01-17	2022-01-18	2022-01-19	2022-01-20	2022-01-21	2022-01-22	2022-01-23	2022-01-24	2022-01-25	2022-01-26	2022-01-27	2022-01-28	2022-01-29	2022-01-30	2022-01-31		
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1483,62	1 615,92	1 374,82	1 342,58	1 451,85	1 372,86	1 416,16	1 314,27	1 445,13	1 394,90	1 335,54	1 548,48	1 361,83	1 413,28	1 350,84	1 428,22	1 261,55	1 258,95	1 510,14	1 395,31	1 362,00	1 413,87	1 398,14	1 297,77	1 313,08	1 476,84	1 465,30	1 381,49	1 337,97	1 437,19	1 347,40	1 353,64		
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	230,93	182,83	180,30	157,83	203,26	213,82	206,84	210,02	194,27	166,08	174,91	235,46	199,07	226,93	206,18	209,84	153,26	166,71	211,34	212,48	205,39	225,30	199,22	162,00	173,60	214,23	208,95	215,20	206,02	219,40	161,78	164,58		
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms	0																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0000%	99,9991%	100,0000%	100,0000%	99,9939%	99,9986%	99,9971%	99,9984%	99,9984%	100,0000%	100,0000%	99,9975%	99,9984%	99,9973%	99,9962%	99,9982%	100,0000%	99,9906%	99,9976%	99,9954%	99,9927%	99,9991%	99,9982%	100,0000%	99,9967%	100,0000%	100,0000%	99,9974%	99,9991%	99,9925%	99,9954%	99,9944%		

### API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-02-01	2022-02-02	2022-02-03	2022-02-04	2022-02-05	2022-02-06	2022-02-07	2022-02-08	2022-02-09	2022-02-10	2022-02-11	2022-02-12	2022-02-13	2022-02-14	2022-02-15	2022-02-16	2022-02-17	2022-02-18	2022-02-19	2022-02-20	2022-02-21	2022-02-22	2022-02-23	2022-02-24	2022-02-25	2022-02-26	2022-02-27	2022-02-28				
SLA1	Disponibilidade	2.2	99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	408,31	656,95	917,06	815,86	500,69	1 440,46	901,70	493,95	918,97	432,10	295,66	304,14	398,61	311,71	406,01	394,27	453,36	440,11	304,39	377,30	409,01	248,64	492,39	297,52	394,86	348,64	465,44	273,48	380,52				
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	421,23	676,34	736,14	782,54	796,45	1 079,35	823,16	638,91	845,14	430,65	400,01	390,11	380,21	380,95	403,31	399,09	400,06	385,75	374,64	355,08	353,93	387,41	385,37	384,46	360,27	359,63	332,09	354,56	347,80				
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms	0																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	0,3156%	0,0990%	0,0377%	0,0124%	0,0209%	0,0582%	5,6288%	0,0207%	0,1689%	0,0230%	0,0483%	0,0226%	0,0250%	0,3868%	0,0204%	0,0227%	0,0261%	0,0235%	0,0213%	0,0210%	0,3837%	0,0289%	0,0320%	0,0342%	0,1248%	0,1092%	0,0814%	0,2969%	1,1620%				
SLA6	Resolução incidentes - Críticos	6.1	90% até 4 h	n.a.																																
SLA7	Resolução incidentes - Alta	6.1	90% até 16 h	n.a.																																
SLA8	Resolução incidentes - Média	N/A	80% até 2 d.u.	n.a.																																
SLA9	Resolução incidentes - Baixa	N/A	80% até 5 d.u.	50,00%																																
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																	

### Tradicional - Net24 e Netmóvel (Homebanking) e M24 (App mobile)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-02-01	2022-02-02	2022-02-03	2022-02-04	2022-02-05	2022-02-06	2022-02-07	2022-02-08	2022-02-09	2022-02-10	2022-02-11	2022-02-12	2022-02-13	2022-02-14	2022-02-15	2022-02-16	2022-02-17	2022-02-18	2022-02-19	2022-02-20	2022-02-21	2022-02-22	2022-02-23	2022-02-24	2022-02-25	2022-02-26	2022-02-27	2022-02-28			
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1483,62	1 795,62	1 718,96	1 562,21	1 495,74	1 637,19	1 323,27	1 324,59	1 668,87	1 750,91	1 540,91	1 513,69	1 486,01	1 314,54	1 368,55	1 485,68	1 557,86	1 458,66	1 406,66	1 384,02	1 222,05	1 290,14	1 557,65	1 573,96	1 698,29	1 527,09	1 629,66	1 181,34	1 230,93			
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	230,93	271,19	278,67	245,17	251,98	234,71	179,60	160,48	277,66	239,60	232,28	247,72	212,66	172,94	163,36	226,43	243,17	229,43	211,90	209,98	162,24	157,72	246,16	249,41	196,44	246,87	240,87	189,19	174,32			
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms	0																															
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0000%	99,9994%	99,9945%	99,9950%	99,9977%	99,9976%	100,0000%	99,9547%	99,9986%	99,9986%	99,9983%	99,9939%	99,9982%	100,0000%	100,0000%	99,9959%	99,9992%	99,9991%	100,0000%	99,9956%	99,9974%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9495%	99,9991%	99,9993%	99,9972%	100,0000%			

### API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-03-01	2022-03-02	2022-03-03	2022-03-04	2022-03-05	2022-03-06	2022-03-07	2022-03-08	2022-03-09	2022-03-10	2022-03-11	2022-03-12	2022-03-13	2022-03-14	2022-03-15	2022-03-16	2022-03-17	2022-03-18	2022-03-19	2022-03-20	2022-03-21	2022-03-22	2022-03-23	2022-03-24	2022-03-25	2022-03-26	2022-03-27	2022-03-28	2022-03-29	2022-03-3
------	------------	----------------	----------------	-----------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-----------