

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO  
 Período: 2022-07-01 a 2022-09-30

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-07-01	2022-07-02	2022-07-03	2022-07-04	2022-07-05	2022-07-06	2022-07-07	2022-07-08	2022-07-09	2022-07-10	2022-07-11	2022-07-12	2022-07-13	2022-07-14	2022-07-15	2022-07-16	2022-07-17	2022-07-18	2022-07-19	2022-07-20	2022-07-21	2022-07-22	2022-07-23	2022-07-24	2022-07-25	2022-07-26	2022-07-27	2022-07-28	2022-07-29	2022-07-30	2022-07-31		
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%		
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	350,96	469,06	413,20	384,41	497,69	330,14	318,64	355,25	334,67	397,45	402,05	321,29	410,94	382,70	413,28	383,67	338,11	382,51	341,59	358,79	318,02	257,51	327,53	283,31	356,74	368,98	360,36	373,57	339,83	360,94	368,92	283,93		
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	382,92	400,28	393,94	372,67	468,36	335,27	358,05	356,56	341,25	351,15	318,27	329,03	343,57	337,13	354,96	349,14	346,98	354,09	349,39	352,08	346,01	352,99	357,57	362,95	369,02	404,67	418,56	400,37	396,09	436,38	385,08	376,74		
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms	0,00																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	0,9744%	0,0042%	0,0000%	6,2238%	0,2516%	0,0044%	0,0072%	0,0156%	0,0091%	0,0093%	14,7807%	0,0023%	0,0633%	0,0113%	0,0052%	0,0051%	0,0031%	3,2315%	0,0000%	0,0076%	0,0051%	0,0051%	0,0116%	0,0029%	6,2292%	0,0316%	0,0110%	0,0049%	0,0025%	0,1513%	0,0000%	1,0983%		
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	2022-07-01	2022-07-02	2022-07-03	2022-07-04	2022-07-05	2022-07-06	2022-07-07	2022-07-08	2022-07-09	2022-07-10	2022-07-11	2022-07-12	2022-07-13	2022-07-14	2022-07-15	2022-07-16	2022-07-17	2022-07-18	2022-07-19	2022-07-20	2022-07-21	2022-07-22	2022-07-23	2022-07-24	2022-07-25	2022-07-26	2022-07-27	2022-07-28	2022-07-29	2022-07-30	2022-07-31		
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	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%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	291,09	256,31	266,20	282,08	252,49	313,51	270,94	258,61	285,42	247,93	282,20	240,53	212,00	417,90	218,13	224,84	233,66	279,34	247,92	211,33	234,42	233,57	241,45	249,14	252,16	254,67	228,08	228,27	222,25	262,36	285,16	276,28		
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	1363,59	1359,32	1 414,45	1 401,40	1 236,00	1 550,86	1 345,72	1 317,94	1 382,15	1 494,30	1 391,18	1 303,03	1 283,07	1 383,91	1 249,71	1 254,86	1 164,54	1 361,45	1 376,06	1 187,97	1 244,46	1 259,62	1 258,23	1 241,63	1 291,13	1 226,50	1 172,13	1 196,91	1 174,69	1 192,68	1 370,51	1 408,04		
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms	0,00																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0042%	0,0006%	0,0013%	0,0041%	0,0196%	0,0114%	0,0030%	0,0081%	0,0017%	0,0007%	0,0050%	0,0035%	0,0039%	0,0045%	0,0000%	0,0010%	0,0009%	0,0027%	0,0000%	0,0017%	0,0027%	0,0023%	0,0000%	0,0000%	0,0170%	0,0000%	0,0058%	0,0026%	0,0018%	0,0000%	0,0029%	0,0021%		

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-08-01	2022-08-02	2022-08-03	2022-08-04	2022-08-05	2022-08-06	2022-08-07	2022-08-08	2022-08-09	2022-08-10	2022-08-11	2022-08-12	2022-08-13	2022-08-14	2022-08-15	2022-08-16	2022-08-17	2022-08-18	2022-08-19	2022-08-20	2022-08-21	2022-08-22	2022-08-23	2022-08-24	2022-08-25	2022-08-26	2022-08-27	2022-08-28	2022-08-29	2022-08-30	2022-08-31		
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	350,96	371,02	337,55	306,46	383,80	432,51	349,05	350,91	340,72	321,13	398,56	366,28	346,54	372,30	258,18	334,76	324,43	390,10	380,13	307,41	422,63	300,55	331,30	314,77	401,18	394,89	353,18	381,93	329,33	325,20	343,54	351,67		
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	7 000,00 ms	382,92	407,20	407,59	413,46	463,40	484,34	413,74	377,67	412,89	415,79	387,22	399,70	395,28	399,32	393,89	389,58	390,30	384,73	384,70	387,00	391,39	391,03	394,73	393,05	401,27	405,49	397,58	396,55	382,37	394,96	383,45	376,21		
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms	0,00																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	0,9744%	0,0141%	0,4542%	0,0024%	0,3077%	0,6561%	0,0062%	15,5187%	0,0472%	0,0057%	0,0000%	0,0156%	0,0064%	0,0066%	3,1044%	0,0069%	0,0000%	0,0452%	0,0000%	0,0058%	0,0080%	8,0590%	0,0085%	0,0000%	0,0060%	0,0000%	0,0000%	0,0078%	3,8655%	0,0031%	0,0054%	0,0000%		
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	2022-08-01	2022-08-02	2022-08-03	2022-08-04	2022-08-05	2022-08-06	2022-08-07	2022-08-08	2022-08-09	2022-08-10	2022-08-11	2022-08-12	2022-08-13	2022-08-14	2022-08-15	2022-08-16	2022-08-17	2022-08-18	2022-08-19	2022-08-20	2022-08-21	2022-08-22	2022-08-23	2022-08-24	2022-08-25	2022-08-26	2022-08-27	2022-08-28	2022-08-29	2022-08-30	2022-08-31		
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	291,09	232,43	290,94	297,37	281,19	351,37	475,57	320,54	259,34	690,08	1 077,31	963,88	850,35	215,15	256,82	233,12	209,30	226,52	221,14	234,50	247,97	265,96	233,29	217,10	224,26	209,31	230,48	230,18	269,98	223,38	222,09	259,87		
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	1363,59	1 284,21	1 370,30	1 366,88	1 356,93	1 496,63	1 637,95	1 506,61	1 269,48	1 935,72	1 958,59	1 804,14	1 829,07	1 343,13	1 374,31	1 270,29	1 297,15	1 306,40	1 289,90	1 287,53	1 277,94	1 362,12	1 274,45	1 266,85	1 276,74	1 251,94	1 256,79	1 262,42	1 369,70	1 240,95	1 199,84	1 233,77		
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms	0,00																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0042%	0,0000%	0,0006%	0,0037%	0,0000%	0,0026%	0,0096%	0,0000%	0,0136%	0,0223%	0,0400%	0,0381%	0,0246%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0414%	0,0009%	0,0000%	0,0046%	0,0144%	0,0000%	0,0039%	0,0000%	0,0053%	0,0000%	0,0045%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%		

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-09-01	2022-09-02	2022-09-03	2022-09-04	2022-09-05	2022-09-06	2022-09-07	2022-09-08	2022-09-09	2022-09-10	2022-09-11	2022-09-12	2022-09-13	2022-09-14	2022-09-15	2022-09-16	2022-
------	------------	----------------	----------------	-----------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------