Banco Montepio

NÍVEL DE SERVIÇO, DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

ASPSP: **CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO**
Período: **2023-01-01 a 2023-03-31**

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2023-01-01	2023-01-02	2023-01-03	2023-01-04	2023-01-05	2023-01-06	2023-01-07	2023-01-08	2023-01-09	2023-01-10	2023-01-11	2023-01-12	2023-01-13	2023-01-14	2023-01-15	2023-01-16	2023-01-17	2023-01-18	2023-01-19	2023-01-20	2023-01-21	2023-01-22	2023-01-23	2023-01-24	2023-01-25	2023-01-26	2023-01-27	2023-01-28	2023-01-29	2023-01-30	2023-01-31
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%
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	291,46	436,27	372,91	391,43	348,88	331,43	351,02	357,54	338,04	316,25	328,50	387,71	382,97	306,57	357,73	312,85	282,16	333,52	347,00	324,81	349,91	375,82	321,27	275,07	275,61	321,41	282,76	310,75	270,73	224,44	268,79	281,76
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	363,51	356,70	354,39	361,76	366,18	375,26	365,39	361,59	366,66	365,79	370,58	363,78	371,03	366,40	360,55	350,49	356,55	362,48	364,13	362,86	375,42	364,83	363,15	360,87	385,19	518,14	369,26	511,67	354,84	357,25	383,92	367,57
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	1,0641%	2,2514%	0,0614%	1,3849%	0,0890%	0,1138%	0,0755%	0,1157%	11,6209%	0,0856%	0,1504%	0,1419%	0,1170%	0,0854%	0,1365%	17,5001%	0,0892%	0,0827%	0,0967%	0,0901%	0,0884%	0,0992%	2,9423%	0,1055%	0,0425%	0,0060%	0,0248%	0,1921%	0,2631%	4,1790%	0,1212%	0,0745%
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.																																
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2023-01-01	2023-01-02	2023-01-03	2023-01-04	2023-01-05	2023-01-06	2023-01-07	2023-01-08	2023-01-09	2023-01-10	2023-01-11	2023-01-12	2023-01-13	2023-01-14	2023-01-15	2023-01-16	2023-01-17	2023-01-18	2023-01-19	2023-01-20	2023-01-21	2023-01-22	2023-01-23	2023-01-24	2023-01-25	2023-01-26	2023-01-27	2023-01-28	2023-01-29	2023-01-30	2023-01-31
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	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%	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%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1406,39	1 364,10	1 311,05	1 436,86	1 429,80	1 395,50	1 442,95	1 397,65	1 363,79	1 350,45	1 451,67	1 430,45	1 402,17	1 457,05	1 424,04	1 355,35	1 298,52	1 376,08	1 369,09	1 317,71	1 332,58	1 379,40	1 370,72	1 324,11	1 360,27	1 369,12	1 391,98	1 352,26	1 349,59	1 300,29	1 258,14	1 452,05
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	216,91	230,51	149,85	219,20	228,99	222,86	225,75	202,67	180,31	196,35	231,60	204,38	190,69	212,16	196,04	278,40	155,63	209,71	208,82	192,91	201,67	201,08	277,39	159,21	197,37	226,92	216,05	205,63	200,54	155,94	145,44	266,50
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0032%	0,0000%	0,0068%	0,0031%	0,0068%	0,0037%	0,0062%	0,0016%	0,0000%	0,0000%	0,0006%	0,0016%	0,0000%	0,0010%	0,0000%	0,0749%	0,0071%	0,0000%	0,0028%	0,0010%	0,0000%	0,0017%	0,0457%	0,0152%	0,0025%	0,0010%	0,0009%	0,0217%	0,0061%	0,0027%	0,0066%	0,0091%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2023-02-01	2023-02-02	2023-02-03	2023-02-04	2023-02-05	2023-02-06	2023-02-07	2023-02-08	2023-02-09	2023-02-10	2023-02-11	2023-02-12	2023-02-13	2023-02-14	2023-02-15	2023-02-16	2023-02-17	2023-02-18	2023-02-19	2023-02-20	2023-02-21	2023-02-22	2023-02-23	2023-02-24	2023-02-25	2023-02-26	2023-02-27	2023-02-28
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%
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	291,46	256,61	264,85	257,82	247,91	271,63	303,59	280,85	293,07	292,66	276,97	310,03	311,01	369,74	296,67	281,77	282,72	297,56	259,70	267,10	276,67	267,11	278,27	279,70	296,37	271,23	282,47	308,20	276,07		
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	363,51	393,00	404,83	373,45	382,57	362,38	370,69	373,27	371,52	361,02	342,78	319,35	325,67	354,18	353,16	364,30	358,33	358,87	359,96	357,50	352,34	354,42	363,33	368,30	355,91	348,03	337,61	359,71	377,94		
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																															
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	1,0641%	0,3559%	0,1627%	0,0640%	0,0000%	2,1583%	0,0083%	0,0162%	0,0033%	0,0027%	0,0589%	0,0051%	2,9576%	0,0000%	0,0000%	0,0302%	0,0000%	0,0056%	0,0032%	4,9737%	0,0000%	0,0028%	0,0000%	0,0025%	0,0174%	0,0057%	6,0111%	0,0000%	0,0846%			
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.																															
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																															

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2023-02-01	2023-02-02	2023-02-03	2023-02-04	2023-02-05	2023-02-06	2023-02-07	2023-02-08	2023-02-09	2023-02-10	2023-02-11	2023-02-12	2023-02-13	2023-02-14	2023-02-15	2023-02-16	2023-02-17	2023-02-18	2023-02-19	2023-02-20	2023-02-21	2023-02-22	2023-02-23	2023-02-24	2023-02-25	2023-02-26	2023-02-27	2023-02-28
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	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%	99,99%	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	1406,39	1 608,38	1 580,69	1 649,18	1 554,01	1 344,15	1 335,93	1 506,82	1 479,38	1 425,33	1 389,97	1 410,47	1 331,32	1 316,75	1 385,43	1 397,53	1 333,19	1 339,48	1 312,56	1 291,25	1 268,32	1 331,25	1 301,08	1 302,28	1 286,10	1 306,88	1 322,70	1 249,07	1 393,65		
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	216,91	311,86	250,62	321,87	217,08	179,60	154,27	254,57	230,86	217,47	206,99	207,82	161,28	150,65	205,41	204,94	190,34	207,13	194,58	166,58	170,62	192,73	164,11	193,51	203,35	194,09	161,39	144,33	265,59		
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																															
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0032%	0,0100%	0,0111%	0,0080%	0,0054%	0,0048%	0,0000%	0,0013%	0,0015%	0,0007%	0,0026%	0,0009%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0009%	0,0018%	0,0009%	0,0019%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0035%	0,0000%	0,0000%	0,0044%			

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2023-03-01	2023-03-02	2023-03-03	2023-03-04	2023-03-05	2023-03-06	2023-03-07	2023-03-08	2023-03-09	2023-03-10	2023-03-11	2023-03-12	2023-03-13	2023-03-14	2023-03-15	2023-03-16	2023-03-17	2023-03-18	2023-03-19	2023-03-20	2023-03-21	2023-03-22	2023-03-23	2023-03-24	2023-03-25	2023-03-26	2023-03-27	2023-03-28	2023-03-29	2023-03-30	2023-03-31
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	291,46	283,61	268,90	245,53	263,55	271,33	274,43	259,42	265,35	323,47	271,77	250,31	275,32	274,82	263,38	301,22	294,69	298,99	306,22	337,19	334,94	355,98	361,15	351,05	283,54	301,37	337,04	301,04	279,71	287,15	265,71	284,50
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	363,51	372,31	366,68	352,79	352,45	340,64	355,20	360,33	354,11	353,18	341,03	344,11	361,98	351,33	350,36	353,72	372,79	345,61	349,95	351,37	355,71	348,60	369,23	364,27	366,78	350,55	352,45	366,87	369,77	376,42	378,34	366,55
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	1,0641%	0,0175%	0,0152%	0,0000%	0,0029%	5,3713%	0,0307%	0,0000%	0,0118%	0,0023%	0,0220%	0,0058%	23,0464%	0,0234%	0,0049%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	1,0871%	0,0023%	0,0338%	0,0506%	0,0000%	0,0023%	0,0057%	13,2213%	0,0191%	0,0461%	0,0412%	0,0615%	0,1134%
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.																																
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2023-03-01	2023-03-02	2023-03-03	2023-03-04	2023-03-05	2023-03-06	2023-03-07	2023-03-08	2023-03-09	2023-03-10	2023-03-11	2023-03-12	2023-03-13	2023-03-14	2023-03-15	2023-03-16	2023-03-17	2023-03-18	2023-03-19	2023-03-20	2023-03-21	2023-03-22	2023-03-23	2023-03-24	2023-03-25	2023-03-26	2023-03-27	2023-03-28	2023-03-29	2023-03-30	2023-03-31
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	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%	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%	99,99%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1406,39	1 572,70	1 499,50	1 430,48	1 426,33	1 353,67	1 308,59	1 482,92	1 559,15	1 471,34	1 440,47	1 410,32	1 367,87	1 331,52	1 400,62	1 332,80	1 338,23	1 366,77	1 338,95	1 324,83	1 281,71	1 395,62	1 376,77	1 340,10	1 338,40	1 347,52	1 304,13	1 301,32	1 353,17	1 346,00	1 287,63	1 341,36
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	216,91	318,79	259,50	230,00	217,55	191,21	150,24	246,08	252,17	234,82	231,43	194,69	158,58	199,34	214,24	207,93	201,14	207,84	195,42	171,08	145,81	221,36	201,90	200,77	191,98	191,63	158,58	157,30	205,85	204,81	197,25	223,41
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0032%	0,0028%	0,0006%	0,0000%	0,0023%	0,0000%	0,0000%	0,0079%	0,0015%	0,0036%	0,0000%	0,0046%	0,0000%	0,0000%	0,0016%	0,0055%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0007%	0,0037%	0,0058%	0,0067%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0015%