Banco Montepio

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2023-10-01 a 2023-12-31

Reporte: Indicadores de nível de serviço, disponibilidade e desempenho das APIs PSD2

## Outubro 2023

| Ref. | Designação | Orientação EBA GL | SLA | Total Trimestre | 2023-10-01 | 2023-10-02 | 2023-10-03 | 2023-10-04 | 2023-10-05 | 2023-10-06 | 2023-10-07 | 2023-10-08 | 2023-10-09 | 2023-10-10 | 2023-10-11 | 2023-10-12 | 2023-10-13 | 2023-10-14 | 2023-10-15 | 2023-10-16 | 2023-10-17 | 2023-10-18 | 2023-10-19 | 2023-10-20 | 2023-10-21 | 2023-10-22 | 2023-10-23 | 2023-10-24 | 2023-10-25 | 2023-10-26 | 2023-10-27 | 2023-10-28 | 2023-10-29 | 2023-10-30 | 2023-10-31 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SLA1 | Disponibilidade das APIs PSD2 | 2.2 | 99,00% | 99,79% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,91% | 100,00% | 99,85% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,45% | 100,00% | 100,00% | 99,47% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,49% | 100,00% | 99,45% |
| SLA1.1 | Disponibilidade das APIs | n.a. | 99,00% | 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% |
| SLA1.2 | Disponibilidade em Canais | n.a. | 99,00% | 99,57% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,81% | 100,00% | 99,69% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,90% | 100,00% | 100,00% | 98,93% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,97% | 100,00% | 98,90% |
| SLA2 | Performance para PIS ( Iniciação de Pagamentos ) | 2.3a | 5 000 ms | 441 | 336 | 361 | 363 | 371 | 331 | 341 | 319 | 346 | 323 | 390 | 322 | 345 | 333 | 307 | 361 | 370 | 329 | 414 | 417 | 369 | 352 | 362 | 391 | 402 | 392 | 377 | 414 | 347 | 443 | 434 | 343 |
| SLA2.1 | Performance para PISP | n.a. | 2 500 ms | 362 | 244 | 260 | 279 | 278 | 260 | 261 | 258 | 256 | 266 | 262 | 260 | 272 | 272 | 267 | 266 | 273 | 270 | 280 | 288 | 285 | 298 | 286 | 287 | 307 | 312 | 321 | 350 | 311 | 336 | 303 | 279 |
| SLA2.2 | Performance em Canais | n.a. | 2 500 ms | 210 | 307 | 287 | 297 | 258 | 223 | 186 | 193 | 185 | 172 | 265 | 212 | 196 | 171 | 175 | 253 | 200 | 208 | 246 | 239 | 183 | 196 | 211 | 216 | 201 | 175 | 190 | 174 | 147 | 320 | 307 | 230 |
| SLA3 | Performance para AIS ( Informação sobre Contas ) | 2.3b | 7 000 ms | 436 | 442 | 456 | 453 | 464 | 421 | 420 | 427 | 413 | 425 | 428 | 432 | 435 | 435 | 435 | 446 | 428 | 431 | 446 | 455 | 452 | 441 | 444 | 435 | 448 | 442 | 446 | 440 | 459 | 433 | 431 | 414 |
| SLA3.1 | Performance para AISP | n.a. | 3 500 ms | 378 | 382 | 387 | 392 | 409 | 386 | 384 | 385 | 381 | 382 | 373 | 374 | 387 | 383 | 386 | 394 | 379 | 385 | 395 | 402 | 404 | 395 | 401 | 389 | 403 | 395 | 401 | 397 | 415 | 385 | 381 | 358 |
| SLA3.2 | Performance em Canais | n.a. | 3 500 ms | 76 | 79 | 91 | 77 | 72 | 48 | 49 | 55 | 44 | 55 | 70 | 72 | 60 | 65 | 62 | 67 | 61 | 61 | 64 | 67 | 61 | 62 | 54 | 58 | 57 | 58 | 58 | 54 | 57 | 66 | 66 | 74 |
| SLA4 | Performance para CBPII ( Disponibilidade de Fundos ) | 2.3c | 5 000 ms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SLA4.1 | Performance para CBPII | n.a. | 2 500 ms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SLA4.2 | Performance em Canais | n.a. | 2 500 ms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SLA5 | Taxa de Erros nas respostas aos TPP | 2.3d | 10,00% | 0,64% | 0,50% | 0,09% | 0,05% | 0,02% | 0,03% | 0,00% | 0,01% | 10,73% | 0,00% | 0,04% | 0,04% | 0,05% | 0,03% | 0,48% | 1,47% | 0,03% | 0,07% | 0,02% | 0,05% | 0,12% | 0,06% | 1,50% | 0,08% | 0,10% | 0,02% | 0,09% | 0,06% | 0,06% | 1,00% | 0,02% | 0,03% |
| SLA5.1 | Taxa de Erros nas respostas em API | n.a. | 5,00% | 0,01% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| SLA5.2 | Taxa de Erros nas respostas em Canais | n.a. | 5,00% | 0,63% | 0,50% | 0,09% | 0,05% | 0,02% | 0,03% | 0,00% | 0,01% | 10,73% | 0,00% | 0,04% | 0,04% | 0,05% | 0,03% | 0,48% | 1,47% | 0,03% | 0,07% | 0,02% | 0,05% | 0,12% | 0,06% | 1,50% | 0,08% | 0,10% | 0,02% | 0,09% | 0,06% | 0,06% | 1,00% | 0,02% | 0,03% |
| 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. | n.a. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## Novembro 2023

| Ref. | Designação | Orientação EBA GL | SLA | Total Trimestre | 2023-11-01 | 2023-11-02 | 2023-11-03 | 2023-11-04 | 2023-11-05 | 2023-11-06 | 2023-11-07 | 2023-11-08 | 2023-11-09 | 2023-11-10 | 2023-11-11 | 2023-11-12 | 2023-11-13 | 2023-11-14 | 2023-11-15 | 2023-11-16 | 2023-11-17 | 2023-11-18 | 2023-11-19 | 2023-11-20 | 2023-11-21 | 2023-11-22 | 2023-11-23 | 2023-11-24 | 2023-11-25 | 2023-11-26 | 2023-11-27 | 2023-11-28 | 2023-11-29 | 2023-11-30 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SLA1 | Disponibilidade das APIs PSD2 | 2.2 | 99,00% | 99,79% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,98% | 99,47% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,45% | 100,00% | 100,00% | 99,47% | 100,00% | 100,00% | 99,47% | 100,00% | 99,99% | 99,31% | 100,00% | 100,00% | 99,94% | 100,00% | 100,00% |
| SLA1.1 | Disponibilidade das APIs | n.a. | 99,00% | 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% |
| SLA1.2 | Disponibilidade em Canais | n.a. | 99,00% | 99,57% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,96% | 98,93% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,90% | 100,00% | 100,00% | 98,93% | 100,00% | 100,00% | 98,94% | 100,00% | 99,97% | 98,61% | 100,00% | 100,00% | 99,88% | 100,00% | 100,00% |
| SLA2 | Performance para PIS ( Iniciação de Pagamentos ) | 2.3a | 5 000 ms | 441 | 410 | 384 | 378 | 402 | 373 | 362 | 400 | 417 | 430 | 378 | 345 | 311 | 387 | 341 | 350 | 363 | 397 | 396 | 388 | 444 | 394 | 417 | 446 | 425 | 437 | 433 | 378 | 455 | 434 | 488 |
| SLA2.1 | Performance para PISP | n.a. | 2 500 ms | 362 | 280 | 282 | 290 | 293 | 284 | 279 | 325 | 348 | 334 | 331 | 302 | 285 | 304 | 278 | 280 | 317 | 337 | 322 | 310 | 346 | 327 | 333 | 341 | 364 | 363 | 360 | 327 | 394 | 397 | 413 |
| SLA2.2 | Performance em Canais | n.a. | 2 500 ms | 210 | 346 | 280 | 260 | 367 | 243 | 183 | 166 | 168 | 200 | 177 | 176 | 135 | 189 | 168 | 188 | 184 | 178 | 197 | 204 | 183 | 179 | 214 | 223 | 212 | 207 | 187 | 174 | 153 | 161 | 174 |
| SLA3 | Performance para AIS ( Informação sobre Contas ) | 2.3b | 7 000 ms | 436 | 415 | 425 | 419 | 420 | 428 | 414 | 440 | 444 | 443 | 462 | 473 | 431 | 430 | 428 | 409 | 426 | 429 | 432 | 439 | 454 | 438 | 452 | 435 | 473 | 434 | 434 | 452 | 438 | 450 | 454 |
| SLA3.1 | Performance para AISP | n.a. | 3 500 ms | 378 | 361 | 361 | 364 | 365 | 364 | 359 | 389 | 397 | 397 | 412 | 418 | 386 | 383 | 374 | 353 | 376 | 385 | 388 | 394 | 406 | 390 | 396 | 385 | 426 | 375 | 376 | 397 | 380 | 387 | 387 |
| SLA3.2 | Performance em Canais | n.a. | 3 500 ms | 76 | 72 | 84 | 74 | 74 | 82 | 72 | 68 | 63 | 60 | 66 | 77 | 63 | 62 | 70 | 75 | 67 | 60 | 59 | 63 | 64 | 65 | 74 | 66 | 67 | 85 | 78 | 74 | 78 | 84 | 90 |
| SLA4 | Performance para CBPII ( Disponibilidade de Fundos ) | 2.3c | 5 000 ms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SLA4.1 | Performance para CBPII | n.a. | 2 500 ms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SLA4.2 | Performance em Canais | n.a. | 2 500 ms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SLA5 | Taxa de Erros nas respostas aos TPP | 2.3d | 10,00% | 0,64% | 0,01% | 0,06% | 0,03% | 0,38% | 2,46% | 0,02% | 0,04% | 0,04% | 0,07% | 0,12% | 0,37% | 9,03% | 0,01% | 0,03% | 0,03% | 0,02% | 0,02% | 0,01% | 9,38% | 0,00% | 0,05% | 0,05% | 0,01% | 0,27% | 0,21% | 3,04% | 0,06% | 0,09% | 0,12% | 0,06% |
| SLA5.1 | Taxa de Erros nas respostas em API | n.a. | 5,00% | 0,01% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,02% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,07% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,26% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| SLA5.2 | Taxa de Erros nas respostas em Canais | n.a. | 5,00% | 0,63% | 0,01% | 0,06% | 0,03% | 0,38% | 2,44% | 0,02% | 0,04% | 0,04% | 0,00% | 0,12% | 0,37% | 9,03% | 0,01% | 0,03% | 0,03% | 0,02% | 0,02% | 0,01% | 9,38% | 0,00% | 0,05% | 0,05% | 0,01% | 0,02% | 0,21% | 3,04% | 0,06% | 0,09% | 0,12% | 0,06% |
| 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. | n.a. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## Dezembro 2023

| Ref. | Designação | Orientação EBA GL | SLA | Total Trimestre | 2023-12-01 | 2023-12-02 | 2023-12-03 | 2023-12-04 | 2023-12-05 | 2023-12-06 | 2023-12-07 | 2023-12-08 | 2023-12-09 | 2023-12-10 | 2023-12-11 | 2023-12-12 | 2023-12-13 | 2023-12-14 | 2023-12-15 | 2023-12-16 | 2023-12-17 | 2023-12-18 | 2023-12-19 | 2023-12-20 | 2023-12-21 | 2023-12-22 | 2023-12-23 | 2023-12-24 | 2023-12-25 | 2023-12-26 | 2023-12-27 | 2023-12-28 | 2023-12-29 | 2023-12-30 | 2023-12-31 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SLA1 | Disponibilidade das APIs PSD2 | 2.2 | 99,00% | 99,79% | 100,00% | 100,00% | 87,27% | 100,00% | 100,00% | 99,61% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,98% | 99,43% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,44% | 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% |
| SLA1.1 | Disponibilidade das APIs | n.a. | 99,00% | 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% |
| SLA1.2 | Disponibilidade em Canais | n.a. | 99,00% | 99,57% | 100,00% | 100,00% | 74,53% | 100,00% | 100,00% | 99,21% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,95% | 98,86% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,87% | 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% |
| SLA2 | Performance para PIS ( Iniciação de Pagamentos ) | 2.3a | 5 000 ms | 441 | 449 | 490 | 451 | 496 | 482 | 468 | 502 | 553 | 528 | 505 | 550 | 518 | 605 | 576 | 562 | 488 | 556 | 568 | 584 | 609 | 585 | 649 | 622 | 687 | 662 | 665 | 620 | 641 | 679 | 700 | 663 |
| SLA2.1 | Performance para PISP | n.a. | 2 500 ms | 362 | 386 | 436 | 382 | 425 | 442 | 424 | 413 | 501 | 469 | 436 | 454 | 450 | 545 | 554 | 510 | 405 | 443 | 472 | 524 | 545 | 484 | 581 | 568 | 579 | 513 | 515 | 509 | 547 | 595 | 570 | 567 |
| SLA2.2 | Performance em Canais | n.a. | 2 500 ms | 210 | 188 | 189 | 184 | 162 | 151 | 139 | 182 | 206 | 200 | 190 | 207 | 182 | 196 | 117 | 173 | 213 | 230 | 201 | 160 | 171 | 187 | 158 | 168 | 332 | 387 | 327 | 283 | 262 | 249 | 345 | 247 |
| SLA3 | Performance para AIS ( Informação sobre Contas ) | 2.3b | 7 000 ms | 436 | 451 | 438 | 437 | 437 | 431 | 416 | 419 | 435 | 427 | 408 | 432 | 423 | 424 | 439 | 438 | 464 | 419 | 427 | 426 | 439 | 440 | 440 | 433 | 425 | 420 | 431 | 430 | 438 | 446 | 446 | 446 |
| SLA3.1 | Performance para AISP | n.a. | 3 500 ms | 378 | 386 | 371 | 371 | 372 | 365 | 355 | 355 | 367 | 360 | 345 | 367 | 359 | 355 | 370 | 368 | 389 | 350 | 356 | 359 | 366 | 371 | 379 | 368 | 350 | 339 | 359 | 363 | 371 | 383 | 370 | 362 |
| SLA3.2 | Performance em Canais | n.a. | 3 500 ms | 76 | 88 | 91 | 88 | 84 | 87 | 81 | 85 | 92 | 92 | 86 | 87 | 86 | 92 | 90 | 92 | 102 | 95 | 94 | 89 | 97 | 91 | 81 | 88 | 99 | 114 | 98 | 89 | 89 | 83 | 102 | 115 |
| SLA4 | Performance para CBPII ( Disponibilidade de Fundos ) | 2.3c | 5 000 ms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SLA4.1 | Performance para CBPII | n.a. | 2 500 ms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SLA4.2 | Performance em Canais | n.a. | 2 500 ms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SLA5 | Taxa de Erros nas respostas aos TPP | 2.3d | 10,00% | 0,64% | 0,05% | 0,14% | 1,23% | 0,11% | 0,07% | 0,07% | 0,09% | 0,07% | 0,05% | 12,96% | 0,04% | 0,04% | 0,06% | 0,05% | 0,03% | 0,31% | 2,19% | 0,03% | 0,06% | 0,12% | 0,00% | 0,04% | 0,00% | 2,14% | 0,03% | 0,07% | 0,07% | 0,21% | 0,08% | 0,04% | 2,38% |
| SLA5.1 | Taxa de Erros nas respostas em API | n.a. | 5,00% | 0,01% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,28% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| SLA5.2 | Taxa de Erros nas respostas em Canais | n.a. | 5,00% | 0,63% | 0,05% | 0,14% | 1,23% | 0,11% | 0,07% | 0,07% | 0,09% | 0,07% | 0,05% | 12,96% | 0,04% | 0,04% | 0,06% | 0,05% | 0,03% | 0,03% | 2,19% | 0,03% | 0,06% | 0,12% | 0,00% | 0,04% | 0,00% | 2,14% | 0,03% | 0,07% | 0,07% | 0,21% | 0,08% | 0,04% | 2,38% |
| 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. | n.a. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |