



ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2025-07-01 a 2025-09-30

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

Julho 2025

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Transações	2025-07-01	2025-07-02	2025-07-03	2025-07-04	2025-07-05	2025-07-06	2025-07-07	2025-07-08	2025-07-09	2025-07-10	2025-07-11	2025-07-12	2025-07-13	2025-07-14	2025-07-15	2025-07-16	2025-07-17	2025-07-18	2025-07-19	2025-07-20	2025-07-21	2025-07-22	2025-07-23	2025-07-24	2025-07-25	2025-07-26	2025-07-27	2025-07-28	2025-07-29	2025-07-30	2025-07-31		
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,84%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,35%	100,00%	100,00%	99,66%	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%	
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99,00% min	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%	
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00% min	99,68%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,69%	100,00%	100,00%	99,31%	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 para PIS ( Iniciação de Pagamentos )	2.3a	5000 ms max	293	308	291	281	260	266	251	256	238	249	249	255	256	271	231	214	217	248	310	366	368	377	344	347	345	342	363	364	370	364	384	377		
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2500 ms max	222	262	250	210	195	192	187	196	199	203	205	200	195	193	206	202	207	204	211	203	201	210	209	216	212	217	212	207	219	220	227	225		
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	235	230	221	204	208	208	198	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	
SLA3	Performance para AIS ( Informação sobre Contas )	2.3b	7000 ms max	389	606	600	430	365	366	356	392	388	395	385	390	382	401	459	348	370	421	427	440	431	444	440	461	487	479	504	475	397	350	368	365		
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3500 ms max	316	508	523	346	286	288	287	293	303	310	309	313	317	322	403	308	332	346	345	349	347	355	370	381	388	413	393	301	258	271	272			
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	118	147	119	129	122	128	112	153	128	130	117	118	123	129	85	60	59	123	127	141	135	146	132	139	164	140	151	133	143	141	146	141		
SLA4	Performance para CBPI ( Disponibilidade de Fundos )	2.3c	5000 ms max	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 CBPI	n.a.	2500 ms max	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	0	
SLA4.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	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	0	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00% max	0,02%	12,31%	10,74%	4,79%	1,47%	1,62%	15,19%	0,93%	2,18%	1,64%	1,99%	1,06%	5,51%	2,05%	0,84%	0,93%	1,23%	1,36%	11,92%	1,52%	1,06%	1,12%	1,28%	1,04%	1,83%	1,59%	6,38%	1,30%	1,82%	1,16%	1,41%	6,96%		
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0%	0,00%	0,00%	0,02%	0,05%	0,05%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,04%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,04%	0,04%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,04%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%			
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00% max	0,02%	12,31%	10,73%	4,78%	1,43%	1,57%	15,16%	0,89%	2,14%	1,61%	1,96%	1,03%	5,48%	2,01%	0,81%	0,90%	1,20%	1,32%	11,89%	1,49%	1,03%	1,08%	1,25%	1,00%	1,80%	1,56%	6,55%	1,26%	1,79%	1,16%	1,40%	6,96%		
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.	0																																	

Agosto 2025

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Transações	2025-08-01	2025-08-02	2025-08-03	2025-08-04	2025-08-05	2025-08-06	2025-08-07	2025-08-08	2025-08-09	2025-08-10	2025-08-11	2025-08-12	2025-08-13	2025-08-14	2025-08-15	2025-08-16	2025-08-17	2025-08-18	2025-08-19	2025-08-20	2025-08-21	2025-08-22	2025-08-23	2025-08-24	2025-08-25	2025-08-26	2025-08-27	2025-08-28	2025-08-29	2025-08-30	2025-08-31	
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,84%	100,00%	99,96%	100,00%	100,00%	100,00%	99,36%	100,00%	99,90%	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%	97,56%	
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99,00% min	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% min	99,68%	100,00%	99,93%	100,00%	100,00%	100,00%	98,73%	100,00%	97,97%	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%	95,12%	
SLA2	Performance para PIS ( Iniciação de Pagamentos )	2.3a	5000 ms max	292	292	311	302	312	344	239	362	300	277	289	294	304	308	300	273	275	287	291	292	258	256	277	271	274	268	257	284	288	280	269	284	
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2500 ms max	222	219	210	212	229	241	255	307	236	207	205	220	226	240	249	231	229	230	235	244	213	209	215	210	215	217	217	234	238	228	236	237	
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	235	185	260	232	229	242	219	189	194	194	197	218	204	219	214	202	182	183	244	210	215	218	203	214	231	231	199	190	212	232	270	224	
SLA3	Performance para AIS ( Informação sobre Contas )	2.3b	7000 ms max	389	363	340	349	395	405	437	501	409	306	307	326	329	392	383	359	356	373	377	392	345	333	331	325	328	340	338	374	370	366	357	363	
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3500 ms max	316	273	266	277	313	334	359	427	333	247	242	256	323	321	299	301	308	313	322	276	262	263	261	265	273	276	309	305	298	296	303		
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	118	135	120	115	124	109	121	114	115	114	109	115	117	113	101	104	97	112	104	111	111	116	110	111	110	107	102	106	107	109	107	104	
SLA4	Performance para CBPI ( Disponibilidade de Fundos )	2.3c	5000 ms max	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	0
SLA4.1	Performance para CBPI	n.a.	2500 ms max	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	0
SLA4.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	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	0
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00% max	0,02%	13,84%	13,10%	2,42%	2,56%	10,22%	4,51%	8,14%	1,83%	13,56%	1,44%	1,18%	1,48%	1,75%	1,38%	1,86%	3,17%	1,21%	0,91%	1,08%	1,30%	1,29%	1,39%	2,38%	2,72%	1,01%	1,12%	1,45%	1,42%	2,98%	7,28%	4,25%	
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0%	0,00%	0,01%	0,00%																													