



ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2025-10-01 a 2025-12-31

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

Outubro 2025

Ref.	Designação	Orientação ESB CL	SLA	Total Transações	2025-10-01 a 2025-10-31																														
					2025-10-01	2025-10-02	2025-10-03	2025-10-04	2025-10-05	2025-10-06	2025-10-07	2025-10-08	2025-10-09	2025-10-10	2025-10-11	2025-10-12	2025-10-13	2025-10-14	2025-10-15	2025-10-16	2025-10-17	2025-10-18	2025-10-19	2025-10-20	2025-10-21	2025-10-22	2025-10-23	2025-10-24	2025-10-25	2025-10-26	2025-10-27	2025-10-28	2025-10-29	2025-10-30	2025-10-31
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,31%	99,33%	100,00%	98,84%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	99,28%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,34%	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%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00% min	99,45%	99,69%	100,00%	100,00%	100,00%	98,62%	98,64%	100,00%	97,68%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,93%	100,00%	98,55%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance para PS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5000 ms max	316	293	288	305	324	287	295	278	282	302	297	302	280	319	298	309	337	329	307	320	321	315	317	305	334	338	303	305	320	341	313	296
SLA2.1	Performance para PSP	n.a.	2500 ms max	242	235	237	238	224	225	238	236	246	250	256	252	238	267	254	267	285	271	262	265	253	254	255	238	262	251	247	257	283	267	241	216
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	228	235	221	265	345	243	199	187	181	206	182	212	188	198	186	189	244	242	200	236	252	257	247	256	274	343	222	192	183	203	194	206
SLA3	Performance para AS (Informação sobre Contas)	2.3b	7000 ms max	435	424	414	425	410	416	418	430	418	422	448	461	468	456	471	530	505	357	496	524	482	447	404	354	419	427	409	428	428	423	362	330
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3500 ms max	358	325	334	345	343	348	347	357	350	365	379	395	395	387	403	456	433	485	436	457	391	380	336	290	356	366	350	367	364	363	299	266
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	128	160	129	129	116	115	110	116	111	109	113	115	127	110	110	119	116	118	107	117	114	112	113	109	104	110	103	97	104	99	103	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	
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	
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	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00% max	0%	0,04%	0,04%	0,05%	0,06%	0,35%	2,85%	0,01%	0,00%	0,03%	0,02%	0,01%	2,77%	0,01%	0,01%	0,03%	0,02%	0,01%	0,13%	0,39%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	2,08%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%	
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0%	0,02%	0,02%	0,01%	0,03%	0,02%	0,02%	0,00%	0,00%	0,02%	0,02%	0,01%	0,00%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,02%	0,02%	0,01%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%	
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00% max	0%	0,02%	0,02%	0,03%	0,03%	0,33%	2,83%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	2,77%	0,00%	0,00%	0,02%	0,01%	0,00%	0,11%	0,37%	0,00%	0,02%	0,02%	0,00%	0,02%	0,00%	2,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
SLA6	Resolução incidentes - Críticos	6.1	90% até 4 h	n.a.																															
SLA7	Resolução incidentes - Alta	n.a.	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																															

Novembro 2025

Ref.	Designação	Orientação ESB CL	SLA	Total Transações	2025-11-01																													
					2025-11-01	2025-11-02	2025-11-03	2025-11-04	2025-11-05	2025-11-06	2025-11-07	2025-11-08	2025-11-09	2025-11-10	2025-11-11	2025-11-12	2025-11-13	2025-11-14	2025-11-15	2025-11-16	2025-11-17	2025-11-18	2025-11-19	2025-11-20	2025-11-21	2025-11-22	2025-11-23	2025-11-24	2025-11-25	2025-11-26	2025-11-27	2025-11-28	2025-11-29	2025-11-30
SLA	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,73%	100,00%	99,33%	100,00%	99,99%	98,45%	100,00%	99,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,98%	97,85%	100,00%	100,00%	99,38%	100,00%	98,44%	97,96%	97,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,96%	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%	
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00% min	99,45%	100,00%	98,66%	100,00%	99,97%	96,89%	100,00%	99,47%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,90%	95,69%	100,00%	100,00%	98,72%	100,00%	96,88%	95,11%	94,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,92%	100,00%
SLA2	Performance para PS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5000 ms max	316	296	317	307	323	305	316	315	340	300	296	314	302	289	296	307	274	297	310	296	303	312	279	284	284	273	298	211	298	305	
SLA2.1	Performance para PSP	n.a.	2500 ms max	242	219	218	221	219	213	213	211	208	211	220	219	222	221	224	218	216	219	234	231	234	220	212	209	219	212	208	218	233	220	216
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	228	220	301	230	244	233	246	272	367	230	244	232	204	213	219	309	194	198	243	201	193	249	285	206	197	210	212	209	203	226	288
SLA3	Performance para AS (Informação sobre Contas)	2.3b	7000 ms max	435	324	333	360	342	337	332	343	332	341	350	348	357	360	373	380	383	394	356	389	421	359	322	320	352	339	338	362	389	355	352
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3500 ms max	358	263	268	281	279	266	262	264	263	268	281	281	286	292	302	303	308	314	278	310	336	280	249	254	270	255	251	264	287	272	275
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	128	105	112	127	99	114	115	128	123	128	113	111	118	115	117	135	130	129	131	131	140	131	131	115	133	142	145	164	166	147	132
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	
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	
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	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00% max	0%	0,02%	1,26%	0,17%	0,02%	0,06%	0,02%	0,04%	0,00%	1,44%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%	0,37%	0,01%	0,01%	0,03%	0,00%	0,00%	0,03%	0,66%	0,00%	0,01%	0,02%	0,01%	0,03%	0,07%	0,27%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0%	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%	0,01%	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% max	0%	0,02%	1,26%	0,17%	0,02%	0,06%	0,02%	0,04%	0,00%	1,44%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%	0,37%	0,01%	0,01%	0,02%	0,00%	0,00%	0,03%	0,66%	0,00%	0,01%	0,02%	0,01%	0,03%	0,07%	0,27%
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																														

Dezembro 2025

Ref.	Designação	Orientação ESB CL	SLA	Total Transações	2025-12-01	2025-12-02	2025-12-03	2025-12-04	2025-12-05	2025-12-06	2025-12-07	2025-12-08	2025-12-09	2025-12-10	2025-12-11	2025-12-12	2025-12-13	2025-12-14	2025-12-15	2025-12-16	2025-12-17	2025-12-18	2025-12-19	2025-12-20	2025-12-21	2025-12-22	2025-12-23	2025-12-24	2025-12-25	2025-12-26	2025-12-27	2025-12-28	2025-12-29	2025-12-30	2025-12-31	
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,21%	100,00%	100,00%	99,41%	100,00%	97,81%	97,43%	100,00%	99,93%	100,00%	99,93%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	
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	99,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,41%	100,00%	100,00%	98,81%	100,00%	95,46%	94,90%	100,00%	99,90%	100,00%	98,65%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	
SLA2	Performance para PS (Inicição de Pagamentos)	2.3a	5000 ms max	316	313	327	339	357	343	313	349	318	332	331	292	295	301	309	329	329	326	331	333	330	346	331	339	350	348	352	348	346	351	365	410	384
SLA2.1	Performance para PSP	n.a.	2500 ms max	242	225	227	243	251	257	247	251	234	244	235	238	244	233	236	251	251	263	261	264	257	255	274	264	261	278	269	258	257	282	321	298	
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	228	236	233	240	237	233	201	279	288	250	285	193	181	209	251	207	217	207	202	197	234	214	194	205	204	243	193	217	246	197	201	210	
SLA3	Performance para ASG (Informação sobre Contas)	2.3b	7000 ms max	453	365	408	423	457	493	462	407	423	501	443	439	447	446	466	485	486	493	512	504	525	574	554	543	566	565	600	590	720	688	697		
SLA3.1	Performance para ASP	n.a.	3500 ms max	358	283	303	336	368	401	386	417	327	336	342	353	361	364	369	383	405	405	412	429	434	447	484	467	466	482	487	525	516	638	604	619	
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	128	138	168	143	145	149	134	131	134	145	271	148	131	146	134	135	145	133	135	125	135	144	142	132	148	133	133	129	130	137	128		
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		
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		
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		
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TFP	2.3d	10,00% max	0%	0,01%	0,65%	0,00%	0,02%	0,12%	0,02%	0,48%	0,00%	0,02%	7,24%	0,09%	0,01%	0,00%	0,95%	0,01%	0,13%	0,04%	0,00%	0,01%	0,00%	0,36%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,35%	0,02%	0,02%	0,00%		
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0%	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%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%	0,00%	0,00%			
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00% max	0%	0,01%	0,65%	0,00%	0,02%	0,12%	0,02%	0,48%	0,00%	0,02%	7,24%	0,09%	0,01%	0,00%	0,95%	0,01%	0,13%	0,04%	0,00%	0,01%	0,00%	0,36%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,34%	0,00%	0,02%	0,00%		
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. a.	n.a.																																
SLA9	Resolução incidentes - Baixa	n.a.	80% até 5 d. a.	0																																