

Abril 2026

Designação		Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2026-04-01	2026-04-02	2026-04-03	2026-04-04	2026-04-05	2026-04-06	2026-04-07	2026-04-08	2026-04-09	2026-04-10	2026-04-11	2026-04-12	2026-04-13	2026-04-14	2026-04-15	2026-04-16	2026-04-17	2026-04-18	2026-04-19	2026-04-20	2026-04-21	2026-04-22	2026-04-23	2026-04-24	2026-04-25	2026-04-26	2026-04-27	2026-04-28	2026-04-29	2026-04-30
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,84%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,82%	100,00%	99,28%	100,00%	100,00%	100,00%	99,24%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,29%	99,96%
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%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00% min	99,68%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,64%	100,00%	98,55%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,48%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,58%	99,91%	
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5000 ms max	359	418	366	411	418	401	410	442	482	513	555	533	518	509	449	548	472	491	508	485	363	306	308	322	317	334	338	324	322	284	297
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2500 ms max	274	345	295	294	291	296	327	365	394	426	460	386	414	403	354	460	377	392	399	401	262	202	205	211	225	223	221	226	224	209	219
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	304	284	289	456	502	445	358	268	302	287	319	478	399	401	379	330	354	378	421	273	401	379	408	416	361	382	455	390	409	345	296
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7000 ms max	529	639	528	516	506	511	571	624	682	725	712	649	605	660	575	660	640	713	671	541	395	444	388	368	404	374	418	423	450	490	527
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3500 ms max	398	492	402	404	409	419	470	497	545	604	606	526	503	526	480	555	549	610	580	471	300	283	281	284	305	303	307	318	305	288	310
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	204	227	198	185	167	158	164	205	218	192	169	207	176	209	153	168	146	165	158	110	150	247	170	137	157	125	185	167	227	304	324
SLA4	Performance para CBPII (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 CBPII	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	0,22%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	0,22%	0,01%	0,43%	0,02%	0,11%	0,09%	0,09%	1,24%	0,12%	0,01%	0,09%	0,00%	0,01%	0,03%	0,00%	0,18%	0,03%	0,01%	0,03%	0,02%	0,00%	0,81%	0,01%	0,02%	0,08%	0,18%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	0,01%	0,01%	0,08%	0,06%	0,09%	0,11%	0,00%	0,08%	0,00%	0,01%	0,01%	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% max	0,21%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	0,22%	0,01%	0,40%	0,02%	0,10%	0,01%	0,03%	1,15%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,18%	0,03%	0,01%	0,03%	0,02%	0,00%	0,81%	0,01%	0,02%	0,08%	0,18%
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.																														

Maio 2026

	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2026-05-01	2026-05-03	2026-05-04	2026-05-05	2026-05-06	2026-05-07	2026-05-08	2026-05-09	2026-05-10	2026-05-11	2026-05-12	2026-05-13	2026-05-14	2026-05-15	2026-05-16	2026-05-17	2026-05-18	2026-05-19	2026-05-20	2026-05-21	2026-05-22	2026-05-23	2026-05-24	2026-05-25	2026-05-26	2026-05-27	2026-05-28	2026-05-29	2026-05-30	2026-05-31	
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,84%	100,00%	100,00%	99,24%	100,00%	99,22%	100,00%	100,00%	100,00%	99,29%	100,00%	98,88%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,50%	99,27%	100,00%	100,00%	99,80%	100,00%	99,24%	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%	
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00% min	99,68%	100,00%	100,00%	98,48%	100,00%	98,43%	100,00%	100,00%	100,00%	98,58%	100,00%	97,76%	100,00%	100,00%	100,00%	99,94%	100,00%	99,96%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,99%	98,53%	100,00%	100,00%	99,59%	100,00%	98,47%	100,00%	100,00%	
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5000 ms max	359	334	339	365	348	356	370	390	392	440	404	367	324	337	352	378	401	404	305	312	322	318	339	323	302	304	309	312	321	310	327	331
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2500 ms max	274	219	227	233	254	260	273	286	300	307	303	284	253	263	272	292	295	286	211	209	215	218	231	205	204	219	227	225	239	250	256	263
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	304	402	411	405	338	347	403	385	360	460	416	321	313	333	337	332	363	467	382	393	455	454	452	499	445	366	369	469	371	257	287	276
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7000 ms max	529	481	437	480	553	601	603	657	667	600	700	674	533	572	615	533	571	553	549	450	495	505	435	407	376	478	425	557	627	536	502	521
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3500 ms max	398	313	317	347	368	396	431	460	468	464	517	450	375	386	414	413	433	434	330	275	297	312	294	265	270	297	306	329	356	387	409	437
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	204	266	201	220	277	311	260	292	316	228	288	323	239	284	300	191	225	197	318	267	291	283	221	235	184	272	193	346	418	221	144	128
SLA4	Performance para CBPII (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 CBPII	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
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
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00% max	0,22%	0,01%	0,00%	1,63%	0,23%	0,04%	0,02%	0,06%	0,01%	0,51%	0,10%	0,03%	0,01%	0,01%	0,01%	0,04%	0,86%	0,01%	0,01%	0,03%	0,01%	0,00%	0,00%	7,01%	0,02%	0,02%	0,14%	0,67%	0,76%	0,02%	0,40%	
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	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%	0,01%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00% max	0,21%	0,01%	0,00%	1,63%	0,23%	0,04%	0,02%	0,06%	0,01%	0,51%	0,10%	0,03%	0,01%	0,01%	0,01%	0,04%	0,86%	0,01%	0,01%	0,03%	0,01%	0,00%	0,00%	7,01%	0,02%	0,02%	0,13%	0,65%	0,74%	0,01%	0,38%	
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.																															

Junho 2026

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2026-06-01	2026-06-02	2026-06-03	2026-06-04	2026-06-05	2026-06-06	2026-06-07	2026-06-08	2026-06-09	2026-06-10	2026-06-11	2026-06-12	2026-06-13	2026-06-14	2026-06-15	2026-06-16	2026-06-17	2026-06-18	2026-06-19	2026-06-20	2026-06-21	2026-06-22	2026-06-23	2026-06-24	2026-06-25	2026-06-26
------	------------	----------------------	-----	--------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------