Banco Montepio

NÍVEL DE SERVIÇO, DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO
Período: 2020-07-01 a 2020-09-30

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-07-01	2020-07-02	2020-07-03	2020-07-04	2020-07-05	2020-07-06	2020-07-07	2020-07-08	2020-07-09	2020-07-10	2020-07-11	2020-07-12	2020-07-13	2020-07-14	2020-07-15	2020-07-16	2020-07-17	2020-07-18	2020-07-19	2020-07-20	2020-07-21	2020-07-22	2020-07-23	2020-07-24	2020-07-25	2020-07-26	2020-07-27	2020-07-28	2020-07-29	2020-07-30	2020-07-31
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	504,50	683,69		468,00	454,25	605,00	702,83	564,00	949,00	560,00	1 267,00	367,43	645,00	321,83	1 343,14	533,00			668,00	929,00	862,71		624,83	451,20	369,58	331,42	369,91	427,00	325,13	344,69	338,90	468,69
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	516,11	605,13	581,47	509,87	491,11	475,69	504,99	508,93	506,28	505,87	517,41	512,29	489,08	502,89	537,77	545,09	550,01	566,55	552,25	532,12	573,57	556,08	567,55	589,34	627,50	575,99	559,89	578,80	561,58	593,44	590,72	607,71
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%	0,3086%	0,5253%	1,2032%	0,0062%	0,0000%	0,1424%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	1,3239%	0,0123%	0,0000%	0,0463%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	3,0262%	0,0000%	0,0000%	0,0071%	0,0142%	0,0075%	0,0000%	3,2247%	0,0072%	0,0818%	0,0000%	0,0000%	0,0127%
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.																															
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-07-01	2020-07-02	2020-07-03	2020-07-04	2020-07-05	2020-07-06	2020-07-07	2020-07-08	2020-07-09	2020-07-10	2020-07-11	2020-07-12	2020-07-13	2020-07-14	2020-07-15	2020-07-16	2020-07-17	2020-07-18	2020-07-19	2020-07-20	2020-07-21	2020-07-22	2020-07-23	2020-07-24	2020-07-25	2020-07-26	2020-07-27	2020-07-28	2020-07-29	2020-07-30	2020-07-31
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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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 - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1150,61	2 017,05	1 034,36	1 012,39	1 432,00	1 139,70	1 016,43	1 017,30	1 333,41	1 266,41	1 011,26	1 023,46	1 064,85	1 013,70	973,95	1 032,65	957,15	1 045,70	1 146,57	1 172,64	1 003,37	974,69	1 088,63	1 074,20	1 018,78	1 103,88	1 151,60	1 040,19	1 248,22	1 146,57	877,05	974,69
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	483,79	1 314,15	393,35	405,59	699,97	457,60	393,17	382,84	713,98	714,00	365,11	384,60	399,07	381,96	339,74	397,28	348,14	388,16	460,04	448,01	386,12	342,46	425,43	487,10	382,03	423,11	453,23	392,62	764,86	460,04	485,32	342,46
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0030%	0,0181%	0,0036%	0,0005%	0,0017%	0,0024%	0,0013%	0,0000%	0,0044%	0,0112%	0,0000%	0,0000%	0,0014%	0,0000%	0,0012%	0,0026%	0,0007%	0,0026%	0,0014%	0,0015%	0,0016%	0,0006%	0,0000%	0,0014%	0,0007%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0095%	0,0014%	0,0217%	0,0006%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-08-01	2020-08-02	2020-08-03	2020-08-04	2020-08-05	2020-08-06	2020-08-07	2020-08-08	2020-08-09	2020-08-10	2020-08-11	2020-08-12	2020-08-13	2020-08-14	2020-08-15	2020-08-16	2020-08-17	2020-08-18	2020-08-19	2020-08-20	2020-08-21	2020-08-22	2020-08-23	2020-08-24	2020-08-25	2020-08-26	2020-08-27	2020-08-28	2020-08-29	2020-08-30	2020-08-31
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	504,50	361,46	412,15	424,26	340,56	538,67	537,42	561,75	531,72	480,81	405,50	462,41	410,15	462,46	324,56	444,83	561,68	710,40	466,66	544,08	573,87	508,21	491,23	589,30	742,39	488,97	873,96	489,10	426,77	509,50	512,96	478,92
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	516,11	576,25	556,07	603,54	596,25	593,44	561,14	509,23	476,50	473,84	500,38	499,84	503,11	510,27	505,19	494,98	489,77	518,50	504,81	533,57	532,22	536,22	529,40	517,40	553,02	501,24	470,03	453,66	453,63	446,27	414,62	463,21
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%	0,3086%	0,0000%	2,3371%	0,0256%	0,0477%	0,0282%	0,0073%	0,0359%	0,0317%	0,8118%	0,0267%	0,0164%	0,0000%	0,0000%	0,0157%	0,0000%	2,9931%	0,0145%	0,0000%	0,0079%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,8331%	0,0155%	1,2834%	0,0000%	0,0082%	0,0082%	0,0000%	2,6354%	0,0000%
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.																															
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-08-01	2020-08-02	2020-08-03	2020-08-04	2020-08-05	2020-08-06	2020-08-07	2020-08-08	2020-08-09	2020-08-10	2020-08-11	2020-08-12	2020-08-13	2020-08-14	2020-08-15	2020-08-16	2020-08-17	2020-08-18	2020-08-19	2020-08-20	2020-08-21	2020-08-22	2020-08-23	2020-08-24	2020-08-25	2020-08-26	2020-08-27	2020-08-28	2020-08-29	2020-08-30	2020-08-31
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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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 - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1150,61	1 100,35	1 054,97	1 004,26	1 199,16	1 207,73	984,96	1 004,25	1 073,58	1 098,56	1 083,76	1 084,93	1 108,03	1 014,96	950,38	1 052,81	1 941,68	2 357,10	1 063,43	1 077,99	1 257,23	1 066,83	1 058,48	1 129,96	1 087,34	1 043,38	1 084,81	1 028,76	916,24	998,59	1 116,81	1 033,02
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	483,79	425,92	353,01	413,19	430,37	520,39	386,72	387,06	420,53	416,63	391,42	362,85	412,61	392,32	339,03	372,37	417,99	382,06	346,51	397,67	547,58	417,70	371,04	415,80	382,79	344,07	401,04	385,89	347,50	396,06	439,54	375,36
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0030%	0,0000%	0,0000%	0,0058%	0,0005%	0,0013%	0,0110%	0,0000%	0,0036%	0,0012%	0,0013%	0,0009%	0,0057%	0,0018%	0,0000%	0,0018%	0,0000%	0,0042%	0,0000%	0,0039%	0,0007%	0,0006%	0,0007%	0,0000%	0,0024%	0,0012%	0,0006%	0,0013%	0,0025%	0,0000%	0,0084%	0,0000%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-09-01	2020-09-02	2020-09-03	2020-09-04	2020-09-05	2020-09-06	2020-09-07	2020-09-08	2020-09-09	2020-09-10	2020-09-11	2020-09-12	2020-09-13	2020-09-14	2020-09-15	2020-09-16	2020-09-17	2020-09-18	2020-09-19	2020-09-20	2020-09-21	2020-09-22	2020-09-23	2020-09-24	2020-09-25	2020-09-26	2020-09-27	2020-09-28	2020-09-29	2020-09-30
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	504,50	527,00	527,18	711,30	511,93	428,35	426,16	672,50	691,44	522,24	615,55	550,80	558,96	510,73	617,14	562,08	523,10	563,95	628,79	498,75	565,43	495,74	693,68	505,88	671,13	526,92	389,00	510,38	430,00	679,13	648,97
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	516,11	462,79	460,64	465,88	518,66	479,73	459,83	482,73	484,65	477,97	474,64	459,79	475,24	427,17	472,98	541,68	572,39	557,28	546,68	484,02	493,27	531,50	502,40	449,66	440,69	436,11	426,93	416,05	441,60	489,80	617,57
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%	0,3086%	0,0416%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,1988%	0,0000%	0,0084%	0,0198%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	4,0911%	0,0062%	0,0000%	0,0000%	0,0053%	0,0000%	0,0000%	0,4637%	0,0000%	0,0120%	0,0000%	0,0000%	0,2218%	0,0055%	4,1533%	0,0470%	0,1447%	0,0114%
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.																														
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																															

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-09-01	2020-09-02	2020-09-03	2020-09-04	2020-09-05	2020-09-06	2020-09-07	2020-09-08	2020-09-09	2020-09-10	2020-09-11	2020-09-12	2020-09-13	2020-09-14	2020-09-15	2020-09-16	2020-09-17	2020-09-18	2020-09-19	2020-09-20	2020-09-21	2020-09-22	2020-09-23	2020-09-24	2020-09-25	2020-09-26	2020-09-27	2020-09-28	2020-09-29	2020-09-30
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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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 - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1150,61	1 080,01	1 087,99	988,75	1 046,54	1 168,59	1 089,47	1 058,74	1 087,74	1 188,88	1 171,01	1 078,83	1 173,52	1 314,03	1 142,75	1 077,88	1 269,74	1 161,11	1 115,05	1 285,89	1 172,87	1 193,46	1 148,59	1 348,26	1 227,42	1 108,49	1 216,18	1 365,56	1 171,61	2 002,01	1 278,12
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	483,79	397,53	371,82	361,01	410,25	574,32	414,56	382,79	397,07	547,30	562,87	448,26	492,74	540,23	482,85	433,86	555,68	546,91	467,32	508,60	479,87	469,83	439,32	648,96	717,18	438,72	543,81	574,89	494,32	1 413,01	840,66
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																															
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0030%	0,000%	0,003%	0,003%	0,002%	0,013%	0,006%	0,002%	0,001%	0,003%	0,002%	0,001%	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,003%	0,002%	0,001%	0,004%	0,000%	0,000%	0,000%	0,001%	0,007%	0,001%	0,001%	0,008%	0,001%	0,035%	0,005%