Banco Montepio

NÍVEL DE SERVIÇO, DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

ASPSP: MPG
Período: 2019-05-01 a 2019-06-30

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2019-05-01	2019-05-02	2019-05-03	2019-05-04	2019-05-05	2019-05-06	2019-05-07	2019-05-08	2019-05-09	2019-05-10	2019-05-11	2019-05-12	2019-05-13	2019-05-14	2019-05-15	2019-05-16	2019-05-17	2019-05-18	2019-05-19	2019-05-20	2019-05-21	2019-05-22	2019-05-23	2019-05-24	2019-05-25	2019-05-26	2019-05-27	2019-05-28	2019-05-29	2019-05-30	2019-05-31
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%
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms																																
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	1 091,36													4 684,00	2 995,00	3 150,38	659,78	945,00	1 405,00		1 346,00	840,50	796,71	722,45	750,95	816,13	864,45	853,96	799,36	805,63	838,68	957,71
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	2,49%													0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,97%	3,92%	5,21%	0,94%	3,15%	3,09%	1,53%	2,31%
SLA6	Resolução incidentes - Críticos	6.1	90% até 4 h																																
SLA7	Resolução incidentes - Alta	6.1	90% até 16 h																																
SLA8	Resolução incidentes - Média	N/A	80% até 2 d.u.																																
SLA9	Resolução incidentes - Baixa	N/A	80% até 5 d.u.																																
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2019-05-01	2019-05-02	2019-05-03	2019-05-04	2019-05-05	2019-05-06	2019-05-07	2019-05-08	2019-05-09	2019-05-10	2019-05-11	2019-05-12	2019-05-13	2019-05-14	2019-05-15	2019-05-16	2019-05-17	2019-05-18	2019-05-19	2019-05-20	2019-05-21	2019-05-22	2019-05-23	2019-05-24	2019-05-25	2019-05-26	2019-05-27	2019-05-28	2019-05-29	2019-05-30	2019-05-31
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																																
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms																																
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %																																

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2019-06-01	2019-06-02	2019-06-03	2019-06-04	2019-06-05	2019-06-06	2019-06-07	2019-06-08	2019-06-09	2019-06-10	2019-06-11	2019-06-12	2019-06-13	2019-06-14	2019-06-15	2019-06-16	2019-06-17	2019-06-18	2019-06-19	2019-06-20	2019-06-21	2019-06-22	2019-06-23	2019-06-24	2019-06-25	2019-06-26	2019-06-27	2019-06-28	2019-06-29	2019-06-30
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%	100,00%
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms																																
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	1 091,36	1 058,89	1 012,77	872,13	796,90	829,10	867,71	829,45	936,35	998,36	898,78	1 138,56	963,70	873,34	937,38	1 018,15	989,35	962,32	1 036,06	885,24	959,59	861,31	928,59	889,65	939,98	987,33	854,50	938,67	954,68	918,32	1 016,57
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	2,49%	5,00%	1,35%	3,48%	2,46%	1,12%	3,96%	4,98%	1,40%	3,06%	2,46%	5,26%	1,46%	2,29%	5,00%	1,49%	3,66%	2,48%	5,77%	0,93%	1,72%	0,00%	0,00%	0,90%	0,00%	2,04%	1,84%	0,00%	0,00%	2,76%	0,53%
SLA6	Resolução incidentes - Críticos	6.1	90% até 4 h																																
SLA7	Resolução incidentes - Alta	6.1	90% até 16 h																																
SLA8	Resolução incidentes - Média	N/A	80% até 2 d.u.																																
SLA9	Resolução incidentes - Baixa	N/A	80% até 5 d.u.																																
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2019-06-01	2019-06-02	2019-06-03	2019-06-04	2019-06-05	2019-06-06	2019-06-07	2019-06-08	2019-06-09	2019-06-10	2019-06-11	2019-06-12	2019-06-13	2019-06-14	2019-06-15	2019-06-16	2019-06-17	2019-06-18	2019-06-19	2019-06-20	2019-06-21	2019-06-22	2019-06-23	2019-06-24	2019-06-25	2019-06-26	2019-06-27	2019-06-28	2019-06-29	2019-06-30
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%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms																																
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms																																
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %																																