

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2021-10-01 a 2021-12-31

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-10-01	2021-10-02	2021-10-03	2021-10-04	2021-10-05	2021-10-06	2021-10-07	2021-10-08	2021-10-09	2021-10-10	2021-10-11	2021-10-12	2021-10-13	2021-10-14	2021-10-15	2021-10-16	2021-10-17	2021-10-18	2021-10-19	2021-10-20	2021-10-21	2021-10-22	2021-10-23	2021-10-24	2021-10-25	2021-10-26	2021-10-27	2021-10-28	2021-10-29	2021-10-30	2021-10-31	
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	292,43	184,90	165,99	178,03	172,61	165,83	180,30	180,34	195,22	174,14	175,50	211,93	198,00	175,04	284,30	194,43	184,74	228,65	200,62	186,96	219,80	227,38	215,45	286,19	244,21	271,25	350,52	228,30	293,08	292,90	366,73	320,82	
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	371,34	365,62	362,01	365,01	361,13	354,99	361,16	354,13	350,29	378,61	424,06	372,04	361,63	366,88	356,05	403,67	326,96	366,97	446,79	322,41	362,68	322,11	330,77	331,77	375,23	328,50	369,47	370,27	389,48	369,30	367,47	365,30	
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%	0,3561%	0,0430%	0,0189%	3,4821%	0,0154%	0,0241%	0,0365%	0,0108%	0,0031%	0,0087%	0,7344%	0,1243%	0,0209%	0,0323%	0,0949%	0,2250%	0,0000%	1,0160%	0,4857%	0,0000%	0,0133%	0,1095%	0,0539%	0,5261%	0,1554%	0,0151%	0,0664%	0,0398%	0,1943%	0,0148%	0,0989%	0,0407%	
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.	50,00%																																
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																	

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-10-01	2021-10-02	2021-10-03	2021-10-04	2021-10-05	2021-10-06	2021-10-07	2021-10-08	2021-10-09	2021-10-10	2021-10-11	2021-10-12	2021-10-13	2021-10-14	2021-10-15	2021-10-16	2021-10-17	2021-10-18	2021-10-19	2021-10-20	2021-10-21	2021-10-22	2021-10-23	2021-10-24	2021-10-25	2021-10-26	2021-10-27	2021-10-28	2021-10-29	2021-10-30	2021-10-31	
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	99,70%	99,50%	100,00%	98,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	99,49%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,99%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	99,50%	100,00%	98,99%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1334,19	1 430,34	1 408,62	1 236,88	1 232,05	1 267,11	1 247,11	1 231,35	1 222,22	1 394,52	1 251,50	1 296,05	1 480,20	1 194,05	1 199,68	1 179,36	1 226,61	1 200,99	1 303,16	1 221,51	1 310,62	1 421,86	1 211,86	1 232,64	1 212,42	1 338,55	1 222,81	1 201,28	1 172,43	1 213,89	1 467,07	1 288,80	
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	228,74	241,64	247,09	253,11	237,33	237,93	227,44	230,66	241,96	257,82	304,55	239,89	254,20	222,61	221,90	220,34	234,21	236,02	279,41	220,84	249,46	228,09	236,30	213,38	254,29	248,42	224,18	233,11	224,95	241,95	243,85	254,36	
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0033%	0,0101%	0,0006%	0,0020%	0,0121%	0,0007%	0,0017%	0,0014%	0,0015%	0,0007%	0,0212%	0,0028%	0,0077%	0,0000%	0,0009%	0,0027%	0,0017%	0,0000%	0,0089%	0,0008%	0,0017%	0,0042%	0,0000%	0,0009%	0,0107%	0,0098%	0,0000%	0,0007%	0,0095%	0,0015%	0,0013%	0,0060%	

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-11-01	2021-11-02	2021-11-03	2021-11-04	2021-11-05	2021-11-06	2021-11-07	2021-11-08	2021-11-09	2021-11-10	2021-11-11	2021-11-12	2021-11-13	2021-11-14	2021-11-15	2021-11-16	2021-11-17	2021-11-18	2021-11-19	2021-11-20	2021-11-21	2021-11-22	2021-11-23	2021-11-24	2021-11-25	2021-11-26	2021-11-27	2021-11-28	2021-11-29	2021-11-30		
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	292,43	290,84	355,49	353,41	332,24	511,98	336,40	549,39	416,81	380,82	274,00	367,48	366,75	328,55	360,30	334,98	371,63	334,31	353,21	397,66	394,49	352,07	326,86	362,69	345,97	384,16	357,05	377,06	283,41	429,03	396,98		
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	371,34	350,76	366,13	358,14	365,31	359,70	342,82	354,11	362,89	357,78	397,21	357,30	351,16	345,53	347,08	358,65	357,13	349,81	356,99	349,75	338,51	338,00	348,09	350,25	352,50	359,59	359,53	350,34	341,27	381,07	369,79		
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%	0,3561%	0,0050%	0,0045%	0,0071%	0,0580%	0,0313%	0,0253%	0,5745%	0,0000%	0,0146%	0,2977%	0,0188%	0,3277%	0,0283%	3,4046%	0,0725%	0,0127%	0,5630%	0,0868%	0,0000%	0,0000%	1,3390%	0,0191%	0,0371%	0,0026%	0,0049%	0,6555%	0,0000%	0,5068%	0,0569%	0,0195%		
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.	50,00%																																
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																	

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-11-01	2021-11-02	2021-11-03	2021-11-04	2021-11-05	2021-11-06	2021-11-07	2021-11-08	2021-11-09	2021-11-10	2021-11-11	2021-11-12	2021-11-13	2021-11-14	2021-11-15	2021-11-16	2021-11-17	2021-11-18	2021-11-19	2021-11-20	2021-11-21	2021-11-22	2021-11-23	2021-11-24	2021-11-25	2021-11-26	2021-11-27	2021-11-28	2021-11-29	2021-11-30	
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	99,70%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	98,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,99%	100,00%	100,00%	98,99%	99,49%	100,00%	100,00%	98,99%	100,00%	99,50%		
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1334,19	1 309,02	1 330,33	1 374,17	1 486,83	1 999,01	2 101,68	1 271,07	1 307,74	1 575,54	1 333,78	1 293,45	1 252,28	1 307,64	1 278,52	1 280,05	1 257,34	1 272,23	1 300,79	1 183,30	1 179,00	1 202,09	1 272,35	1 222,80	1 182,94	1 182,28	1 179,90	1 220,27	1 204,64	1 206,75	1 263,31	
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	228,74	232,56	238,01	267,97	328,64	576,56	666,55	275,49	195,55	205,01	206,12	205,49	199,31	194,03	191,75	197,63	202,96	201,62	216,02	213,79	190,19	187,95	186,28	191,85	198,64	186,45	185,06	188,00	198,35	175,80	230,07	
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Client																																		