Banco Montepio

NÍVEL DE SERVIÇO, DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO
Período: 2022-04-01 a 2022-06-30

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-04-01	2022-04-02	2022-04-03	2022-04-04	2022-04-05	2022-04-06	2022-04-07	2022-04-08	2022-04-09	2022-04-10	2022-04-11	2022-04-12	2022-04-13	2022-04-14	2022-04-15	2022-04-16	2022-04-17	2022-04-18	2022-04-19	2022-04-20	2022-04-21	2022-04-22	2022-04-23	2022-04-24	2022-04-25	2022-04-26	2022-04-27	2022-04-28	2022-04-29	2022-04-30
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	377,18	292,69	384,76	378,32	394,97	418,06	434,01	293,53	444,49	434,40	391,90	398,41	396,19	483,97	429,03	377,75	405,24	401,45	356,31	366,25	415,73	362,93	411,43	419,24	410,73	396,81	398,57	353,49	351,31	306,37	382,47
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	366,51	379,09	381,16	367,49	408,24	433,20	345,46	340,88	401,19	381,29	386,65	441,17	416,94	375,05	366,45	327,90	336,95	353,93	405,53	337,74	348,91	339,78	331,47	331,22	334,00	344,28	335,89	327,53	331,26	337,88	334,44
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms	0,00																														
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	1,6074%	0,0160%	0,0000%	1,0653%	0,0071%	0,3565%	0,0000%	0,0325%	0,0638%	0,0055%	13,5085%	0,0053%	0,0102%	0,0041%	0,0043%	0,0024%	0,0000%	12,5419%	0,0065%	0,0037%	0,0438%	0,0237%	0,1871%	0,0025%	3,6715%	0,0275%	0,1075%	0,0994%	0,0439%	0,0018%	0,0024%
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.	66,67%																														
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																															

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-04-01	2022-04-02	2022-04-03	2022-04-04	2022-04-05	2022-04-06	2022-04-07	2022-04-08	2022-04-09	2022-04-10	2022-04-11	2022-04-12	2022-04-13	2022-04-14	2022-04-15	2022-04-16	2022-04-17	2022-04-18	2022-04-19	2022-04-20	2022-04-21	2022-04-22	2022-04-23	2022-04-24	2022-04-25	2022-04-26	2022-04-27	2022-04-28	2022-04-29	2022-04-30
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	99,99%	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%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,64%	100,00%	99,99%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1359,94	1 371,67	1 524,13	1 289,80	1 305,08	1 411,75	1 423,79	1 340,63	1 287,41	1 401,86	1 291,55	1 356,80	1 313,93	1 272,76	1 269,07	1 287,05	1 252,54	1 268,60	1 356,19	1 224,85	1 319,61	1 365,71	1 278,63	1 304,02	1 295,10	1 343,47	1 275,68	1 429,14	1 206,36	1 094,82	1 335,56
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	213,79	224,80	254,40	161,89	163,38	243,87	235,38	205,22	212,39	212,37	166,23	169,30	198,29	190,82	204,57	208,76	157,45	171,65	165,97	185,44	220,87	211,96	195,74	210,84	180,98	163,79	164,22	254,56	217,48	211,01	225,84
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms	0,00																														
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0091%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0029%	0,0013%	0,0031%	0,0008%	0,0000%	0,0029%	0,0053%	0,0000%	0,0008%	0,0009%	0,0000%	0,0040%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0010%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0009%	0,0030%	0,0042%	0,0000%	0,0207%	0,0042%	0,0023%	0,0029%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-05-01	2022-05-02	2022-05-03	2022-05-04	2022-05-05	2022-05-06	2022-05-07	2022-05-08	2022-05-09	2022-05-10	2022-05-11	2022-05-12	2022-05-13	2022-05-14	2022-05-15	2022-05-16	2022-05-17	2022-05-18	2022-05-19	2022-05-20	2022-05-21	2022-05-22	2022-05-23	2022-05-24	2022-05-25	2022-05-26	2022-05-27	2022-05-28	2022-05-29	2022-05-30	2022-05-31
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%	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	377,18	332,25	371,05	337,19	348,26	352,00	357,12	374,02	331,07	332,75	370,38	331,89	340,99	357,83	344,68	414,01	437,43	392,14	421,72	457,81	392,72	396,71	475,62	424,38	431,98	481,14	398,05	456,10	511,09	438,22	311,88	359,25
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	366,51	331,21	359,84	382,93	374,20	362,02	347,37	336,63	333,00	335,86	358,74	349,41	368,72	355,96	361,09	363,33	383,14	394,34	373,93	385,82	383,75	357,42	382,05	384,42	378,95	392,48	380,56	386,54	382,72	375,48	375,38	373,38
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms	0,00																														
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	1,6074%	1,5256%	0,0254%	0,0179%	0,0316%	0,0294%	0,0020%	0,0047%	9,3204%	0,0019%	0,1952%	0,0119%	0,0000%	0,0000%	0,0024%	6,0976%	0,0383%	0,0074%	0,0323%	0,0548%	0,0525%	0,0623%	34,0373%	0,0408%	0,0277%	0,0331%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	2,5985%	0,0602%	0,0111%
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.	66,67%																														
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																															

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-05-01	2022-05-02	2022-05-03	2022-05-04	2022-05-05	2022-05-06	2022-05-07	2022-05-08	2022-05-09	2022-05-10	2022-05-11	2022-05-12	2022-05-13	2022-05-14	2022-05-15	2022-05-16	2022-05-17	2022-05-18	2022-05-19	2022-05-20	2022-05-21	2022-05-22	2022-05-23	2022-05-24	2022-05-25	2022-05-26	2022-05-27	2022-05-28	2022-05-29	2022-05-30	2022-05-31
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	99,99%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%	99,997%	100,000%	100,000%	100,000%	99,931%	100,000%	100,000%	99,988%	100,000%	100,000%	100,000%	99,990%	100,000%	100,000%	99,989%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%	100,000%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1359,94	1 303,41	1 383,20	1 589,33	1 098,47	1 370,62	1 327,81	1 384,42	1 363,44	1 389,04	1 463,79	1 533,11	1 299,82	1 323,72	1 309,42	1 315,91	1 305,68	1 373,79	1 354,28	1 285,04	1 322,84	1 355,20	1 274,25	1 435,17	1 424,87	1 400,19	1 359,20	1 312,19	1 352,24	1 324,03	1 324,53	1 365,53
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	213,79	198,60	186,41	240,50	239,79	224,62	210,87	219,41	219,50	168,79	224,67	287,25	205,82	221,62	204,22	194,95	166,24	217,60	238,05	212,32	212,47	212,92	176,89	175,18	231,69	237,19	210,16	218,90	235,05	190,40	171,13	260,64
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms	0,00																														
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0091%	0,0065%	0,0259%	0,0017%	0,0000%	0,0022%	0,0000%	0,0008%	0,0134%	0,0000%	0,0026%	0,0040%	0,0009%	0,0037%	0,0000%	0,0031%	0,0000%	0,0008%	0,0102%	0,0010%	0,0029%	0,3957%	0,1289%	0,0000%	0,0000%	0,0028%	0,0000%	0,0019%	0,0106%	0,0000%	0,0033%	0,0032%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-06-01	2022-06-02	2022-06-03	2022-06-04	2022-06-05	2022-06-06	2022-06-07	2022-06-08	2022-06-09	2022-06-10	2022-06-11	2022-06-12	2022-06-13	2022-06-14	2022-06-15	2022-06-16	2022-06-17	2022-06-18	2022-06-19	2022-06-20	2022-06-21	2022-06-22	2022-06-23	2022-06-24	2022-06-25	2022-06-26	2022-06-27	2022-06-28	2022-06-29	2022-06-30
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%
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	377,18	363,08	316,56	379,94	379,20	396,33	338,63	431,99	345,09	354,47	366,18	384,86	365,93	281,14	374,69	354,97	347,32	320,71	352,99	358,12	339,66	326,99	353,03	341,02	336,06	395,86	397,41	509,45	426,73	350,67	409,45
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	366,51	358,65	386,37	390,93	376,34	356,89	374,53	387,57	393,77	355,88	360,17	369,69	358,28	365,30	368,16	381,11	343,80	346,29	359,28	356,20	357,00	356,99	364,71	363,94	357,86	360,42	357,17	379,30	378,17	385,67	401,94
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms	0,00																														
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	1,6074%	1,8602%	0,0000%	0,0043%	0,0073%	17,2135%	0,0045%	0,0333%	0,0105%	0,0263%	0,0281%	0,0113%	21,8150%	0,0168%	0,0045%	0,0169%	0,0157%	0,0163%	0,0205%	8,8192%	0,0147%	0,0165%	0,0271%	0,0176%	0,0125%	0,7818%	16,1602%	0,0261%	0,0069%	0,0041%	0,0086%
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.	66,67%																														
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																															

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-06-01	2022-06-02	2022-06-03	2022-06-04	2022-06-05	2022-06-06	2022-06-07	2022-06-08	2022-06-09	2022-06-10	2022-06-11	2022-06-12	2022-06-13	2022-06-14	2022-06-15	2022-06-16	2022-06-17	2022-06-18	2022-06-19	2022-06-20	2022-06-21	2022-06-22	2022-06-23	2022-06-24	2022-06-25	2022-06-26	2022-06-27	2022-06-28	2022-06-29	2022-06-30
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	99,99%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%	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%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1359,94	1 475,83	1 445,10	1 374,25	1 403,38	1 367,27	1 379,63	1 526,90	1 380,82	1 619,40	1 391,85	1 410,13	1 347,39	1 381,04	1 400,02	1 336,69	1 427,96	1 564,37	1 171,53	1 066,08	1 055,34	1 230,10	1 179,55	1 176,05	1 196,16	1 198,22	1 101,06	987,55	1 196,15	1 175,01	1 127,76
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	213,79	242,11	238,49	219,24	212,10	177,47	168,38	211,43	203,55	197,68	219,27	192,34	162,30	174,28	186,45	196,90	254,96	181,87	197,78	167,07	171,01	210,92	195,29	193,13	211,64	187,13	190,77	207,56	209,64	210,47	207,68
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms	0,00																														
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0091%	0,0074%	0,0020%	0,0540%	0,0024%	0,0051%	0,0000%	0,0021%	0,0008%	0,0007%	0,0053%	0,0028%	0,0000%	0,0000%	0,0036%	0,0000%	0,0009%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0016%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0253%	0,0000%	0,0000%	0,0024%	0,0044%	0,0008%