

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO
Período: 2022-10-01 a 2022-12-31
API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-10-01	2022-10-02	2022-10-03	2022-10-04	2022-10-05	2022-10-06	2022-10-07	2022-10-08	2022-10-09	2022-10-10	2022-10-11	2022-10-12	2022-10-13	2022-10-14	2022-10-15	2022-10-16	2022-10-17	2022-10-18	2022-10-19	2022-10-20	2022-10-21	2022-10-22	2022-10-23	2022-10-24	2022-10-25	2022-10-26	2022-10-27	2022-10-28	2022-10-29	2022-10-30	2022-10-31
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%	
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	374,21	382,83	359,56	303,04	319,16	344,85	382,34	273,98	347,37	431,85	378,50	312,04	326,46	326,80	331,43	362,57	442,56	352,81	336,65	287,05	362,11	384,51	404,84	404,32	342,33	354,02	358,34	360,02	300,20	348,21	359,22	
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	370,62	364,40	365,88	381,22	374,67	357,15	394,82	378,25	387,53	370,77	416,81	389,98	361,75	332,82	353,16	367,48	352,10	382,97	374,33	366,52	373,56	373,37	374,06	370,08	381,26	378,34	371,15	370,20	371,28	364,32	348,38	368,19
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPIL/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	2,2010%	0,0135%	3,2091%	0,0182%	0,0067%	0,0070%	0,0533%	0,0150%	0,0116%	7,8857%	1,4142%	0,5707%	19,0620%	42,3211%	29,9952%	0,0871%	3,2434%	0,1325%	0,0045%	0,0000%	0,0460%	0,0178%	0,0055%	0,3707%	0,0138%	0,0062%	0,0000%	0,0606%	0,0000%	0,0047%	2,2127%	0,0053%
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	2022-10-01	2022-10-02	2022-10-03	2022-10-04	2022-10-05	2022-10-06	2022-10-07	2022-10-08	2022-10-09	2022-10-10	2022-10-11	2022-10-12	2022-10-13	2022-10-14	2022-10-15	2022-10-16	2022-10-17	2022-10-18	2022-10-19	2022-10-20	2022-10-21	2022-10-22	2022-10-23	2022-10-24	2022-10-25	2022-10-26	2022-10-27	2022-10-28	2022-10-29	2022-10-30	2022-10-31
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%	99,99%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1482,54	2 495,40	1 624,97	1 341,31	1 347,60	1 420,38	1 330,04	1 469,61	1 480,14	1 609,62	1 339,55	1 634,86	1 624,34	1 402,48	1 401,00	1 409,91	1 468,07	1 374,39	1 342,47	1 355,73	1 409,92	1 856,92	1 445,75	1 467,23	1 313,25	1 456,78	1 437,50	1 412,28	1 366,96	1 463,98	1 591,64	1 359,95
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	284,91	1 719,48	250,66	190,52	261,12	247,72	177,75	297,85	243,47	239,71	187,72	329,93	302,26	248,20	237,45	236,59	215,65	187,84	233,55	223,89	238,26	600,55	234,10	230,79	175,71	330,30	256,08	253,68	246,08	291,29	225,44	179,08
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPIL/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0052%	0,1001%	0,0040%	0,0026%	0,0038%	0,0000%	0,0019%	0,0076%	0,0106%	0,0023%	0,0000%	0,0069%	0,0058%	0,0065%	0,0029%	0,0000%	0,0000%	0,0142%	0,0025%	0,0009%	0,0000%	0,0068%	0,0000%	0,0255%	0,0000%	0,0041%	0,0000%	0,0024%	0,0000%	0,0000%	0,0022%	0,0137%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2022-11-01	2022-11-02	2022-11-03	2022-11-04	2022-11-05	2022-11-06	2022-11-07	2022-11-08	2022-11-09	2022-11-10	2022-11-11	2022-11-12	2022-11-13	2022-11-14	2022-11-15	2022-11-16	2022-11-17	2022-11-18	2022-11-19	2022-11-20	2022-11-21	2022-11-22	2022-11-23	2022-11-24	2022-11-25	2022-11-26	2022-11-27	2022-11-28	2022-11-29	2022-11-30		
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	374,21	369,52	344,82	409,13	386,45	389,91	447,32	359,32	366,67	368,00	359,71	355,53	355,01	410,33	320,06	370,30	400,37	378,40	358,47	374,71	352,01	469,28	309,40	389,58	411,13	342,21	396,57	424,18	428,64	364,62	419,25		
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	7 000,00 ms	370,62	357,92	371,71	379,42	383,78	372,66	368,15	384,33	379,63	376,29	366,82	366,19	362,35	362,38	376,40	385,67	394,32	404,14	371,60	373,98	364,29	397,70	441,72	371,25	376,17	359,41	365,38	367,32	367,47	365,66	359,32		
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPIL/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	2,2010%	0,0066%	0,0057%	0,0061%	0,0061%	0,0000%	0,7186%	0,0170%	1,9000%	0,0216%	0,0063%	0,0068%	0,0000%	23,5939%	0,0030%	0,0056%	0,0054%	0,0029%	0,0808%	0,1350%	20,0677%	0,1904%	2,5238%	0,0970%	0,1317%	0,0835%	0,1355%	14,1926%	0,0791%	0,0631%	0,0823%		
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	2022-11-01	2022-11-02	2022-11-03	2022-11-04	2022-11-05	2022-11-06	2022-11-07	2022-11-08	2022-11-09	2022-11-10	2022-11-11	2022-11-12	2022-11-13	2022-11-14	2022-11-15	2022-11-16	2022-11-17	2022-11-18	2022-11-19	2022-11-20	2022-11-21	2022-11-22	2022-11-23	2022-11-24	2022-11-25	2022-11-26	2022-11-27	2022-11-28	2022-11-29	2022-11-30	
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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	1482,54	1 903,94	1 810,69	1 665,22	1 736,67	1 771,36	1 890,05	1 906,07	1 614,64	2 658,01	1 409,57	1 400,35	1 366,30	1 396,44	1 365,93	1 386,10	1 356,14	1 369,17	1 389,90	1 311,03	1 426,35	1 383,73	1 636,85	1 784,58	1 336,65	1 304,90	1 357,13	1 695,12	1 731,06	1 719,17	1 322,10	
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	284,91	603,06	211,55	312,98	316,68	285,58	195,66	188,19	248,68	976,47	221,90	213,35	189,23	191,01	200,30	213,07	212,48	211,13	210,26	202,12	206,78	180,10	328,23	496,71	205,75	213,18	203,56	171,50	190,53	215,09	217,75	
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPIL/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %</																																