Banco Montepio

NÍVEL DE SERVIÇO, DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

ASPSP: MPG
Período: 2020-01-01 a 2020-03-31

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-01-01	2020-01-02	2020-01-03	2020-01-04	2020-01-05	2020-01-06	2020-01-07	2020-01-08	2020-01-09	2020-01-10	2020-01-11	2020-01-12	2020-01-13	2020-01-14	2020-01-15	2020-01-16	2020-01-17	2020-01-18	2020-01-19	2020-01-20	2020-01-21	2020-01-22	2020-01-23	2020-01-24	2020-01-25	2020-01-26	2020-01-27	2020-01-28	2020-01-29	2020-01-30	2020-01-31
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	592,00		912,00						676,00	541,61							915,00	657,50			536,15	642,50	583,06						591,50	706,20		969,50
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	790,03	623,79	670,69	692,78	753,25	688,98	705,75	725,58	710,05	710,66	729,41	747,16	758,70	887,17	1 234,05	1 163,22	1 174,42	1 204,68	1 218,09	1 162,26	1 191,42	1 187,78	1 187,83	1 247,82	1 275,26	1 213,42	1 164,66	1 188,65	1 228,20	1 278,13	1 263,18	1 275,30
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	0,2796%	0,0165%	0,0111%	0,0259%	0,0000%	1,7621%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,1192%	0,0286%	0,0172%	0,0192%	0,2749%	0,0491%	0,0000%	0,0309%	0,0188%	0,0168%	16,5930%	0,0146%	0,0155%	0,0144%	0,0142%	0,0140%	0,0185%	3,9840%	0,0140%	0,0292%	0,0151%	0,0144%	0,0143%
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	2020-01-01	2020-01-02	2020-01-03	2020-01-04	2020-01-05	2020-01-06	2020-01-07	2020-01-08	2020-01-09	2020-01-10	2020-01-11	2020-01-12	2020-01-13	2020-01-14	2020-01-15	2020-01-16	2020-01-17	2020-01-18	2020-01-19	2020-01-20	2020-01-21	2020-01-22	2020-01-23	2020-01-24	2020-01-25	2020-01-26	2020-01-27	2020-01-28	2020-01-29	2020-01-30	2020-01-31
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	98,39%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%	100,00%	98,44%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,46%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,73%	100,00%	98,45%	100,00%	100,00%	100,00%	98,39%	99,96%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1761,53	1 911,12	1 491,60	2 180,58	2 500,71	1 691,08	1 361,76	1 920,51	1 941,12	2 229,74	1 704,32	2 185,54	1 648,72	1 371,13	1 681,00	1 767,98	1 831,47	1 783,87	1 777,18	1 387,03	1 362,13	1 809,88	1 850,03	1 806,55	1 716,05	2 064,06	1 338,91		1 799,85	1 849,63	2 347,56	1 908,57
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	876,90	950,00	741,00	1 112,00	1 131,00	805,00	702,00	987,00	935,00	1 073,00	819,00	972,00	805,00	720,00	807,00	847,00	896,00	868,00	802,00	718,00	682,00	837,00	839,00	850,00	820,00	950,00	705,00		860,00	890,00	1 044,00	954,00
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0017%	0,0058%	0,0000%	0,0029%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0031%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0022%	0,0021%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%		0,0040%	0,0000%	0,0000%	0,0017%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-02-01	2020-02-02	2020-02-03	2020-02-04	2020-02-05	2020-02-06	2020-02-07	2020-02-08	2020-02-09	2020-02-10	2020-02-11	2020-02-12	2020-02-13	2020-02-14	2020-02-15	2020-02-16	2020-02-17	2020-02-18	2020-02-19	2020-02-20	2020-02-21	2020-02-22	2020-02-23	2020-02-24	2020-02-25	2020-02-26	2020-02-27	2020-02-28	2020-02-29
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%
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	592,00				806,75		536,00		947,00											377,00		887,50						870,00			
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	790,03	1 298,01	1 276,01	990,93	639,67	636,77	635,47	652,05	639,86	645,80	659,20	660,34	671,99	657,16	663,86	653,57	649,57	684,94	724,30	649,30	669,83	659,30	647,63	645,12	660,02	658,00	684,00	692,25	678,93	669,18
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																														
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	0,2796%	0,0169%	0,0526%	0,0262%	0,1598%	0,0152%	0,0150%	0,3951%	0,0617%	0,3511%	0,0438%	0,0175%	0,0176%	0,0153%	0,0495%	0,0196%	0,1063%	0,0323%	0,1248%	0,0173%	0,0150%	0,0693%	0,0210%	0,7262%	0,0146%	0,0362%	0,0319%	0,0716%	0,2577%	0,1471%
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	2020-02-01	2020-02-02	2020-02-03	2020-02-04	2020-02-05	2020-02-06	2020-02-07	2020-02-08	2020-02-09	2020-02-10	2020-02-11	2020-02-12	2020-02-13	2020-02-14	2020-02-15	2020-02-16	2020-02-17	2020-02-18	2020-02-19	2020-02-20	2020-02-21	2020-02-22	2020-02-23	2020-02-24	2020-02-25	2020-02-26	2020-02-27	2020-02-28	2020-02-29
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	98,01%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,59%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,46%	100,00%	100,00%	98,52%	100,00%	100,00%	100,00%	98,49%	99,79%	100,00%	100,00%	98,48%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1761,53	2 115,46	1 457,31	1 359,31	2 184,06	1 981,40	2 302,31	1 853,68	1 986,52	1 542,14	2 057,97	3 495,15	1 981,51	1 972,34	1 827,96	1 715,74	1 430,18	1 415,51	1 791,52	1 809,88	1 640,47	1 783,23	1 737,38	1 403,39	1 280,21	1 770,38	1 380,90	1 817,49	2 237,58	2 245,33
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	876,90	1 092,00	727,00	690,00	1 141,00	920,00	1 006,00	918,00	957,00	768,00	1 026,00	2 995,00	1 037,00	991,00	928,00	914,00	733,00	689,00	908,00	857,00	823,00	903,00	873,00	675,00	639,00	955,00	677,00	975,00	1 227,00	1 221,00
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																														
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0017%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0028%	0,0049%	0,0016%	0,0019%	0,0018%	0,0000%	0,0000%	0,0558%	0,0000%	0,0000%	0,0022%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0021%	0,0000%	0,0023%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0020%	0,0052%	0,0152%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-03-01	2020-03-02	2020-03-03	2020-03-04	2020-03-05	2020-03-06	2020-03-07	2020-03-08	2020-03-09	2020-03-10	2020-03-11	2020-03-12	2020-03-13	2020-03-14	2020-03-15	2020-03-16	2020-03-17	2020-03-18	2020-03-19	2020-03-20	2020-03-21	2020-03-22	2020-03-23	2020-03-24	2020-03-25	2020-03-26	2020-03-27	2020-03-28	2020-03-29	2020-03-30	2020-03-31
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	592,00		611,00	553,00		875,50	616,00	609,00	658,71	570,00	497,50	808,25		690,33			522,00	807,00	719,50	680,14				875,22	659,00	647,67		1 024,00			752,36	516,81
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	790,03	661,91	679,06	679,48	687,10	671,15	669,48	647,26	660,45	642,34	622,65	644,57	634,78	635,63	689,57	709,61	624,75	670,87	658,69	651,04	652,45	650,51	656,20	643,68	654,01	653,79	652,07	657,44	660,72	646,99	671,22	667,39
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	0,2796%	0,0436%	0,2155%	0,1922%	0,1651%	0,0808%	0,1472%	0,3232%	0,7493%	0,4240%	0,1988%	0,1855%	0,0708%	0,0770%	0,0513%	0,0916%	0,0919%	0,0807%	0,1606%	0,0817%	0,2091%	0,0999%	0,0741%	0,0714%	0,0784%	0,0921%	0,0413%	0,3024%	0,1679%	1,5231%	0,1339%	0,0717%
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	2020-03-01	2020-03-02	2020-03-03	2020-03-04	2020-03-05	2020-03-06	2020-03-07	2020-03-08	2020-03-09	2020-03-10	2020-03-11	2020-03-12	2020-03-13	2020-03-14	2020-03-15	2020-03-16	2020-03-17	2020-03-18	2020-03-19	2020-03-20	2020-03-21	2020-03-22	2020-03-23	2020-03-24	2020-03-25	2020-03-26	2020-03-27	2020-03-28	2020-03-29	2020-03-30	2020-03-31
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	98,42%	100,00%	100,00%	100,00%	98,46%	100,00%	99,44%	100,00%	99,95%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%	100,00%	98,46%	99,64%	99,85%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	98,21%	99,97%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1761,53	1 654,07	1 463,77	1 886,75	2 022,25	1 720,44	1 783,18	1 929,18	1 609,85	1 540,91	1 920,82	1 901,43	1 886,27	1 759,09	1 691,25	1 485,07	1 391,71	1 677,34	1 684,14	1 687,38	1 925,25	1 756,07	1 468,78	1 336,15	1 665,28	1 777,15	1 791,69	1 037,04	1 102,91	1 141,45	1 238,59	1 489,41
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	876,90	739,00	749,00	884,00	959,00	831,00	852,00	911,00	775,00	724,00	905,00	906,00	913,00	831,00	809,00	757,00	702,00	847,00	809,00	808,00	871,00	860,00	724,00	699,00	811,00	804,00	832,00	531,97	536,98	580,26	612,46	629,88
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0017%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0019%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0021%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0042%	0,0039%	0,0023%	0,0166%	0,0063%