

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2020-04-01 a 2020-06-30

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-04-01	2020-04-02	2020-04-03	2020-04-04	2020-04-05	2020-04-06	2020-04-07	2020-04-08	2020-04-09	2020-04-10	2020-04-11	2020-04-12	2020-04-13	2020-04-14	2020-04-15	2020-04-16	2020-04-17	2020-04-18	2020-04-19	2020-04-20	2020-04-21	2020-04-22	2020-04-23	2020-04-24	2020-04-25	2020-04-26	2020-04-27	2020-04-28	2020-04-29	2020-04-30		
SLA1	Disponibilidade	2.2	99%	99,74%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	89,00%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	568,47	1 092,00	1 191,50	1 278,50	698,30	2 167,50	754,00	2 248,00	835,50	830,00	918,00	608,67	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	650,00	
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	637,82	667,60	676,82	731,84	732,83	732,32	759,22	776,66	630,85	620,35	610,54	618,00	626,26	617,37	614,08	611,43	632,96	630,61	636,11	639,57	785,44	639,70	613,57	621,58	647,06	632,68	636,85	637,59	638,91	625,74	618,41		
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	0,1404%	0,1664%	0,1034%	0,0000%	0,1142%	0,4493%	0,0266%	0,0631%	0,0343%	0,0096%	0,0000%	0,0118%	1,0774%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0340%	0,0515%	0,0191%	0,0179%	0,0178%	0,0000%	0,0635%	0,0000%	0,4824%	0,0000%	0,0332%	0,0000%	0,0221%	
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	2020-04-01	2020-04-02	2020-04-03	2020-04-04	2020-04-05	2020-04-06	2020-04-07	2020-04-08	2020-04-09	2020-04-10	2020-04-11	2020-04-12	2020-04-13	2020-04-14	2020-04-15	2020-04-16	2020-04-17	2020-04-18	2020-04-19	2020-04-20	2020-04-21	2020-04-22	2020-04-23	2020-04-24	2020-04-25	2020-04-26	2020-04-27	2020-04-28	2020-04-29	2020-04-30
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	99,74%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	89,00%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1068,47	1 404,71	1 486,33	1 302,64	1 240,31	990,42	1 080,35	1 067,38	1 021,48	1 265,93	1 116,68	992,57	1 036,83	1 209,74	986,25	1 033,69	1 008,24	1 133,25	1 004,41	968,67	948,03	978,22	1 043,86	1 063,59	940,72	975,48	999,30	957,28	939,83	1 017,16	1 067,12
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	417,16	536,79	530,58	522,24	540,88	511,56	495,03	457,21	423,39	423,22	424,38	435,49	447,09	521,44	413,94	435,74	451,32	527,56	468,89	422,28	363,93	332,86	396,74	444,27	333,62	355,34	384,83	376,34	364,48	430,16	514,04
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																															
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0031%	0,0076%	0,0069%	0,0101%	0,0116%	0,0037%	0,0294%	0,0015%	0,0034%	0,0038%	0,0040%	0,0012%	0,0048%	0,0028%	0,0032%	0,0019%	0,0006%	0,0019%	0,0000%	0,0015%	0,0000%	0,0017%	0,0033%	0,0021%	0,0007%	0,0027%	0,0015%	0,0050%	0,0022%	0,0038%	0,0046%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2020-05-01	2020-05-02	2020-05-03	2020-05-04	2020-05-05	2020-05-06	2020-05-07	2020-05-08	2020-05-09	2020-05-10	2020-05-11	2020-05-12	2020-05-13	2020-05-14	2020-05-15	2020-05-16	2020-05-17	2020-05-18	2020-05-19	2020-05-20	2020-05-21	2020-05-22	2020-05-23	2020-05-24	2020-05-25	2020-05-26	2020-05-27	2020-05-28	2020-05-29	2020-05-30	2020-05-31	
SLA1	Disponibilidade	2.2	99%	99,74%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%		
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	568,47	655,86	605,50	519,33	744,25	799,31	594,26	863,00	1 554,00	1 073,00	409,02	860,00	809,00	878,00	1 040,00	1 411,00	650,00	629,14	639,73	646,16	650,97	678,49	627,91	643,16	635,01	631,78	662,87	658,30	536,80	866,20	554,10	506,93	
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	637,82	610,47	608,02	605,52	634,67	686,01	675,08	629,59	652,19	640,53	627,60	647,33	667,20	682,93	653,76	645,21	629,14	639,73	646,16	650,97	678,49	627,91	643,16	635,01	631,78	662,87	658,30	682,11	691,07	703,11	680,37	681,17	
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	5 000,00 ms																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10%	0,1404%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0173%	0,0086%	0,0000%	0,0000%	0,0122%	1,1357%	0,0000%	0,0093%	0,0093%	0,0098%	0,0696%	0,0000%	0,9305%	0,0125%	0,0148%	0,0067%	0,0087%	0,0000%	0,0000%	0,0111%	0,0126%	0,0061%	0,0275%	0,0000%	0,0054%	0,0000%	0,3582%	
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	2020-05-01	2020-05-02	2020-05-03	2020-05-04	2020-05-05	2020-05-06	2020-05-07	2020-05-08	2020-05-09	2020-05-10	2020-05-11	2020-05-12	2020-05-13	2020-05-14	2020-05-15	2020-05-16	2020-05-17	2020-05-18	2020-05-19	2020-05-20	2020-05-21	2020-05-22	2020-05-23	2020-05-24	2020-05-25	2020-05-26	2020-05-27	2020-05-28	2020-05-29	2020-05-30	2020-05-31	
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	99,74%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1068,47	1 524,75	987,61	935,23	987,44	1 193,16	1 060,31	1 121,89	962,16	1 046,72	987,58	980,61	983,41	987,56	1 119,17	973,19	934,78	955,15	1 041,04	957,69	953,70	970,97	978,54	999,94	1 059,45	1 074,49	952,35	979,52	1 132,76	1 026,10	998,49	1 055,30	
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	417,16	402,05	392,80	380,95	389,88	404,16	440,46	433,51	370,09	381,10	425,31	388,89	372,16	395,85	496,15	415,68	342,18	388,67	416,08	333,54	347,51	348,09	364,74	369,88	404,05	408,32	338,51	392,67	468,68	655,05	399,83	401,03	
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0031%	0,0031%	0,0035%	0,0011%	0,0026%	0,0032%	0,0014%																										