

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2021-01-01 a 2021-03-31

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-01-01	2021-01-02	2021-01-03	2021-01-04	2021-01-05	2021-01-06	2021-01-07	2021-01-08	2021-01-09	2021-01-10	2021-01-11	2021-01-12	2021-01-13	2021-01-14	2021-01-15	2021-01-16	2021-01-17	2021-01-18	2021-01-19	2021-01-20	2021-01-21	2021-01-22	2021-01-23	2021-01-24	2021-01-25	2021-01-26	2021-01-27	2021-01-28	2021-01-29	2021-01-30	2021-01-31	
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	226,39	230,04	250,41	249,19	254,77	240,06	243,40	244,52	239,11	234,59	230,08	241,20	242,84	244,44	253,30	254,88	224,99	226,00	227,25	234,77	244,99	237,50	247,16	219,21	223,19	242,26	235,40	233,34	243,38	245,90	230,44	221,71	
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	428,48	364,51	363,13	537,83	530,45	575,73	533,89	430,31	531,43	376,40	370,88	467,53	457,58	485,93	1 013,66	411,89	359,56	355,39	470,67	548,54	525,28	599,37	566,15	371,82	564,90	802,68	801,96	931,71	622,78	668,28	566,62	555,97	
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%	0,1835%	0,0225%	0,0000%	0,6447%	0,0027%	0,0143%	0,0741%	0,0000%	0,0032%	0,0000%	0,0475%	0,0066%	0,0792%	0,0095%	8,7836%	0,0104%	0,0000%	0,5975%	0,0098%	0,0031%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,4923%	0,1077%	0,0059%	0,0440%	0,3597%	0,0056%	0,0631%	0,3709%	
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	2021-01-01	2021-01-02	2021-01-03	2021-01-04	2021-01-05	2021-01-06	2021-01-07	2021-01-08	2021-01-09	2021-01-10	2021-01-11	2021-01-12	2021-01-13	2021-01-14	2021-01-15	2021-01-16	2021-01-17	2021-01-18	2021-01-19	2021-01-20	2021-01-21	2021-01-22	2021-01-23	2021-01-24	2021-01-25	2021-01-26	2021-01-27	2021-01-28	2021-01-29	2021-01-30	2021-01-31	
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	99,35%	99,95%	100,00%	98,58%	100,00%	100,00%	98,96%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	87,54%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,97%	100,00%	76,19%	99,46%	100,00%	99,00%	
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1176,67	1 386,21	1 286,94	1 193,04	1 148,43	1 214,32	1 258,61	1 141,17	1 131,79	1 308,86	1 318,31	1 143,84	1 227,54	1 487,06	1 329,30	1 205,19	1 190,85	1 203,74	1 143,86	1 129,65	1 391,12	1 211,43	1 154,54	1 228,42	1 215,45	1 187,89	1 158,77	1 096,93	1 282,64	1 291,00	1 476,19	1 238,34	
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	659,06	632,98	800,40	734,32	718,40	626,26	646,45	596,01	614,26	646,19	787,23	718,34	616,14	839,68	916,01	756,79	633,91	756,48	736,83	580,11	845,97	659,82	588,19	636,59	769,28	754,75	595,24	595,64	756,27	1 346,20	1 438,11	790,69	
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																	
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0045%	0,0048%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0028%	0,0037%	0,0070%	0,0029%	0,0018%	0,0011%	0,0011%	0,0019%	0,0058%	0,0097%	0,0042%	0,0032%	0,0000%	0,0013%	0,0000%	0,0028%	0,0043%	0,0035%	0,0018%	0,0000%	0,0014%	0,0035%	0,0015%	0,0064%	0,0355%	0,0257%	0,0017%	

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-02-01	2021-02-02	2021-02-03	2021-02-04	2021-02-05	2021-02-06	2021-02-07	2021-02-08	2021-02-09	2021-02-10	2021-02-11	2021-02-12	2021-02-13	2021-02-14	2021-02-15	2021-02-16	2021-02-17	2021-02-18	2021-02-19	2021-02-20	2021-02-21	2021-02-22	2021-02-23	2021-02-24	2021-02-25	2021-02-26	2021-02-27	2021-02-28				
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	226,39	249,10	255,42	241,92	250,88	223,60	218,42	204,19	214,80	212,48	224,77	210,38	216,41	207,04	202,42	212,15	206,98	210,02	214,73	213,88	206,26	206,33	206,69	209,50	210,31	210,41	225,27	208,58	206,76				
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	428,48	573,73	637,07	509,46	528,01	535,22	342,61	335,22	355,14	349,24	348,49	352,83	359,21	341,03	327,90	361,54	340,50	350,97	350,59	360,33	339,21	332,97	364,69	349,81	346,01	343,30	355,91	340,10	340,38				
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%	0,1835%	0,1652%	0,0888%	0,0000%	0,1457%	0,2082%	0,0000%	0,4805%	0,0063%	0,0000%	0,0096%	0,0030%	0,0030%	0,0000%	0,7732%	0,0000%	0,0058%	0,0058%	0,0000%	0,0515%	0,0000%	1,3226%	0,0000%	0,0030%	0,0030%	0,1292%	0,0188%	0,0000%	0,1654%				
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	2021-02-01	2021-02-02	2021-02-03	2021-02-04	2021-02-05	2021-02-06	2021-02-07	2021-02-08	2021-02-09	2021-02-10	2021-02-11	2021-02-12	2021-02-13	2021-02-14	2021-02-15	2021-02-16	2021-02-17	2021-02-18	2021-02-19	2021-02-20	2021-02-21	2021-02-22	2021-02-23	2021-02-24	2021-02-25	2021-02-26	2021-02-27	2021-02-28			
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	99,35%	98,25%	99,97%	100,00%	99,94%	100,00%	100,00%	98,69%	100,00%	100,00%	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,63%	100,00%	100,00%	98,90%		
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1176,67	1 123,46	1 542,59	1 163,86	1 187,09	1 149,83	1 213,65	1 052,89	1 029,77	1 141,99	1 101,21	1 119,79	1 111,91	1 096,99	1 079,73	1 053,36	1 045,67	1 064,73	1 039,12	1 084,51	1 060,88	994,87	1 025,14	1 068,79	1 063,67	1 037,29	1 073,05	1 152,97	1 147,70			
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	659,06	705,01	1 400,43	613,15	681,91	631,89	674,60	595,61	584,16	530,89	552,56	551,67	578,30	529,46	662,63	611,07	517,28	605,02	524,78	522,18	515,96	582,04	593,65	488,02	574,36	570,52	741,67	613,35	701,29			
SLA4	Performance - Disponibilidade de Fundos (CBPII/PISP)	2.3c	N/A ms																																
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos Clientes	2.3d	N/A %	0,0045%	0,0027%	0,0289%	0,0028%	0,0050%	0,0038%	0,0057%	0,0010%	0,0021%	0,0012%																						