

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO  
Período: 2021-04-01 a 2021-06-30

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-04-01	2021-04-02	2021-04-03	2021-04-04	2021-04-05	2021-04-06	2021-04-07	2021-04-08	2021-04-09	2021-04-10	2021-04-11	2021-04-12	2021-04-13	2021-04-14	2021-04-15	2021-04-16	2021-04-17	2021-04-18	2021-04-19	2021-04-20	2021-04-21	2021-04-22	2021-04-23	2021-04-24	2021-04-25	2021-04-26	2021-04-27	2021-04-28	2021-04-29	2021-04-30	
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	325,55	553,24	396,38	480,70	434,04	434,69	391,14	416,64	377,26	364,68	445,39	421,15	418,28	453,93	413,06	409,27	282,58	343,50	353,73	365,88	335,02	301,48	258,52	381,45	306,38	368,88	342,62	467,50	409,43	407,46	363,37	
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	382,29	476,12	384,80	384,27	448,23	492,51	479,59	449,60	471,45	414,84	382,49	374,42	424,80	440,61	413,30	411,51	408,20	390,46	384,61	403,90	396,68	396,79	396,49	400,93	390,98	371,48	401,76	414,03	388,16	382,66		
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%	0,1564%	0,0112%	0,0000%	0,0036%	0,2698%	0,0177%	0,0085%	0,0145%	0,0060%	0,0185%	0,0068%	0,8723%	0,0062%	0,0064%	0,0160%	0,0241%	0,0175%	0,0746%	1,5969%	0,0067%	0,0000%	0,0115%	0,0052%	0,0089%	0,0086%	1,9846%	0,0000%	0,0092%	0,0301%	0,0153%	0,0052%	
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.	100,00%																															
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-04-01	2021-04-02	2021-04-03	2021-04-04	2021-04-05	2021-04-06	2021-04-07	2021-04-08	2021-04-09	2021-04-10	2021-04-11	2021-04-12	2021-04-13	2021-04-14	2021-04-15	2021-04-16	2021-04-17	2021-04-18	2021-04-19	2021-04-20	2021-04-21	2021-04-22	2021-04-23	2021-04-24	2021-04-25	2021-04-26	2021-04-27	2021-04-28	2021-04-29	2021-04-30
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	100,00%	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%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%	99,99%	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	1332,28	1 319,35	1 402,53	1 245,03	1 167,80	1 235,19	1 310,69	1 306,19	1 251,26	1 327,47	1 300,90	1 167,93	1 167,50	1 235,77	1 217,27	1 275,52	1 256,25	1 176,14	1 105,49	1 198,74	1 173,67	1 161,85	1 149,96	1 143,30	1 149,11	1 841,00	2 378,62	1 088,77	1 151,77	1 082,33	1 132,46
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	340,13	590,64	584,31	660,06	679,49	708,04	579,95	578,55	577,20	567,37	552,40	673,54	685,03	541,33	539,96	546,97	511,34	378,57	392,80	341,44	249,00	239,06	239,71	246,11	228,11	331,61	172,50	168,92	172,29	176,07	237,11
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 %	0,0056%	0,0094%	0,0039%	0,0023%	0,0049%	0,0058%	0,0057%	0,0019%	0,0013%	0,0012%	0,0025%	0,0010%	0,0071%	0,0027%	0,0036%	0,0005%	0,0018%	0,0034%	0,0523%	0,0043%	0,0039%	0,0013%	0,0051%	0,0089%	0,0067%	0,0177%	0,0148%	0,0140%	0,0029%	0,0033%	0,0056%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-05-01	2021-05-02	2021-05-03	2021-05-04	2021-05-05	2021-05-06	2021-05-07	2021-05-08	2021-05-09	2021-05-10	2021-05-11	2021-05-12	2021-05-13	2021-05-14	2021-05-15	2021-05-16	2021-05-17	2021-05-18	2021-05-19	2021-05-20	2021-05-21	2021-05-22	2021-05-23	2021-05-24	2021-05-25	2021-05-26	2021-05-27	2021-05-28	2021-05-29	2021-05-30	2021-05-31	
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%		
SLA2	Performance - Iniciação de Pagamentos (PISP)	2.3a	5 000,00 ms	325,55	413,64	400,82	427,14	417,43	388,10	335,31	438,32	334,69	270,11	385,52	308,91	300,25	268,74	439,24	356,48	287,30	402,39	333,56	310,16	327,49	407,53	278,23	482,88	432,66	377,45	435,85	255,72	416,95	335,40	346,75	415,36	
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	382,29	366,60	362,89	406,45	382,68	381,50	394,29	395,59	361,24	418,78	427,26	379,63	390,33	384,06	385,26	378,72	360,03	384,97	383,42	397,45	426,53	426,02	392,04	415,67	414,88	397,90	441,88	316,31	331,15	338,06	323,94	349,60	
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%	0,1564%	0,0029%	0,6122%	0,0229%	0,0028%	0,0050%	0,0031%	0,0143%	0,0000%	1,5344%	0,0096%	0,0000%	0,0563%	0,0031%	0,0058%	0,0077%	2,0936%	0,0000%	0,0516%	0,0035%	0,0813%	0,0000%	0,0072%	0,0749%	0,0000%	0,0034%	0,0686%	0,0047%	0,0110%	0,0033%	2,2513%	0,0077%	
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.	100,00%																																
SLA10	Pedidos de Serviço	N/A	Variável																																	

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

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-05-01	2021-05-02	2021-05-03	2021-05-04	2021-05-05	2021-05-06	2021-05-07	2021-05-08	2021-05-09	2021-05-10	2021-05-11	2021-05-12	2021-05-13	2021-05-14	2021-05-15	2021-05-16	2021-05-17	2021-05-18	2021-05-19	2021-05-20	2021-05-21	2021-05-22	2021-05-23	2021-05-24	2021-05-25	2021-05-26	2021-05-27	2021-05-28	2021-05-29	2021-05-30	2021-05-31
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	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%	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	1332,28	1 431,56	1 218,57	1 159,89	1 351,06	1 214,75	1 225,10	1 218,92	1 325,12	1 229,13	1 208,39	1 299,14	1 397,06	1 187,89	1 223,97	1 329,96	1 210,48	1 527,53	2 170,36	2 059,05	2 045,90	2 037,92	2 501,17	1 155,70	1 139,36	1 188,16	1 412,48	1 244,77	1 131,29	1 217,59	1 006,76	973,49
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	340,13	230,22	254,63	229,06	251,53	217,96	228,38	338,02	222,76	243,50	394,61	241,41	214,89	222,13	219,67	228,16	237,10	286,76	401,44	358,56	356,73	359,84	426,24	231,57	214,66	212,79	450,65	347,84	211,01	266,42	164,95	154,16
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 %	0,0056%	0,0073%	0,0016%	0,0226%	0,0053%	0																										