Banco Montepio

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2023-04-01 a 2023-06-30

Reporte: Indicadores de Nível de Serviço, Disponibilidade e Desempenho das API PSD2

Abril 2023

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2023-04-01	2023-04-02	2023-04-03	2023-04-04	2023-04-05	2023-04-06	2023-04-07	2023-04-08	2023-04-09	2023-04-10	2023-04-11	2023-04-12	2023-04-13	2023-04-14	2023-04-15	2023-04-16	2023-04-17	2023-04-18	2023-04-19	2023-04-20	2023-04-21	2023-04-22	2023-04-23	2023-04-24	2023-04-25	2023-04-26	2023-04-27	2023-04-28	2023-04-29	2023-04-30
SLA1	Disponibilidade das API PSD2	2.2	99,00%	99,57%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	84%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SLA1.1	Disponibilidade das API	N/A	99,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	N/A	99,00%	99,13%	100%	99%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	78%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms	356	252	316	296	328	300	343	391	417	394	371	348	321	327	355	303	377	392	341	372	342	401	385	372	397	368	366	326	359	394	417
SLA2.1	Performance para PISP	N/A	2 500 ms	258	228	233	234	234	234	237	232	237	231	238	233	234	238	240	237	235	240	243	252	264	272	268	260	260	260	248	254	275	264	271
SLA2.2	Performance em Canais	N/A	2 500 ms	228	157	235	231	240	232	307	420	453	289	236	254	226	175	245	220	306	278	251	321	257	279	344	274	256	322	282	240	209	256	225
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms	438	362	362	370	371	367	472	384	379	379	815	404	435	401	395	453	385	417	435	401	403	398	386	386	474	404	413	432	410	398	399
SLA3.1	Performance para AISP	N/A	3 500 ms	387	316	312	314	315	311	409	328	328	323	752	346	373	348	344	405	338	358	376	346	345	345	344	340	416	345	351	370	357	348	347
SLA3.2	Performance em Canais	N/A	3 500 ms	69	62	70	75	77	79	85	75	76	79	86	79	85	76	72	67	68	79	79	76	78	71	59	65	78	80	85	83	72	68	70
SLA4	Performance para CBPII (Disponibilidade de Fundos)	2.3c	5 000 ms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.1	Performance para CBPII	N/A	2 500 ms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.2	Performance em Canais	N/A	2 500 ms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	0,42%	0,03%	0,97%	0,03%	0,04%	0,04%	0,03%	0,02%	0,07%	1,50%	0,00%	0,01%	0,04%	0,09%	0,06%	0,00%	2,19%	0,03%	0,01%	0,01%	0,07%	0,02%	0,00%	3,79%	0,32%	0,02%	0,00%	0,01%	0,02%	0,01%	0,97%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	N/A	5,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,01%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,06%	0,06%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	N/A	5,00%	0,41%	0,03%	0,97%	0,03%	0,04%	0,03%	0,02%	0,01%	0,00%	1,50%	0,00%	0,01%	0,03%	0,03%	0,00%	0,00%	2,12%	0,03%	0,01%	0,01%	0,07%	0,02%	0,00%	3,79%	0,12%	0,02%	0,00%	0,01%	0,02%	0,01%	0,97%
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.																														

Maio 2023

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2023-05-01	2023-05-02	2023-05-03	2023-05-04	2023-05-05	2023-05-06	2023-05-07	2023-05-08	2023-05-09	2023-05-10	2023-05-11	2023-05-12	2023-05-13	2023-05-14	2023-05-15	2023-05-16	2023-05-17	2023-05-18	2023-05-19	2023-05-20	2023-05-21	2023-05-22	2023-05-23	2023-05-24	2023-05-25	2023-05-26	2023-05-27	2023-05-28	2023-05-29	2023-05-30	2023-05-31
SLA1	Disponibilidade das API PSD2	2.2	99,00%	99,57%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SLA1.1	Disponibilidade das API	N/A	99,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	N/A	99,00%	99,13%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	100%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms	356	437	383	361	336	390	346	361	381	418	365	423	348	418	479	411	388	399	361	418	382	434	443	345	342	354	342	323	378	372	352	337
SLA2.1	Performance para PISP	N/A	2 500 ms	258	270	270	277	272	268	258	249	271	286	264	271	262	260	265	267	294	288	290	298	274	280	279	277	254	245	262	246	247	256	266	254
SLA2.2	Performance em Canais	N/A	2 500 ms	228	254	247	185	205	230	262	307	253	229	230	279	270	343	369	317	240	245	216	207	220	221	263	215	168	212	226	187	270	224	222	199
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms	438	390	415	413	449	460	461	404	419	425	429	442	433	421	417	409	415	411	399	401	390	405	412	420	442	590	607	519	527	588	604	631
SLA3.1	Performance para AISP	N/A	3 500 ms	387	343	355	354	390	403	418	342	360	372	371	384	376	358	364	351	366	367	355	363	356	359	366	368	388	534	547	466	460	532	553	579
SLA3.2	Performance em Canais	N/A	3 500 ms	69	67	81	80	80	75	60	83	80	71	78	79	78	85	76	79	64	60	62	52	49	62	62	65	70	71	76	68	89	75	67	67
SLA4	Performance para CBPII (Disponibilidade de Fundos)	2.3c	5 000 ms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.1	Performance para CBPII	N/A	2 500 ms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.2	Performance em Canais	N/A	2 500 ms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	0,42%	0,01%	0,03%	0,00%	0,01%	0,03%	0,01%	1,18%	0,02%	0,01%	0,02%	0,00%	0,01%	0,01%	7,31%	0,00%	0,02%	0,00%	0,01%	0,02%	0,00%	4,60%	0,02%	0,04%	0,01%	0,05%	0,03%	0,02%	8,83%	0,05%	0,01%	0,07%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	N/A	5,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	N/A	5,00%	0,41%	0,01%	0,03%	0,00%	0,01%	0,03%	0,01%	1,18%	0,02%	0,01%	0,02%	0,00%	0,01%	0,01%	7,31%	0,00%	0,02%	0,00%	0,01%	0,02%	0,00%	4,60%	0,02%	0,04%	0,01%	0,05%	0,03%	0,02%	8,83%	0,05%	0,01%	0,07%
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.																															

Junho 2023

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2023-06-01	2023-06-02	2023-06-03	2023-06-04	2023-06-05	2023-06-06	2023-06-07	2023-06-08	2023-06-09	2023-06-10	2023-06-11	2023-06-12	2023-06-13	2023-06-14	2023-06-15	2023-06-16	2023-06-17	2023-06-18	2023-06-19	2023-06-20	2023-06-21	2023-06-22	2023-06-23	2023-06-24	2023-06-25	2023-06-26	2023-06-27	2023-06-28	2023-06-29	2023-06-30
SLA1	Disponibilidade das API PSD2	2.2	99,00%	99,57%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SLA1.1	Disponibilidade das API	N/A	99,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	N/A	99,00%	99,13%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	97%	100%	99%	100%	99%	100%	99%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms	356	331	320	292	332	347	331	332	318	332	332	319	369	402	311	290	321	350	328	322	299	323	336	316	340	324	279	312	313	331	308
SLA2.1	Performance para PISP	N/A	2 500 ms	258	258	274	265	264	273	250	257	252	258	248	242	266	270	246	240	254	252	248	264	262	261	256	268	278	275	249	259	256	262	267
SLA2.2	Performance em Canais	N/A	2 500 ms	228	183	146	82	160	168	179	168	186	159	165	166	222	265	206	201	199	208	160	150	133	143	163	135	168	179	119	142	152	135	136
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms	438	600	417	384	405	408	457	473	488	436	425	437	417	402	437	434	455	429	440	444	421	445	447	452	417	416	441	445	464	451	479
SLA3.1	Performance para AISP	N/A	3 500 ms	387	555	379	363	361	370	412	427	449	384	380	386	374	362	387	388	413	391	386	393	376	396	400	404	375	371	391	396	411	404	424
SLA3.2	Performance em Canais	N/A	3 500 ms	69	58	48	28	58	51	57	61	53	67	58	68	55	51	64	61	57	53	72	65	57	63	62	64	58	62	68	66	70	61	71
SLA4	Performance para CBPII (Disponibilidade de Fundos)	2.3c	5 000 ms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.1	Performance para CBPII	N/A	2 500 ms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.2	Performance em Canais	N/A	2 500 ms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00%	0,42%	0,07%	0,01%	0,01%	7,22%	0,01%	0,16%	0,02%	0,02%	0,01%	0,05%	4,41%	0,05%	0,00%	0,11%	0,01%	0,02%	0,11%	1,28%	0,01%	0,03%	0,02%	0,01%	0,02%	0,17%	0,70%	0,01%	0,04%	0,02%	0,02%	0,10%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	N/A	5,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	N/A	5,00%	0,41%	0,07%	0,01%	0,01%	7,22%	0,01%	0,03%	0,02%	0,02%	0,01%	0,05%	4,41%	0,03%	0,00%	0,11%	0,01%	0,02%	0,02%	1,28%	0,01%	0,03%	0,02%	0,01%	0,02%	0,17%	0,70%	0,01%	0,04%	0,02%	0,02%	0,10%
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.																														