Banco Montepio

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2023-07-01 a 2023-09-30

Reporte: Indicadores de nível de serviço, disponibilidade e desempenho das APIs PSD2

Julho 2023

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2023-07-01	2023-07-02	2023-07-03	2023-07-04	2023-07-05	2023-07-06	2023-07-07	2023-07-08	2023-07-09	2023-07-10	2023-07-11	2023-07-12	2023-07-13	2023-07-14	2023-07-15	2023-07-16	2023-07-17	2023-07-18	2023-07-19	2023-07-20	2023-07-21	2023-07-22	2023-07-23	2023-07-24	2023-07-25	2023-07-26	2023-07-27	2023-07-28	2023-07-29	2023-07-30	2023-07-31
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00%	99,86%	100,00%	99,81%	100,00%	99,78%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	98,74%	99,36%	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%
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99,00%	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%	100,00%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00%	99,73%	100,00%	99,61%	100,00%	99,55%	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,65%	97,47%	98,72%	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 para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms	338	320	319	318	353	324	329	318	288	337	352	352	326	350	362	391	335	338	309	324	312	329	309	366	330	286	343	320	292	330	318	305
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2 500 ms	266	275	272	259	268	257	257	256	259	285	269	277	267	262	257	278	256	255	247	254	247	258	260	259	251	249	252	246	247	258	260	250
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2 500 ms	189	133	146	152	188	157	159	157	161	147	166	152	146	203	227	305	177	157	148	161	139	161	149	232	179	163	175	173	151	158	164	154
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms	421	465	419	474	475	479	468	476	431	429	464	434	423	432	464	508	581	408	398	399	388	389	379	391	386	405	420	469	425	413	422	480
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3 500 ms	374	405	382	420	425	426	403	407	387	387	415	390	380	384	404	463	534	364	355	358	349	351	346	353	348	359	372	421	382	372	383	432
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3 500 ms	62	77	50	69	66	68	83	86	57	56	63	58	55	62	76	57	63	55	56	53	51	50	44	50	51	63	65	63	59	54	53	62
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%	0,71%	0,01%	0,95%	0,01%	0,00%	0,02%	0,00%	0,02%	0,02%	4,99%	0,04%	0,09%	0,27%	0,03%	0,04%	0,14%	2,80%	0,01%	0,00%	0,09%	0,04%	0,02%	0,06%	0,74%	0,00%	0,01%	0,03%	0,01%	0,07%	0,16%	0,68%	0,04%
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%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	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%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00%	0,70%	0,01%	0,95%	0,01%	0,00%	0,02%	0,00%	0,02%	0,02%	4,99%	0,04%	0,09%	0,02%	0,03%	0,04%	0,14%	2,78%	0,01%	0,00%	0,09%	0,04%	0,02%	0,06%	0,74%	0,00%	0,01%	0,03%	0,01%	0,07%	0,16%	0,68%	0,04%
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.																															

Agosto 2023

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2023-08-01	2023-08-02	2023-08-03	2023-08-04	2023-08-05	2023-08-06	2023-08-07	2023-08-08	2023-08-09	2023-08-10	2023-08-11	2023-08-12	2023-08-13	2023-08-14	2023-08-15	2023-08-16	2023-08-17	2023-08-18	2023-08-19	2023-08-20	2023-08-21	2023-08-22	2023-08-23	2023-08-24	2023-08-25	2023-08-26	2023-08-27	2023-08-28	2023-08-29	2023-08-30	2023-08-31
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,36%	100,00%	100,00%	100,00%	91,89%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,42%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99,00%	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%	100,00%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00%	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,72%	100,00%	100,00%	100,00%	83,77%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,83%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms	338	323	290	304	303	273	352	354	384	307	306	323	338	300	346	333	346	301	331	279	328	344	373	281	276	283	274	326	401	406	397	371
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2 500 ms	266	256	245	246	250	244	251	251	267	262	257	258	261	242	255	251	255	268	273	257	253	269	273	266	263	266	266	258	272	271	276	290
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2 500 ms	189	148	142	162	150	134	158	185	200	150	154	221	213	202	182	225	225	155	191	134	259	226	241	50	40	45	27	310	329	367	292	216
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms	421	499	464	425	428	439	381	437	400	411	599	410	390	387	409	383	395	402	401	402	386	388	401	381	376	374	367	383	392	391	387	399
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3 500 ms	374	448	419	381	384	400	343	379	360	361	361	365	350	348	359	346	354	361	363	359	343	347	359	352	352	350	344	345	347	343	345	352
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3 500 ms	62	67	61	59	59	54	63	78	53	65	316	58	55	54	64	49	54	53	50	58	59	57	56	38	31	30	29	52	59	62	56	62
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%	0,71%	0,03%	0,01%	0,10%	0,07%	0,08%	24,55%	0,26%	0,01%	0,88%	3,95%	0,09%	0,31%	9,86%	0,06%	0,02%	0,07%	0,01%	0,03%	0,07%	1,05%	0,03%	0,02%	0,02%	0,01%	0,02%	0,19%	0,43%	0,01%	0,02%	1,78%	2,44%
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%	0,01%	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%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00%	0,70%	0,03%	0,01%	0,10%	0,07%	0,08%	24,55%	0,26%	0,01%	0,88%	3,94%	0,09%	0,31%	9,86%	0,06%	0,02%	0,07%	0,01%	0,03%	0,07%	1,05%	0,03%	0,02%	0,02%	0,01%	0,02%	0,19%	0,43%	0,01%	0,02%	1,78%	2,44%
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.																															

Setembro 2023

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2023-09-01	2023-09-02	2023-09-03	2023-09-04	2023-09-05	2023-09-06	2023-09-07	2023-09-08	2023-09-09	2023-09-10	2023-09-11	2023-09-12	2023-09-13	2023-09-14	2023-09-15	2023-09-16	2023-09-17	2023-09-18	2023-09-19	2023-09-20	2023-09-21	2023-09-22	2023-09-23	2023-09-24	2023-09-25	2023-09-26	2023-09-27	2023-09-28	2023-09-29	2023-09-30
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00%	99,86%	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%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99,00%	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%	100,00%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00%	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms	338	361	354	353	355	354	346	342	365	370	339	399	324	295	345	336	342	355	367	400	341	353	380	338	333	372	339	352	347	352	328	
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2 500 ms	266	298	279	275	291	304	286	294	317	327	274	281	270	234	250	259	249	251	254	283	272	267	278	269	268	292	302	288	279	260	249	
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2 500 ms	189	210	243	188	187	145	173	166	166	196	205	201	164	211	206	244	247	253	250	249	189	209	230	227	260	208	174	160	230	288	308	
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms	421	397	385	382	386	383	392	393	389	392	387	384	394	396	432	416	412	411	419	435	418	441	447	432	466	449	444	481	450	468	430	
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3 500 ms	374	351	345	342	342	340	343	349	350	353	340	346	343	348	381	369	368	363	377	391	376	395	399	385	410	397	390	426	396	400	375	
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3 500 ms	62	60	53	53	57	56	63	58	53	51	63	51	65	62	66	59	57	65	57	56	55	59	60	65	71	64	67	68	71	86	75	
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%	0,71%	0,01%	0,02%	0,31%	0,01%	0,06%	0,06%	0,10%	0,01%	0,04%	7,64%	0,01%	0,29%	0,32%	1,02%	0,01%	0,04%	0,80%	0,01%	0,00%	0,00%	0,04%	0,03%	0,18%	1,57%	0,02%	0,05%	0,00%	0,04%	0,03%	0,01%	
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%	0,32%	0,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	0,29%	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%	0,70%	0,01%	0,02%	0,31%	0,01%	0,06%	0,06%	0,10%	0,01%	0,04%	7,64%	0,01%	0,29%	0,00%	0,75%	0,01%	0,04%	0,80%	0,01%	0,00%	0,00%	0,04%	0,03%	0,07%	1,28%	0,02%	0,05%	0,00%	0,04%	0,03%	0,01%	
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.																															