Banco Montepio

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2024-01-01 a 2024-03-31

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

Janeiro 2024

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2024-01-01	2024-01-02	2024-01-03	2024-01-04	2024-01-05	2024-01-06	2024-01-07	2024-01-08	2024-01-09	2024-01-10	2024-01-11	2024-01-12	2024-01-13	2024-01-14	2024-01-15	2024-01-16	2024-01-17	2024-01-18	2024-01-19	2024-01-20	2024-01-21	2024-01-22	2024-01-23	2024-01-24	2024-01-25	2024-01-26	2024-01-27	2024-01-28	2024-01-29	2024-01-30	2024-01-31
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99% min	99,74%	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%	99,48%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,42%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99% min	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% min	99,48%	100,00%	100,00%	100,00%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,96%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,82%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,83%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms max	491	632	586	654	619	698	681	661	538	526	451	662	669	787	781	623	797	478	370	640	834	797	745	794	808	834	902	869	874	850	976	754
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2 500 ms max	416	513	505	596	559	630	640	586	473	450	387	599	587	749	732	550	752	405	285	573	783	676	630	678	715	729	794	790	815	762	915	690
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2 500 ms max	220	238	196	188	169	187	183	193	159	180	188	171	181	157	190	185	149	183	199	184	188	297	276	272	261	262	279	320	213	235	180	195
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms max	440	442	444	447	441	437	428	413	427	425	424	427	421	430	400	415	427	425	415	434	459	449	449	460	470	477	479	526	540	530	517	555
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3 500 ms max	367	349	371	377	365	360	350	341	361	356	343	349	344	353	334	351	363	356	339	363	381	356	372	383	393	399	401	438	453	448	443	472
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3 500 ms max	100	127	96	93	100	102	110	100	89	94	107	104	100	105	89	85	84	91	102	95	108	129	103	103	104	105	102	122	120	110	100	110
SLA4	Performance para CBPII (Disponibilidade de Fundos)	2.3c	5 000 ms max	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 max	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 max	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% max	0,73%	0,00%	0,09%	0,08%	0,16%	0,05%	0,04%	5,38%	0,14%	0,05%	0,03%	0,04%	0,03%	0,14%	1,30%	0,03%	0,10%	0,05%	0,12%	0,16%	0,02%	4,41%	0,05%	0,05%	0,08%	0,06%	0,03%	0,02%	1,29%	0,04%	0,08%	0,07%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5% max	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	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%	0,02%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5% max	0,70%	0,00%	0,09%	0,08%	0,16%	0,05%	0,04%	5,38%	0,02%	0,05%	0,03%	0,04%	0,03%	0,14%	1,30%	0,03%	0,10%	0,05%	0,12%	0,16%	0,02%	4,41%	0,05%	0,05%	0,08%	0,06%	0,03%	0,02%	1,29%	0,04%	0,08%	0,05%
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.																															

Fevereiro 2024

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2024-02-01	2024-02-02	2024-02-03	2024-02-04	2024-02-05	2024-02-06	2024-02-07	2024-02-08	2024-02-09	2024-02-10	2024-02-11	2024-02-12	2024-02-13	2024-02-14	2024-02-15	2024-02-16	2024-02-17	2024-02-18	2024-02-19	2024-02-20	2024-02-21	2024-02-22	2024-02-23	2024-02-24	2024-02-25	2024-02-26	2024-02-27	2024-02-28	2024-02-29
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99% min	99,74%	100,00%	99,92%	100,00%	99,43%	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,78%	100,00%	100,00%	90,11%	99,97%
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99% min	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% min	99,48%	100,00%	99,84%	100,00%	98,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,96%	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%	99,55%	100,00%	100,00%	80,21%	99,94%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms max	491	485	502	612	785	777	679	395	350	435	418	370	399	374	353	386	395	366	402	447	464	434	363	344	323	367	391	389	376	373
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2 500 ms max	416	442	438	567	665	672	558	284	285	291	299	299	318	295	281	295	308	309	316	392	386	355	291	278	270	273	301	304	314	304
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2 500 ms max	220	160	185	188	386	347	298	282	259	307	375	209	205	326	228	316	255	290	285	230	247	244	222	205	210	255	251	235	212	236
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms max	440	579	556	715	760	711	683	447	457	468	486	464	474	543	437	419	416	429	409	587	603	524	407	397	401	384	406	391	416	428
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3 500 ms max	367	483	472	613	651	632	609	379	376	386	393	372	396	402	362	341	343	355	333	516	530	451	335	327	312	311	338	326	342	348
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3 500 ms max	100	128	114	140	146	112	105	95	111	108	129	122	103	195	101	104	96	104	103	94	97	98	96	95	123	100	91	87	104	110
SLA4	Performance para CBPII (Disponibilidade de Fundos)	2.3c	5 000 ms max	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 max	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 max	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% max	0,73%	0,06%	0,07%	0,03%	5,13%	0,08%	0,18%	0,04%	0,16%	0,04%	0,06%	2,76%	0,08%	2,00%	0,59%	0,12%	0,05%	0,09%	3,14%	0,08%	0,13%	0,10%	0,15%	0,18%	0,19%	4,88%	0,10%	0,05%	0,27%	2,67%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5% max	0,04%	0,01%	0,00%	0,02%	0,10%	0,03%	0,12%	0,01%	0,01%	0,00%	0,01%	0,01%	0,02%	1,92%	0,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,06%	0,05%	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% max	0,70%	0,05%	0,07%	0,02%	5,04%	0,05%	0,06%	0,03%	0,15%	0,03%	0,05%	2,76%	0,06%	0,08%	0,06%	0,12%	0,05%	0,09%	3,14%	0,05%	0,06%	0,05%	0,15%	0,18%	0,19%	4,88%	0,10%	0,05%	0,27%	2,67%
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.																													

Março 2024

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2024-03-01	2024-03-02	2024-03-03	2024-03-04	2024-03-05	2024-03-06	2024-03-07	2024-03-08	2024-03-09	2024-03-10	2024-03-11	2024-03-12	2024-03-13	2024-03-14	2024-03-15	2024-03-16	2024-03-17	2024-03-18	2024-03-19	2024-03-20	2024-03-21	2024-03-22	2024-03-23	2024-03-24	2024-03-25	2024-03-26	2024-03-27	2024-03-28	2024-03-29	2024-03-30	2024-03-31
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99% min	99,74%	100,00%	100,00%	99,81%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	92,59%	100,00%	100,00%	100,00%	99,47%	98,95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,81%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99% min	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% min	99,48%	100,00%	100,00%	99,62%	99,79%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	85,18%	100,00%	100,00%	100,00%	98,93%	97,89%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,61%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms max	491	314	271	344	356	387	382	380	400	402	387	401	398	393	407	420	369	428	393	398	394	384	326	309	337	408	428	340	308	346	357	319
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2 500 ms max	416	268	263	272	293	291	300	316	340	334	322	336	361	358	359	367	329	376	321	326	335	305	252	256	258	328	359	276	246	230	235	237
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2 500 ms max	220	174	39	267	224	261	263	207	226	249	184	167	140	154	141	149	142	154	169	204	149	177	194	198	256	235	206	214	239	313	311	188
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms max	440	433	358	383	404	398	391	398	409	412	391	400	396	382	388	388	380	389	392	389	386	386	364	351	345	360	367	358	362	336	327	306
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3 500 ms max	367	346	323	309	329	324	322	326	336	330	309	329	325	320	315	325	304	316	323	316	313	316	312	300	293	308	322	306	302	273	270	258
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3 500 ms max	100	117	47	97	102	98	92	96	96	113	111	94	93	82	97	83	104	98	93	97	97	95	72	73	75	72	64	73	85	88	82	77
SLA4	Performance para CBPII (Disponibilidade de Fundos)	2.3c	5 000 ms max	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 max	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 max	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% max	0,73%	0,12%	0,13%	6,75%	0,08%	0,07%	0,04%	0,01%	0,01%	0,03%	5,09%	0,02%	0,01%	0,03%	0,01%	0,00%	0,01%	5,03%	0,04%	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%	0,04%	12,26%	0,04%	0,01%	0,02%	0,03%	0,06%	0,03%	4,24%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5% max	0,04%	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%	0,42%	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% max	0,70%	0,12%	0,13%	6,75%	0,08%	0,07%	0,04%	0,01%	0,01%	0,03%	5,09%	0,02%	0,01%	0,03%	0,01%	0,00%	0,01%	4,62%	0,04%	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%	0,04%	12,26%	0,04%	0,01%	0,01%	0,03%	0,06%	0,03%	4,24%
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.																															