Banco Montepio

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2024-04-01 a 2024-06-30

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

## Abril 2024

| Ref. | Designação | Orientação EBA GL | SLA | Total Trimestre | 2024-04-01 | 2024-04-02 | 2024-04-03 | 2024-04-04 | 2024-04-05 | 2024-04-06 | 2024-04-07 | 2024-04-08 | 2024-04-09 | 2024-04-10 | 2024-04-11 | 2024-04-12 | 2024-04-13 | 2024-04-14 | 2024-04-15 | 2024-04-16 | 2024-04-17 | 2024-04-18 | 2024-04-19 | 2024-04-20 | 2024-04-21 | 2024-04-22 | 2024-04-23 | 2024-04-24 | 2024-04-25 | 2024-04-26 | 2024-04-27 | 2024-04-28 | 2024-04-29 | 2024-04-30 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SLA1 | Disponibilidade das APIs PSD2 | 2.2 | 99,00% min | 99,92% | 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% | 99,31% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,62% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,45% | 100,00% | 99,45% | 100,00% | 100,00% | 99,47% | 100,00% | 100,00% |
| SLA1.1 | Disponibilidade das APIs | n.a. | 99,00% 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% |
| SLA1.2 | Disponibilidade em Canais | n.a. | 99,00% min | 99,83% | 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% | 98,62% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,24% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,90% | 100,00% | 98,90% | 100,00% | 100,00% | 98,93% | 100,00% | 100,00% |
| SLA2 | Performance para PIS ( Iniciação de Pagamentos ) | 2.3a | 5 000 ms max | 387 | 345 | 310 | 423 | 358 | 314 | 363 | 323 | 372 | 330 | 352 | 373 | 377 | 327 | 353 | 383 | 381 | 373 | 374 | 388 | 372 | 415 | 370 | 334 | 394 | 428 | 472 | 416 | 428 | 391 | 356 |
| SLA2.1 | Performance para PISP | n.a. | 2 500 ms max | 318 | 248 | 246 | 388 | 291 | 263 | 258 | 252 | 274 | 276 | 281 | 281 | 295 | 304 | 302 | 311 | 327 | 321 | 306 | 319 | 348 | 338 | 274 | 269 | 315 | 338 | 348 | 357 | 349 | 297 | 302 |
| SLA2.2 | Performance em Canais | n.a. | 2 500 ms max | 191 | 199 | 175 | 146 | 166 | 193 | 274 | 178 | 174 | 156 | 162 | 167 | 189 | 122 | 149 | 151 | 144 | 142 | 164 | 161 | 124 | 256 | 240 | 219 | 219 | 241 | 262 | 234 | 210 | 233 | 221 |
| SLA3 | Performance para AIS ( Informação sobre Contas ) | 2.3b | 7 000 ms max | 348 | 350 | 339 | 364 | 347 | 369 | 360 | 357 | 372 | 381 | 374 | 365 | 362 | 353 | 350 | 383 | 374 | 374 | 365 | 365 | 349 | 350 | 344 | 340 | 352 | 353 | 367 | 348 | 350 | 351 | 346 |
| SLA3.1 | Performance para AISP | n.a. | 3 500 ms max | 293 | 278 | 276 | 307 | 286 | 308 | 303 | 304 | 317 | 326 | 319 | 308 | 314 | 301 | 305 | 328 | 323 | 313 | 311 | 311 | 299 | 307 | 289 | 278 | 295 | 299 | 313 | 297 | 300 | 295 | 285 |
| SLA3.2 | Performance em Canais | n.a. | 3 500 ms max | 75 | 99 | 84 | 78 | 82 | 82 | 80 | 71 | 73 | 73 | 76 | 78 | 67 | 74 | 62 | 73 | 69 | 83 | 73 | 73 | 70 | 63 | 76 | 86 | 78 | 76 | 75 | 73 | 69 | 80 | 86 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| SLA5 | Taxa de Erros nas respostas aos TPP | 2.3d | 10,00% max | 0,64% | 0,07% | 0,04% | 0,02% | 0,03% | 0,10% | 0,03% | 2,84% | 0,02% | 0,02% | 0,10% | 0,02% | 0,01% | 0,04% | 1,21% | 0,04% | 0,03% | 0,02% | 0,02% | 0,04% | 0,02% | 8,25% | 0,04% | 0,01% | 0,02% | 0,01% | 0,07% | 0,14% | 2,57% | 0,02% | 0,02% |
| SLA5.1 | Taxa de Erros nas respostas em API | n.a. | 5,00% max | 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% max | 0,63% | 0,07% | 0,04% | 0,02% | 0,03% | 0,10% | 0,03% | 2,84% | 0,02% | 0,02% | 0,10% | 0,02% | 0,01% | 0,04% | 1,21% | 0,04% | 0,03% | 0,02% | 0,02% | 0,04% | 0,02% | 8,25% | 0,04% | 0,01% | 0,02% | 0,01% | 0,07% | 0,14% | 2,57% | 0,02% | 0,02% |
| 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. | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## Maio 2024

| Ref. | Designação | Orientação EBA GL | SLA | Total Trimestre | 2024-05-01 | 2024-05-02 | 2024-05-03 | 2024-05-04 | 2024-05-05 | 2024-05-06 | 2024-05-07 | 2024-05-08 | 2024-05-09 | 2024-05-10 | 2024-05-11 | 2024-05-12 | 2024-05-13 | 2024-05-14 | 2024-05-15 | 2024-05-16 | 2024-05-17 | 2024-05-18 | 2024-05-19 | 2024-05-20 | 2024-05-21 | 2024-05-22 | 2024-05-23 | 2024-05-24 | 2024-05-25 | 2024-05-26 | 2024-05-27 | 2024-05-28 | 2024-05-29 | 2024-05-30 | 2024-05-31 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SLA1 | Disponibilidade das APIs PSD2 | 2.2 | 99,00% min | 99,92% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,43% | 100,00% | 99,91% | 99,97% | 99,82% | 100,00% | 99,97% | 99,38% | 99,99% | 99,86% | 99,43% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,43% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| SLA1.1 | Disponibilidade das APIs | n.a. | 99,00% 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. | 99,00% min | 99,83% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,86% | 100,00% | 99,81% | 99,94% | 99,63% | 100,00% | 99,94% | 98,76% | 99,97% | 99,71% | 98,86% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,86% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| SLA2 | Performance para PIS ( Iniciação de Pagamentos ) | 2.3a | 5 000 ms max | 387 | 395 | 433 | 468 | 462 | 493 | 471 | 458 | 372 | 334 | 312 | 314 | 318 | 358 | 334 | 363 | 337 | 341 | 330 | 330 | 369 | 386 | 362 | 366 | 387 | 372 | 374 | 405 | 390 | 374 | 376 | 389 |
| SLA2.1 | Performance para PISP | n.a. | 2 500 ms max | 318 | 292 | 359 | 398 | 398 | 410 | 395 | 390 | 310 | 258 | 264 | 264 | 263 | 278 | 268 | 283 | 288 | 280 | 285 | 288 | 288 | 304 | 296 | 298 | 313 | 316 | 309 | 318 | 323 | 312 | 312 | 318 |
| SLA2.2 | Performance em Canais | n.a. | 2 500 ms max | 191 | 302 | 182 | 166 | 183 | 185 | 171 | 168 | 172 | 190 | 166 | 164 | 169 | 189 | 193 | 218 | 163 | 177 | 188 | 166 | 226 | 215 | 178 | 170 | 196 | 166 | 185 | 210 | 184 | 177 | 207 | 198 |
| SLA3 | Performance para AIS ( Informação sobre Contas ) | 2.3b | 7 000 ms max | 348 | 340 | 368 | 377 | 367 | 359 | 376 | 370 | 402 | 365 | 356 | 343 | 339 | 358 | 335 | 351 | 351 | 357 | 344 | 349 | 357 | 363 | 357 | 361 | 360 | 345 | 342 | 365 | 361 | 335 | 325 | 333 |
| SLA3.1 | Performance para AISP | n.a. | 3 500 ms max | 293 | 270 | 312 | 323 | 314 | 309 | 322 | 318 | 349 | 313 | 307 | 299 | 293 | 293 | 272 | 280 | 288 | 297 | 295 | 292 | 310 | 308 | 302 | 303 | 308 | 298 | 296 | 314 | 307 | 288 | 272 | 282 |
| SLA3.2 | Performance em Canais | n.a. | 3 500 ms max | 75 | 97 | 77 | 74 | 76 | 71 | 75 | 72 | 74 | 71 | 69 | 65 | 68 | 86 | 88 | 98 | 89 | 82 | 71 | 80 | 66 | 75 | 75 | 77 | 70 | 69 | 65 | 71 | 73 | 67 | 77 | 72 |
| 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 | 10,00% max | 0,64% | 0,04% | 0,02% | 0,03% | 0,02% | 7,37% | 0,04% | 0,02% | 0,07% | 0,04% | 0,03% | 0,01% | 8,41% | 0,02% | 0,03% | 0,03% | 0,35% | 0,04% | 0,04% | 3,82% | 0,03% | 0,05% | 0,05% | 0,06% | 0,02% | 0,02% | 2,14% | 0,04% | 0,05% | 0,03% | 0,05% | 0,19% |
| SLA5.1 | Taxa de Erros nas respostas em API | n.a. | 5,00% max | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,05% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,26% | 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% max | 0,63% | 0,04% | 0,02% | 0,03% | 0,02% | 7,37% | 0,04% | 0,02% | 0,02% | 0,04% | 0,03% | 0,01% | 8,41% | 0,02% | 0,03% | 0,03% | 0,09% | 0,04% | 0,04% | 3,82% | 0,03% | 0,05% | 0,05% | 0,06% | 0,02% | 0,02% | 2,14% | 0,04% | 0,05% | 0,03% | 0,05% | 0,19% |
| 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. | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## Junho 2024

| Ref. | Designação | Orientação EBA GL | SLA | Total Trimestre | 2024-06-01 | 2024-06-02 | 2024-06-03 | 2024-06-04 | 2024-06-05 | 2024-06-06 | 2024-06-07 | 2024-06-08 | 2024-06-09 | 2024-06-10 | 2024-06-11 | 2024-06-12 | 2024-06-13 | 2024-06-14 | 2024-06-15 | 2024-06-16 | 2024-06-17 | 2024-06-18 | 2024-06-19 | 2024-06-20 | 2024-06-21 | 2024-06-22 | 2024-06-23 | 2024-06-24 | 2024-06-25 | 2024-06-26 | 2024-06-27 | 2024-06-28 | 2024-06-29 | 2024-06-30 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SLA1 | Disponibilidade das APIs PSD2 | 2.2 | 99,00% min | 99,92% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,43% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,18% | 99,48% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| SLA1.1 | Disponibilidade das APIs | n.a. | 99,00% 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% |
| SLA1.2 | Disponibilidade em Canais | n.a. | 99,00% min | 99,83% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,86% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,35% | 98,96% | 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 max | 387 | 372 | 387 | 372 | 383 | 387 | 404 | 406 | 405 | 310 | 328 | 402 | 459 | 472 | 471 | 498 | 476 | 428 | 488 | 475 | 498 | 510 | 480 | 536 | 532 | 340 | 278 | 294 | 298 | 329 | 343 |
| SLA2.1 | Performance para PISP | n.a. | 2 500 ms max | 318 | 301 | 319 | 314 | 339 | 326 | 331 | 349 | 366 | 265 | 273 | 345 | 392 | 429 | 399 | 459 | 412 | 363 | 434 | 431 | 448 | 458 | 448 | 442 | 415 | 282 | 220 | 236 | 240 | 244 | 246 |
| SLA2.2 | Performance em Canais | n.a. | 2 500 ms max | 191 | 199 | 176 | 148 | 138 | 160 | 179 | 145 | 137 | 205 | 174 | 212 | 244 | 199 | 250 | 212 | 184 | 215 | 191 | 208 | 170 | 174 | 138 | 258 | 282 | 203 | 211 | 215 | 198 | 249 | 236 |
| SLA3 | Performance para AIS ( Informação sobre Contas ) | 2.3b | 7 000 ms max | 348 | 334 | 321 | 334 | 333 | 330 | 353 | 332 | 322 | 313 | 317 | 327 | 328 | 322 | 330 | 316 | 318 | 335 | 333 | 334 | 333 | 329 | 318 | 319 | 323 | 327 | 319 | 327 | 336 | 318 | 314 |
| SLA3.1 | Performance para AISP | n.a. | 3 500 ms max | 293 | 272 | 272 | 282 | 277 | 276 | 296 | 279 | 265 | 267 | 266 | 278 | 274 | 273 | 275 | 267 | 266 | 275 | 275 | 277 | 278 | 277 | 263 | 266 | 272 | 267 | 260 | 268 | 273 | 258 | 261 |
| SLA3.2 | Performance em Canais | n.a. | 3 500 ms max | 75 | 86 | 68 | 71 | 73 | 71 | 74 | 70 | 75 | 64 | 68 | 66 | 71 | 67 | 72 | 70 | 67 | 78 | 74 | 80 | 72 | 71 | 74 | 67 | 67 | 80 | 80 | 82 | 88 | 85 | 75 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| SLA5 | Taxa de Erros nas respostas aos TPP | 2.3d | 10,00% max | 0,64% | 0,09% | 2,52% | 0,05% | 0,04% | 0,04% | 0,03% | 0,02% | 0,04% | 0,81% | 0,01% | 0,02% | 0,06% | 0,02% | 0,03% | 0,04% | 12,98% | 0,13% | 0,03% | 0,04% | 0,02% | 0,03% | 0,06% | 5,82% | 0,02% | 0,08% | 0,05% | 0,05% | 0,06% | 0,89% | 1,89% |
| SLA5.1 | Taxa de Erros nas respostas em API | n.a. | 5,00% max | 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% | 0,13% | 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% max | 0,63% | 0,09% | 2,52% | 0,05% | 0,04% | 0,04% | 0,03% | 0,02% | 0,04% | 0,81% | 0,01% | 0,02% | 0,06% | 0,02% | 0,03% | 0,04% | 12,98% | 0,13% | 0,03% | 0,04% | 0,02% | 0,03% | 0,06% | 5,69% | 0,02% | 0,08% | 0,05% | 0,05% | 0,06% | 0,89% | 1,89% |
| 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. | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |