Banco Montepio

NÍVEL DE SERVIÇO, DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO
Período: 2021-07-01 a 2021-09-30

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-07-01	2021-07-02	2021-07-03	2021-07-04	2021-07-05	2021-07-06	2021-07-07	2021-07-08	2021-07-09	2021-07-10	2021-07-11	2021-07-12	2021-07-13	2021-07-14	2021-07-15	2021-07-16	2021-07-17	2021-07-18	2021-07-19	2021-07-20	2021-07-21	2021-07-22	2021-07-23	2021-07-24	2021-07-25	2021-07-26	2021-07-27	2021-07-28	2021-07-29	2021-07-30	2021-07-31
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	230,44	183,02	211,12	204,99	243,24	294,84	246,52	221,61	266,71	288,78	320,26	213,58	214,42	327,21	274,55	365,26	293,67	184,11	178,25	250,69	229,77	186,57	266,29	251,69	267,60	617,25	626,00	0	253,30	584,45	0	274,67
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	364,25	373,64	387,36	377,49	355,96	380,53	403,46	387,21	381,78	391,07	405,98	381,86	379,23	383,61	383,19	389,89	383,11	391,12	392,63	391,86	395,53	366,10	368,06	380,41	376,70	344,06	379,06	379,61	366,15	379,85	358,64	367,51
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	10,00%	0,2067%	0,0189%	0,0723%	0,0413%	1,5789%	0,0410%	0,0660%	0,0377%	0,0379%	0,0560%	0,0690%	0,4182%	0,0515%	0,0486%	0,0550%	0,0545%	0,0627%	0,0918%	0,2269%	0,0412%	0,1522%	0,0192%	0,0614%	0,0492%	0,0567%	2,7018%	0,0399%	0,0447%	0,0403%	0,0281%	0,0592%	0,0539%
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	2021-07-01	2021-07-02	2021-07-03	2021-07-04	2021-07-05	2021-07-06	2021-07-07	2021-07-08	2021-07-09	2021-07-10	2021-07-11	2021-07-12	2021-07-13	2021-07-14	2021-07-15	2021-07-16	2021-07-17	2021-07-18	2021-07-19	2021-07-20	2021-07-21	2021-07-22	2021-07-23	2021-07-24	2021-07-25	2021-07-26	2021-07-27	2021-07-28	2021-07-29	2021-07-30	2021-07-31
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	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	1163,68	1 258,72	1 253,59	1 261,72	1 143,38	1 159,79	1 237,20	1 249,02	1 194,89	1 247,58	1 224,28	1 174,44	1 204,93	1 195,87	1 176,63	1 133,37	1 131,27	1 173,52	1 480,00	1 206,03	1 119,39	1 127,33	1 101,54	1 071,79	1 108,51	1 123,10	1 134,59	1 079,57	1 074,33	1 056,72	1 048,80	1 228,48
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	177,93	192,96	222,45	191,65	186,94	178,72	321,50	225,02	209,70	180,03	190,81	186,43	161,76	179,51	179,53	174,06	177,91	203,54	272,83	154,95	163,99	173,48	165,28	162,91	179,18	158,83	149,30	163,86	166,51	162,14	169,28	175,12
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 %	0,0081%	0,0088%	0,0141%	0,0083%	0,0018%	0,0000%	0,0062%	0,0118%	0,0042%	0,0065%	0,0031%	0,0111%	0,0023%	0,0060%	0,0047%	0,0033%	0,0065%	0,0115%	0,0130%	0,0000%	0,0041%	0,0066%	0,0042%	0,0035%	0,0034%	0,0024%	0,0027%	0,0076%	0,0077%	0,0052%	0,0082%	0,0037%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-08-01	2021-08-02	2021-08-03	2021-08-04	2021-08-05	2021-08-06	2021-08-07	2021-08-08	2021-08-09	2021-08-10	2021-08-11	2021-08-12	2021-08-13	2021-08-14	2021-08-15	2021-08-16	2021-08-17	2021-08-18	2021-08-19	2021-08-20	2021-08-21	2021-08-22	2021-08-23	2021-08-24	2021-08-25	2021-08-26	2021-08-27	2021-08-28	2021-08-29	2021-08-30	2021-08-31
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	230,44	429,33	0	0	817,00	0	0	0	612,00	438,50	237,33	304,33	212,14	335,46	283,00	485,00	297,41	267,32	280,93	205,26	259,15	238,70	183,91	170,78	195,27	209,09	214,40	289,04	179,90	248,46	208,01	257,65
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	364,25	340,58	347,49	349,77	359,66	365,26	340,22	333,01	325,68	338,77	335,63	337,02	333,90	350,07	352,57	357,33	325,33	338,30	325,34	329,38	338,99	330,31	318,72	344,00	333,94	343,34	328,82	334,45	342,68	341,77	340,04	375,26
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	10,00%	0,2067%	0,1246%	0,0515%	0,0321%	0,0236%	0,0070%	0,0337%	0,0137%	1,5707%	0,0118%	0,0119%	0,0112%	0,0673%	0,0124%	0,0389%	1,2165%	0,0498%	0,1364%	0,0067%	0,0102%	0,0000%	0,0192%	1,7292%	0,0263%	0,0000%	0,0266%	0,0183%	0,0156%	0,0092%	0,0802%	0,0115%	0,0059%
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	2021-08-01	2021-08-02	2021-08-03	2021-08-04	2021-08-05	2021-08-06	2021-08-07	2021-08-08	2021-08-09	2021-08-10	2021-08-11	2021-08-12	2021-08-13	2021-08-14	2021-08-15	2021-08-16	2021-08-17	2021-08-18	2021-08-19	2021-08-20	2021-08-21	2021-08-22	2021-08-23	2021-08-24	2021-08-25	2021-08-26	2021-08-27	2021-08-28	2021-08-29	2021-08-30	2021-08-31
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1163,68	1 197,94	1 173,08	1 180,72	1 161,42	1 142,39	1 129,45	1 185,35	1 164,67	1 223,28	1 190,08	1 132,65	1 179,95	1 110,48	1 119,12	1 134,91	1 203,40	1 112,37	1 129,40	1 177,79	1 091,18	1 113,44	1 157,56	1 166,88	1 087,86	1 067,21	1 096,91	1 056,08	1 079,73	1 130,76	1 149,16	1 089,23
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	177,93	154,22	162,93	173,89	190,70	177,43	175,07	168,12	154,76	151,32	161,01	166,07	192,73	160,28	156,71	138,69	138,46	155,72	243,89	155,98	157,05	160,35	157,43	146,32	154,92	172,20	163,86	164,43	158,11	156,57	155,59	172,51
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 %	0,0081%	0,0016%	0,0000%	0,0079%	0,0072%	0,2028%	0,0079%	0,0050%	0,0000%	0,0028%	0,0107%	0,0026%	0,0076%	0,0059%	0,0088%	0,0054%	0,0170%	0,0052%	0,0116%	0,0065%	0,0032%	0,0050%	0,0083%	0,0138%	0,0018%	0,0032%	0,0032%	0,0051%	0,0085%	0,0050%	0,0029%	0,0093%

API - Connect24 (PSD2)

Ref.	Designação	Orientação EBA	SLA (objetivo)	Média Trimestre	2021-09-01	2021-09-02	2021-09-03	2021-09-04	2021-09-05	2021-09-06	2021-09-07	2021-09-08	2021-09-09	2021-09-10	2021-09-11	2021-09-12	2021-09-13	2021-09-14	2021-09-15	2021-09-16	2021-09-17	2021-09-18	2021-09-19	2021-09-20	2021-09-21	2021-09-22	2021-09-23	2021-09-24	2021-09-25	2021-09-26	2021-09-27	2021-09-28	2021-09-29	2021-09-30
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	230,44	303,49	220,16	203,11	220,20	235,83	241,78	272,64	279,74	289,04	331,99	290,02	227,43	212,68	294,50	294,03	275,28	285,32	191,63	193,46	381,81	268,63	214,61	316,43	317,86	246,46	194,63	168,37	211,88	179,42	170,36
SLA3	Performance - Informação sobre contas (AISP)	2.3b	7 000,00 ms	364,25	372,09	357,60	379,08	348,33	364,94	379,43	376,54	372,82	385,57	375,01	398,95	347,35	355,57	353,96	378,70	360,70	343,22	368,20	414,24	377,30	376,46	371,88	389,55	396,48	395,81	405,04	360,60	373,67	355,87	357,65
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	10,00%	0,2067%	0,0158%	0,0125%	0,0167%	0,2751%	2,8927%	0,0278%	0,0189%	0,0091%	0,0240%	0,0384%	0,0369%	6,3199%	0,0088%	0,0272%	0,0242%	0,0149%	0,0207%	0,0157%	0,1674%	0,0164%	0,0069%	0,0230%	0,0272%	0,0149%	0,1338%	0,6662%	0,0133%	0,0099%	0,0063%	0,0696%
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	2021-09-01	2021-09-02	2021-09-03	2021-09-04	2021-09-05	2021-09-06	2021-09-07	2021-09-08	2021-09-09	2021-09-10	2021-09-11	2021-09-12	2021-09-13	2021-09-14	2021-09-15	2021-09-16	2021-09-17	2021-09-18	2021-09-19	2021-09-20	2021-09-21	2021-09-22	2021-09-23	2021-09-24	2021-09-25	2021-09-26	2021-09-27	2021-09-28	2021-09-29	2021-09-30
SLA1	Disponibilidade	2.2	N/A %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	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%	99,98%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%
SLA2	Performance - Efetivação de Transferências (similar a PISP)	2.3a	N/A ms	1163,68	1 213,72	1 229,43	1 156,98	1 191,01	1 184,17	1 191,12	1 171,99	1 177,61	1 222,92	1 167,41	1 197,13	1 169,97	1 129,79	1 175,39	1 186,72	1 166,40	1 149,49	1 172,85	1 145,01	1 216,82	1 189,18	1 160,14	1 153,03	1 122,05	1 151,51	1 142,16	1 282,60	1 184,71	1 180,67	1 115,09
SLA3	Performance - Informação Saldos/Movimentos (similar a AISP)	2.3b	N/A ms	177,93	187,35	182,84	166,05	180,61	159,08	139,15	167,95	175,42	170,13	161,05	169,07	143,51	139,62	162,08	171,03	158,36	174,06	158,05	140,50	141,57	165,01	231,01	170,82	158,26	156,95	139,53	198,12	189,36	205,72	199,67
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 %	0,0081%	0,0026%	0,0088%	0,0023%	0,0059%	0,0025%	0,0086%	0,0054%	0,0063%	0,0046%	0,0018%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0018%	0,0009%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0027%	0,0097%	0,0000%	0,0009%	0,0000%	0,0031%	0,0000%	0,0000%	0,0015%