Banco Montepio

ASPSP: CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO

Período: 2024-07-01 a 2024-09-30

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

Julho 2024

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2024-07-01	2024-07-02	2024-07-03	2024-07-04	2024-07-05	2024-07-06	2024-07-07	2024-07-08	2024-07-09	2024-07-10	2024-07-11	2024-07-12	2024-07-13	2024-07-14	2024-07-15	2024-07-16	2024-07-17	2024-07-18	2024-07-19	2024-07-20	2024-07-21	2024-07-22	2024-07-23	2024-07-24	2024-07-25	2024-07-26	2024-07-27	2024-07-28	2024-07-29	2024-07-30	2024-07-31
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,22%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%
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	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,44%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,96%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5 000 ms max	566	486	578	572	543	553	529	596	546	632	624	589	608	580	593	555	633	614	589	670	638	555	603	487	326	341	326	532	594	408	556	708
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2 500 ms max	507	413	543	544	478	513	482	453	441	591	550	528	543	491	472	447	571	558	544	615	539	470	535	419	261	277	275	457	455	331	511	658
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2 500 ms max	206	225	171	151	182	159	195	345	245	207	252	254	277	294	255	215	208	202	228	217	244	186	197	204	252	229	243	189	248	204	159	169
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms max	342	348	348	341	336	334	313	335	354	349	349	344	343	343	329	327	334	331	333	326	329	330	333	324	317	325	321	364	332	330	325	343
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3 500 ms max	279	285	288	283	282	278	261	262	273	273	273	271	269	261	265	270	270	274	269	275	265	266	273	266	257	263	262	303	268	268	271	282
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3 500 ms max	83	86	78	78	73	74	71	93	103	97	97	93	96	107	86	75	80	77	80	66	84	81	75	77	80	82	78	81	80	81	73	80
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	0,55%	0,02%	2,27%	0,06%	0,09%	0,09%	0,06%	5,69%	0,17%	0,18%	0,13%	0,11%	0,07%	0,10%	2,69%	0,05%	0,04%	0,06%	0,06%	0,07%	0,05%	4,97%	0,08%	0,07%	0,06%	0,03%	0,03%	0,72%	2,56%	0,07%	0,05%	0,10%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0,02%	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%	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,66%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00% max	0,53%	0,02%	2,26%	0,06%	0,08%	0,09%	0,06%	5,69%	0,17%	0,18%	0,13%	0,11%	0,07%	0,10%	2,49%	0,05%	0,04%	0,06%	0,06%	0,07%	0,05%	4,97%	0,08%	0,07%	0,06%	0,03%	0,03%	0,06%	2,26%	0,07%	0,05%	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.																															

Agosto 2024

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2024-08-01	2024-08-02	2024-08-03	2024-08-04	2024-08-05	2024-08-06	2024-08-07	2024-08-08	2024-08-09	2024-08-10	2024-08-11	2024-08-12	2024-08-13	2024-08-14	2024-08-15	2024-08-16	2024-08-17	2024-08-18	2024-08-19	2024-08-20	2024-08-21	2024-08-22	2024-08-23	2024-08-24	2024-08-25	2024-08-26	2024-08-27	2024-08-28	2024-08-29	2024-08-30	2024-08-31
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,96%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	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%	99,45%	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%	100,00%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00% min	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	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%	100,00%	98,90%	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	566	656	608	351	342	441	367	371	390	387	421	380	393	394	394	405	440	431	459	446	446	468	438	466	495	470	588	725	595	521	553	563
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2 500 ms max	507	603	560	287	266	378	304	303	327	331	381	322	323	345	324	350	371	379	388	371	383	417	393	413	447	417	531	671	562	448	495	509
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2 500 ms max	206	150	178	208	185	183	203	211	220	215	217	200	202	193	230	233	216	195	235	244	194	186	179	199	208	174	185	158	178	285	270	298
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms max	342	356	424	312	312	333	328	328	331	334	315	321	325	331	335	320	327	312	324	330	338	342	349	321	310	309	329	331	340	336	339	332
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3 500 ms max	279	282	350	252	253	269	262	266	269	267	256	255	267	266	266	261	268	252	256	262	264	274	290	262	255	256	269	275	276	268	269	262
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3 500 ms max	83	97	93	81	76	81	85	81	80	84	80	84	75	81	86	78	76	78	85	84	93	87	77	76	74	71	76	75	81	89	88	90
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	0,55%	0,11%	0,11%	0,04%	3,47%	0,09%	0,13%	0,14%	0,09%	0,47%	0,14%	2,85%	0,04%	0,11%	0,09%	0,06%	0,06%	0,07%	2,77%	0,09%	0,15%	0,11%	0,13%	0,10%	0,70%	4,05%	0,07%	0,07%	0,07%	0,15%	0,06%	0,12%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0,02%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,07%	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	0,53%	0,11%	0,10%	0,04%	3,47%	0,09%	0,13%	0,14%	0,09%	0,08%	0,14%	2,85%	0,04%	0,11%	0,09%	0,06%	0,06%	0,07%	2,77%	0,09%	0,15%	0,08%	0,06%	0,10%	0,70%	4,05%	0,07%	0,07%	0,07%	0,15%	0,06%	0,12%
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 2024

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2024-09-01	2024-09-02	2024-09-03	2024-09-04	2024-09-05	2024-09-06	2024-09-07	2024-09-08	2024-09-09	2024-09-10	2024-09-11	2024-09-12	2024-09-13	2024-09-14	2024-09-15	2024-09-16	2024-09-17	2024-09-18	2024-09-19	2024-09-20	2024-09-21	2024-09-22	2024-09-23	2024-09-24	2024-09-25	2024-09-26	2024-09-27	2024-09-28	2024-09-29	2024-09-30
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,96%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,88%	99,43%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,87%	99,97%	100,00%	99,76%	100,00%	99,69%	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% 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	99,91%	99,66%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,75%	98,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,73%	99,94%	100,00%	99,52%	100,00%	99,38%	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 max	566	528	572	553	559	595	587	560	541	543	531	542	563	543	572	574	589	652	684	730	781	638	738	775	781	968	877	925	863	890	952
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2 500 ms max	507	472	517	494	511	532	545	512	483	480	488	510	522	509	544	523	510	598	613	671	734	595	678	728	738	932	834	889	824	843	912
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2 500 ms max	206	183	235	226	178	210	189	191	180	201	181	233	212	182	195	275	212	168	206	188	176	178	185	184	172	199	198	159	145	185	150
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7 000 ms max	342	327	342	341	338	341	344	323	340	345	351	345	348	346	337	339	355	358	356	351	370	356	352	360	362	370	375	377	369	379	406
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3 500 ms max	279	263	274	273	270	274	277	265	275	276	280	273	283	279	270	274	290	303	295	294	316	300	299	306	302	315	312	322	314	320	339
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3 500 ms max	83	83	87	91	89	88	87	78	89	88	93	95	89	89	91	89	86	76	81	77	74	82	76	72	80	76	86	76	79	84	89
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	0,55%	3,82%	0,07%	0,11%	0,14%	0,12%	0,09%	0,14%	1,11%	0,07%	0,08%	0,16%	0,06%	0,12%	0,14%	2,59%	0,12%	0,13%	0,08%	0,12%	0,05%	0,05%	3,94%	0,04%	0,07%	0,11%	0,11%	0,12%	0,06%	3,60%	0,09%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	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	0,53%	3,82%	0,07%	0,11%	0,14%	0,12%	0,09%	0,14%	0,95%	0,07%	0,08%	0,16%	0,06%	0,12%	0,14%	2,59%	0,12%	0,13%	0,08%	0,12%	0,05%	0,05%	3,94%	0,04%	0,07%	0,11%	0,11%	0,12%	0,06%	3,60%	0,09%
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.																														