



Ref.	Nome	SLA
SLA1	Disponibilidade das API PSD2 *	99,0%
SLA1.1	Disponibilidade das API PSD2 - Responsabilidade SIBS	99,0%
SLA2	Performance para PISP	5.000 milisegundos
SLA2.1	Performance para PISP - Componente SIBS	2.500 milisegundos
SLA2.2	Performance para PISP - Componente Banco	2.500 milisegundos
SLA3	Performance para AISP	7.000 milisegundos
SLA3.1	Performance para AISP - Componente SIBS	3.500 milisegundos
SLA3.2	Performance para AISP - Componente Banco	3.500 milisegundos
SLA4	Performance para CBPII	5.000 milisegundos
SLA4.1	Performance para CBPII - Componente SIBS	2.500 milisegundos
SLA4.2	Performance para CBPII - Componente Banco	2.500 milisegundos
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPPs	10%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas - Responsabilidade SIBS	5%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas - Responsabilidade Bancos	5%
SLA6	Resolução incidentes - Críticos	90% em < 4horas
SLA7	Resolução incidentes - Alta	90% em < 16horas
SLA8	Resolução incidentes - Média	80% em < 2 dias úteis
SLA9	Resolução incidentes - Baixa	80% em < 5 dias úteis

* Devido a falta de informação a Disponibilidade das API PSD2 só se refere a Responsabilidade SIBS

EBA GL	Total	01-jul-24	02-jul-24	03-jul-24	04-jul-24
2.2	100%	100%	100%	100%	100%
NA	100%	100%	100%	100%	100%
2.3.a	2 191	0	0	0	0
NA	513	0	0	0	0
NA	1 958	0	0	0	0
2.3.b	2 519	0	2 307	0	0
NA	310	0	264	0	0
NA	2 208	0	2 043	0	0
2.3.c	0	0	0	0	0
NA	0	0	0	0	0
NA	0	0	0	0	0
2.3.d	94,43%	0,00%	75,00%	0,00%	100,00%
NA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NA	94,43%	0,00%	75,00%	0,00%	100,00%
8.1	n.a.				
8.1	n.a.				
NA	n.a.				
NA	n.a.				

Propriedade SIBS

05-jul-24	06-jul-24	07-jul-24	08-jul-24	09-jul-24	10-jul-24	11-jul-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	2 596	0	0	2 560	0
0	0	461	0	0	574	0
0	0	2 135	0	0	1 986	0
0	0	4 467	0	0	0	0
0	0	299	0	0	0	0
0	0	4 168	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0,00%	0,00%	33,33%	100,00%	100,00%	90,91%	0,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
0,00%	0,00%	33,33%	100,00%	100,00%	90,91%	0,00%

12-jul-24	13-jul-24	14-jul-24	15-jul-24	16-jul-24	17-jul-24	18-jul-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%

19-jul-24	20-jul-24	21-jul-24	22-jul-24	23-jul-24	24-jul-24	25-jul-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

26-jul-24	27-jul-24	28-jul-24	29-jul-24	30-jul-24	31-jul-24	01-ago-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

02-ago-24	03-ago-24	04-ago-24	05-ago-24	06-ago-24	07-ago-24	08-ago-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	1 386	0	0	0	0	0
0	312	0	0	0	0	0
0	2 149	0	0	0	0	0
0	0	0	1 653	0	0	0
0	0	0	280	0	0	0
0	0	0	1 373	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	0,00%	0,00%	83,33%	100,00%	100,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	83,33%	100,00%	100,00%	100,00%

09-ago-24	10-ago-24	11-ago-24	12-ago-24	13-ago-24	14-ago-24	15-ago-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%

16-ago-24	17-ago-24	18-ago-24	19-ago-24	20-ago-24	21-ago-24	22-ago-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%

23-ago-24	24-ago-24	25-ago-24	26-ago-24	27-ago-24	28-ago-24	29-ago-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1 884
0	0	0	0	0	0	377
0	0	0	0	0	0	1 507
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%

30-ago-24	31-ago-24	01-set-24	02-set-24	03-set-24	04-set-24	05-set-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	3 238	0	0	0	0
0	0	402	0	0	0	0
0	0	2 836	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

06-set-24	07-set-24	08-set-24	09-set-24	10-set-24	11-set-24	12-set-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	71,43%	0,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	71,43%	0,00%	100,00%

13-set-24	14-set-24	15-set-24	16-set-24	17-set-24	18-set-24	19-set-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	2 563	0	0
0	0	0	0	290	0	0
0	0	0	0	2 273	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	95,24%	0,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	95,24%	0,00%	100,00%

20-set-24	21-set-24	22-set-24	23-set-24	24-set-24	25-set-24	26-set-24
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0	0	2 826	2 293	0	0	0
0	0	651	641	0	0	0
0	0	2 175	1 652	0	0	0
0	0	0	0	0	0	2 386
0	0	0	0	0	0	291
0	0	0	0	0	0	2 095
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	50,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	50,00%

27-set-24	28-set-24	29-set-24	30-set-24
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
100,00%	100,00%	0,00%	100,00%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	100,00%	0,00%	100,00%