ASPSP: **novobanco dos Açores**
Periodo: **01/10/2025 a 31/12/2025**

		SLA	No período	01/out	02/out	03/out	04/out	05/out	06/out	07/out	08/out	09/out	10/out	11/out	12/out
SLA1	**Disponibilidade**														
SLA1.1	Disponibilidade das API PSD2	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SLA1.2	Disponibilidade Canais Digitais		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%
SLA2	**Perfomance PIS**														
SLA2.1	Perfomance para PISP	5 000 milsegundos	371 milsegundos	546	735	783	596	575	0	412	357	449	392	378	392
SLA2.2	Performance Canais Digitais		3639 milsegundos	4 605	4 104	3 878	3 515	3 534	3 985	4 164	4 219	4 022	4 055	3 361	3 491
SLA3	**Performance AIS**														
SLA3.1	Perfomance para AISP	7 000 milsegundos	894 milsegundos	1 007	891	941	994	905	966	1 033	965	1 050	1 012	1 069	1 111
SLA3.2	Performance Canais Digitais		379 milsegundos	464	384	368	480	488	396	383	383	396	380	471	507
SLA4	**Perfomance para CBPII**														
SLA5	**Taxa de Erros**														
SLA5.1	Taxa de erros nas respostas a TPPs	10%	0,68%	2,67%	3,65%	2,74%	2,73%	1,88%	2,98%	1,32%	0,12%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%
SLA5.2	Taxa de erros Canais Digitais		1,68%	0,91%	1,32%	1,51%	1,55%	3,54%	1,35%	1,81%	1,37%	0,57%	1,07%	1,68%	1,76%
SLA6	**Resolução incidentes - Críticos**	90% em < 4 horas	n.a.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SLA7	**Resolução incidentes - Alta**	90% em < 16 horas	n.a.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SLA8	**Resolução incidentes - Média**	80% em < 2 dias úteis	n.a.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SLA9	**Resolução incidentes - Baixa**	80% em < 5 dias úteis	n.a.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

13/out	14/out	15/out	16/out	17/out	18/out	19/out	20/out	21/out	22/out	23/out	24/out	25/out	26/out	27/out	28/out	29/out	30/out	31/out	01/nov	02/nov	03/nov
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
602	531	439	644	635	379	855	325	299	497	617	411	348	342	378	841	758	837	223	199	214	705
3 964	3 804	4 321	5 717	5 692	3 227	3 506	4 559	3 088	3 003	3 101	3 040	3 220	2 897	3 493	3 480	3 650	3 933	5 246	3 247	3 451	4 524
1 071	993	1 171	1 137	1 175	1 552	1 157	944	842	850	711	904	873	879	798	819	816	802	738	771	651	676
378	396	392	422	409	396	477	368	273	274	302	301	349	425	347	321	354	382	493	429	455	433
0,00%	0,00%	0,27%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	10,66%	9,37%	0,00%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,00%	0,16%	0,00%	0,00%
1,00%	0,83%	0,63%	0,70%	1,30%	2,09%	1,56%	1,43%	1,37%	0,94%	0,68%	0,86%	1,50%	0,62%	0,52%	1,43%	0,92%	0,94%	0,62%	1,34%	2,07%	1,28%
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

04/nov	05/nov	06/nov	07/nov	08/nov	09/nov	10/nov	11/nov	12/nov	13/nov	14/nov	15/nov	16/nov	17/nov	18/nov	19/nov	20/nov	21/nov	22/nov	23/nov	24/nov	25/nov
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
236	238	229	256	203	229	304	432	232	306	305	378	383	308	505	324	815	258	182	209	197	736
3 910	3 983	3 726	3 507	3 338	3 385	3 847	3 680	5 226	3 389	3 396	3 038	3 199	3 664	3 371	3 296	3 183	3 346	2 952	2 983	3 412	3 289
608	666	672	613	715	652	714	736	741	700	755	736	674	770	800	911	749	664	604	641	722	761
392	393	371	324	416	442	348	356	469	317	338	377	572	315	311	304	334	311	489	486	341	357
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,59%	0,16%	0,00%	0,42%	0,00%	0,00%	0,83%	0,58%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
0,70%	1,06%	1,49%	1,37%	0,88%	0,92%	1,31%	2,33%	1,76%	3,48%	1,86%	2,73%	2,41%	1,23%	1,76%	2,03%	1,45%	4,45%	2,50%	2,27%	3,27%	2,34%
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

26/nov	27/nov	28/nov	29/nov	30/nov	01/dez	02/dez	03/dez	04/dez	05/dez	06/dez	07/dez	08/dez	09/dez	10/dez	11/dez	12/dez	13/dez	14/dez	15/dez	16/dez	17/dez
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
424	401	293	234	324	276	620	307	746	0	386	738	355	739	329	332	603	549	227	544	440	839
3 438	4 153	4 293	3 175	3 305	3 283	4 065	3 880	4 137	3 878	3 159	3 210	3 131	5 594	3 563	3 543	3 862	3 089	3 249	3 536	3 507	3 545
667	702	827	737	734	727	837	926	1 147	904	793	831	577	854	896	806	864	866	826	967	857	886
331	370	463	462	431	412	444	375	347	354	308	387	289	345	314	308	404	434	388	334	367	323
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	0,00%	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,47%
1,96%	3,04%	2,25%	2,29%	2,12%	2,81%	2,05%	1,71%	1,81%	1,87%	1,96%	2,67%	1,55%	1,95%	1,17%	1,66%	1,83%	1,30%	2,34%	1,73%	1,79%	1,55%
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

18/dez	19/dez	20/dez	21/dez	22/dez	23/dez	24/dez	25/dez	26/dez	27/dez	28/dez	29/dez	30/dez	31/dez
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
781	800	302	268	817	437	1 459	0	1 345	0	661	788	535	535
3 299	3 500	3 176	3 047	3 597	3 350	3 057	2 710	2 998	2 919	3 107	3 646	3 940	3 668
939	1 126	904	1 054	1 037	945	1 044	998	989	1 260	1 238	1 353	1 361	1 353
299	323	327	352	317	329	340	475	340	318	355	331	398	360
0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,32%	0,36%	0,28%	0,25%	0,25%	0,44%	0,42%	0,28%	0,28%	0,17%
1,18%	1,02%	1,99%	1,42%	2,05%	1,51%	2,54%	2,30%	1,46%	1,49%	2,49%	1,23%	1,86%	1,74%
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-		-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-		-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-		-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-		-