

Podrška za upravljanje problemima i incidentima na namjenskom sučelju Banke

1. UVODNE ODREDBE

Svrha i cilj ovog dokumenta je definirati postupak podrške za prijavu i rješavanje problema i incidenata na PSD2 namjenskom sučelju Banke (u nastavku teksta: Postupak) te odgovarajuće parametre vezano uz prioritete i vremena rješavanja, vremena pružanja podrške i proces eskalacije.

Pravo na podršku za probleme i incidente na namjenskom sučelju Banke imaju treće strane (engl. Third Party Provider, kratica TPP), tj. registrirani pružatelji usluga iniciranja plaćanja, usluga informiranja o računu i usluga izdavanja platnih instrumenata na temelju kartice.

Problemom ili incidentom se smatra jedan ili više neželjenih ili neočekivanih događaja na namjenskom sučelju Banke koji imaju posljedicu ili značajnu vjerojatnost ugrožavanja dostupnosti, funkcionalnosti ili kvalitete usluge Banke te posljedično operacija TPP-a.

2. POSTUPAK PRIJAVE

TPP prijavu dostavlja putem email poruke na adresu psd2.support@hpb.hr. U sadržaju e-maila potrebno je navesti sljedeće podatke:

- a) puni naziv TPP-a i registracijski broj,
- b) kontakt podatke (e-mail i broj telefona) odgovorne osobe ili tima unutar TPP-a,
- c) datum i vrijeme kad je problem ili incident uočen,
- d) opis problema ili incidenta,
- e) koje platne usluge i koje njihove specifične funkcionalnosti su obuhvaćene problemom ili incidentom, primjerice:
 - usluga iniciranje plaćanja (PIS),
 - usluga informiranje o računu (AIS),
 - potvrda o raspoloživosti sredstava na računu za plaćanje (CoF).
 - nedostupnost namjenskog sučelja,
 - opći problem komunikacije ili pristupa TPP-a,
 - problem autentifikacija ili autorizacije klijenta,
 - problem određenog endpointa namjenskog sučelja,
 - neodgovarajuća funkcionalnost u odnosu na primjenjivu regulativu ili dokumentaciju Banke koja se odnosi na namjensko sučelje,
 - druge greške i problemi namjenskog sučelja i pojedinačnih usluga.
- f) koliko korisnika TPP-a je obuhvaćeno incidentom i jesu li potencijalno obuhvaćeni svi preostali korisnici TPP-a,
- g) ukoliko je raspoloživo, u posebnu datoteku izdvojiti tehničke detalje i log sa svim parametrima (pozivani endpoint i metoda, body i header poziva, odgovor namjenskog sučelja i dr.)

2. POSTUPAK RJEŠAVANJA

Banka će po zaprimanju prijave TPP-a pokrenuti interni proces analize zaprimljene prijave i ukoliko se analizom utvrdi da prijava spada u kategoriju problem ili incident namjenskog sučelja, obavijestiti TPP na mail adresu iz kontakt podataka podnositelja prijave o prihvaćanju prijave problema ili incidenta i daljnjem postupku rješavanja prvim odgovorom (Vrijeme reakcije).

Postupak rješavanja problema ili incidenata namjenskog sučelja Banka provodi prema prioritetima i u rokovima temeljem provedene klasifikacije razine njihove ozbiljnosti. Obzirom na klasifikaciju (Opis razine ozbiljnosti), problemi i incidenti koji se odnose na namjensko sučelje se razvrstavaju u četiri kategorije (Razina ozbiljnosti) i rješavaju u skladu s vremenima navedenim u tablici niže. Banka uvijek nastoji problem ili incident riješiti čim je prije moguće (Vrijeme rješavanja), a ako problem nije moguće riješiti u punom opsegu u vremenu koje će imati minimalni utjecaj na poslovne procese TPP-a, pristupit će se implementaciji privremenog rješenja (Vrijeme rješavanja/privremeno rješenje).

Razina ozbiljnosti	Opis razine ozbiljnosti	Vrijeme reakcije	Vrijeme rješavanja
0 – Prekid usluge	Potpuni prekid u dostupnosti usluge ili potpuno narušavanje funkcionalnosti usluge, svi korisnici TPP-a (ujedno i klijenti Banke) nisu u mogućnosti koristiti uslugu	1h	9 dana (privremeno rješenje 4h)
1 – Visok utjecaj	Značajniji prekidi u dostupnosti usluge ili značajnije narušavanje funkcionalnosti ili kvalitete usluge, ali postoji prihvatljivo privremeno rješenje za korištenje usluge	2h	15 dana (privremeno rješenje 8h)
2 – Srednji utjecaj	Umjerena razina prekida dostupnosti ili pogoršanja kvalitete usluge, ali se usluga može koristiti	12h	Slijedeće servisno izdanje softvera namjenskog sučelja (privremeno rješenje 15 dana)
3 – Nizak utjecaj	Sporadični prekidi dostupnosti ili manji poremećaji kvalitete usluge, ali se usluga može koristiti	72h	Slijedeće glavno izdanje ili revizija glavnog izdanja softvera namjenskog sučelja

Banka obavještava TPP na mail adresu iz kontakt podataka podnositelja prijave kad je implementacija privremenog rješenja i/ili konačnog rješenja provedena te po potrebi o događajima bitnim za TPP koji su vezani uz rješavanje problema.

4. PODRŠKA U RADNO VRIJEME

Radno vrijeme za pružanje podrške definira se na slijedeći način:

- radni dan, od ponedjeljka do petka, od 08:30 do 16:30h.
- u radno vrijeme ne računaju se subote, blagdani i državni praznici prema kalendaru RH.

Za sve prijave zaprimljene unutar radnog vremena Vrijeme reakcije počinje teći po zaprimanju prijave.

5. PODRŠKA IZVAN RADNOG VREMENA

Za sve prijave zaprimljene izvan radnog vremena Vrijeme reakcije se počinje računati od početka sljedećeg radnog dana.

6. ESKALACIJA PROBLEMA

Banka se u skladu s internom procedurom brine o potrebi eskalacije problema ili incidenta, bilo da se radi o internoj eskalaciji na višu razinu podrške, eskalaciji prema vanjskim dobavljačima povezanih usluga ili obavješćivanju odgovarajućih regulatornih tijela.

Ukoliko se radi o problemu ili incidentu prijavljenom izvan redovitog radnog vremena podrške za koji TPP smatra da se radi o razini ozbiljnosti „0 – Prekid usluge“, TPP odmah po prijavi može kontaktirati Kontakt centar Banke pozivom na broj telefona 0800 472 472, a u usmenoj prijavi treba navesti da se radi o problemu ili incidentu povezanom s uslugom: „PSD2 namjensko sučelje Banke“.