

Procedura prijave problema za PSD2 API

1. UVODNE ODREDBE

Procedurom prijave problema za BKS Bank, Glavna podružnica Hrvatska PSD2 API (u nastavku teksta: Procedura) utvrđeni su uvjeti i način prijave problema te koraci i postupci rješavanja problema povezanih s namjenskim sučeljem BKS Bank, Glavne podružnice Hrvatska (u nastavku teksta PSD2 API).

Probleme prijavljuju pružatelji usluga iniciranja plaćanja, pružatelji usluga pružanja informacija o računu i pružatelji platnih usluga koji izdaju kartične platne instrumente (u nastavku teksta TPP-ovi, od eng. Third Party Provider).

2. POSTUPAK PRIJAVE

Koraci prijave:

1. TPP šalje email na adresu openbanking@bks.hr.

U sadržaju e-maila potrebno je navesti sljedeće podatke:

- a) naziv TPP-a
- b) kontakt podatke (e-mail i broj telefona)
- c) opis problema
- d) datum i vrijeme kad je incident uočen
- e) koje platne usluge su obuhvaćene incidentom
- f) koje funkcionalnosti su obuhvaćene
 - autentifikacija/autorizacija
 - komunikacija
 - iniciranje naloga (PIS)
 - informiranje o računu (AIS)
 - potvrda o dostupnosti sredstava (CoF)
- g) koliko korisnika je obuhvaćeno incidentom i jesu li potencijalno obuhvaćeni i ostali
- h) željeni datum i vrijeme za rješenje problema
- i) ako je prikladno, u posebnu datoteku izdvojiti tehničke detalje i log sa svim parametrima (metoda, endpoint, header, body, JSON/XML od platne poruke)

2. Po zaprimanju e-maila, BKS Bank, Glavna podružnica Hrvatska otvara prijavu problema u Helpdesk sustavu Banke pod kategorijom PSD2 API.

Prilikom unosa prijave, Banka određuje prioritet rješavanja:

- Vrlo visoko
- Visoko
- Srednje
- Nisko
- Vrlo nisko

3. Nakon unosa zahtjeva i određivanja prioriteta, BKS Bank, Glavna podružnica Hrvatska e-mail porukom obavještava TPP o dodijeljenom evidencijskom broju iz Helpdesk sustava (ID ticketa) i ostalim relevantnim informacijama koje su dostupne u tom trenutku:

- mogući alternativni način rješavanja problema (workaround) ako takav postoji u trenutku prve obrade prijave
- predviđeno vrijeme u kojem će Banka ponuditi rješenje ili odgovor na problem

- inicijalno dodijeljeni prioritet

4. Nakon zaprimanja prijave Banka će rješavanje problema raditi po proceduri za upravljanje incidentima koju koristi i za svoje digitalne kanale tj. korisnička sučelja.

3. PRIORITETI

Pri rješavanju problema Banka se obvezuje na sljedeća vremena:

- za kritične greške:
 - odgovor na prijavu - u roku od jednog sata;
 - rješavanje problema iz prijave - u roku od 6 sati;
- za ostale greške:
 - odgovor na prijavu - u roku od jednog radnog dana;
 - rješavanje problema iz prijave - u roku od 6 radnih dana.

Definirani su sljedeći prioriteti za rješavanje problema:

- a) Vrlo visoko (Very high)
 - nemogućnost pristupa usluzi
 - obuhvaćeni su svi servisi i usluge
 - ne postoji workaround
 - usluga je u prekidu
 - klasificira se kao kritična greška
 - odgovor na prijavu u roku 1 sata
 - prvi dogovor s prijedlogom rješenja unutar 6 sati
- b) Visoko (High)
 - nemogućnost pristupa usluzi
 - obuhvaćen je pojedinačni servis
 - ne postoji workaround
 - pojedinačni servis je u prekidu
 - klasificira se kao kritična greška
 - odgovor na prijavu u roku od jednog sata
 - prvi dogovor s prijedlogom rješenja unutar 6 sati
- c) Srednje (Medium)
 - nemogućnost pristupa usluzi
 - obuhvaćen je pojedinačni servis
 - postoji workaround
 - smanjena je kvaliteta usluge
 - klasificira se kao ostala greška
 - odgovor na prijavu u roku jednog radnog dana
 - prvi dogovor s prijedlogom rješenja unutar 6 radnih dana
- d) Nisko (Low)
 - nemogućnost obavljanja pojedinačne usluge se pojavljuje ponekad, sporadično, nakon nekoliko pokušaja usluga se ipak izvrši
ili
 - svi servisi rade uredno, ali TPP smatra da nisu u skladu sa specifikacijom
 - smanjena je kvaliteta usluge ili postoji mogućnost
 - smanjenja kvalitete usluge
 - odgovor na prijavu u roku jednog radnog dana
 - klasificira se kao ostala greška
 - prvi dogovor s prijedlogom rješenja unutar 6 radnih dana

- e) Vrlo nisko (Very low)
- svi servisi rade uredno
 - opće stvari, pitanja, razvoj, prijedlozi
 - klasificira se kao ostala prijava
 - odgovor na prijavu u roku jednog radnog dana
 - prvi dogovor s prijedlogom rješenja unutar 6 radnih dana

4. PODRŠKA U RADNO VRIJEME

Navedena vremena za prvi odgovor s prijedlogom rješenja kao i obrada prijave s unosom u Helpdesk sustav se odnose na sve prijave zaprimljene za vrijeme radnog vremena.

Radno vrijeme se definira:

- radni dan, od ponedjeljka do petka, od 08h do 16h
- u radno vrijeme ne ulaze blagdani i državni praznici prema kalendaru u RH

5. PODRŠKA IZVAN RADNOG VREMENA

Za sve prijave zaprimljene izvan radnog vremena vrijeme prvog odgovora i prvog odgovora s prijedlogom rješenja se počinje računati od početka sljedećeg radnog dana.

Za sve primjedbe i prigovore otvorena je mail adresa openbanking@bks.hr koja je objavljena na Internetskoj stranici Banke.

6. ESKALACIJA PROBLEMA

U slučaju nemogućnosti rješavanja problema od strane interne podrške u Banci, problem se eskalira i šalje dobavljaču sukladno Proceduri za upravljanje promjenama.