

## Procedura prijave problema za PSD2 API

### 1. UVODNE ODREDBE

Procedurom prijave problema za Agram banka PSD2 API (u nastavku teksta: Procedura) utvrđeni su uvjeti i način prijave problema te koraci i postupci rješavanja problema povezanih s namjenskim sučeljem Agram banke (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 [psd2@agranbanka.hr](mailto:psd2@agranbanka.hr).

U sadržaju e-maila potrebno je navesti sljedeće podatke:

- naziv TPP-a
- kontakt podatke (e-mail i broj telefona)
- opis problema
- datum i vrijeme kad je incident uočen
- koje platne usluge su obuhvaćene incidentom
- koje funkcionalnosti su obuhvaćene
  - autentifikacija/autorizacija
  - komunikacija
  - iniciranje naloga (PIS)
  - informiranje o računu (AIS)
  - potvrda o dostupnosti sredstava (CoF)
- koliko korisnika je obuhvaćeno incidentom i jesu li potencijalno obuhvaćeni i ostali
- željeni datum i vrijeme za rješenje problema
- 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, Agram banka 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, Agram banka e-mail porukom obavještava TPP o dodijeljenom evidencijskom broju iz Helpdesk sustava (ID tiketa) i ostalim relevantnim informacijama koje su dostupne u tom trenutku:

- mogući alternativni način rješenja 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:

- 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 odgovor s prijedlogom rješenja unutar 6 sati
- 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 odgovor s prijedlogom rješenja unutar 6 sati
- 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 odgovor 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 odgovor 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 odgovor 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 [psd2@agrambanka.hr](mailto:psd2@agrambanka.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 Pravilniku o upravljanju incidentima.