

## UVOD

Ovim dokumentom Sberbank d.d. pruža sažetak dostupnosti i ciljanu razinu usluga koja se temelje na PSD2 regulativi.

## RAZINE USLUGA

### RAZINA USLUGE RADA NAMJENSKOG SUČELJA

Ciljani prag dostupnosti namjenskog sučelja je **99,00%**.

Nedostupnost se mjeri od trenutka primitka prvog zahtjeva (poziva API-ija) na koji nije odgovoreno unutar 30 sekundi ili je vraćena HTTP greška 500 „*Internal server error*“ ili 503 „*Service Unavailable*“.

### PRIJAVA NEDOSTUPNOSTI

24/7/365 mailom - [psd2.hd@sberbank.hr](mailto:psd2.hd@sberbank.hr)

### VRIJEME ODZIVA I RJEŠAVANJE NEDOSTUPNOSTI

Razina prioriteta	Način inicijalne prijave greške	Vrijeme odziva po prijavi unutar:	Ciljano vrijeme otklanjanja problema
<b>1 – Kritično</b>	e-mail: <a href="mailto:psd2.hd@sberbank.hr">psd2.hd@sberbank.hr</a>	2 sata	Unutar 4 sata
<b>2 – Visoki prioritet</b>	e-mail: <a href="mailto:psd2.hd@sberbank.hr">psd2.hd@sberbank.hr</a>	4 sata	Unutar 24 sata
<b>3 – Srednji prioritet</b>	e-mail: <a href="mailto:psd2.hd@sberbank.hr">psd2.hd@sberbank.hr</a>	24 sata *rješava se tokom redovitog radnog vremena	--
<b>4 – Niski prioritet</b>	e-mail: <a href="mailto:psd2.hd@sberbank.hr">psd2.hd@sberbank.hr</a>	48 sati *rješava se tokom redovitog radnog vremena	--

## PODRŠKA

Naziv	Način uspostave komunikacije	Vrijeme odziva	Nadležna služba
Redovita podrška	e-mail: <a href="mailto:tpp@sberbank.hr">tpp@sberbank.hr</a>	48 sata	Sberbank IT Helpdesk
Izvanredna podrška	Sukladno tablici rješavanja nedostupnosti	Sukladno tablici rješavanja nedostupnosti	Sberbank IT Helpdesk

## NADZOR RADA

Praćenje dostupnosti i performansi sustava Sberbank d.d. objavljuje na internetskoj stranici <https://www.sberbank.hr/psd2/reports>.

Dostupnost i performanse sustava	Indikator	Sučelje na koje se odnosi / primjenjuje	Ciljana razina usluge
Praćenje dostupnosti usluge	<i>Uptime</i>	<input checked="" type="checkbox"/> PSD2 sučelje <input checked="" type="checkbox"/> Internetsko bankarstvo <input checked="" type="checkbox"/> Mobilno bankarstvo	>= 99,00 % *na dnevnoj razini / za sve kanale
	<i>Downtime</i> *uključuje vrijeme planiranog održavanja	<input checked="" type="checkbox"/> PSD2 sučelje <input checked="" type="checkbox"/> Internetsko bankarstvo <input checked="" type="checkbox"/> Mobilno bankarstvo	<=1,00% *na dnevnoj razini / za sve kanale
Praćenje performansi sustava	PISP odgovor TTLB (ms) *praćenje prosječnog vremena odgovora	<input checked="" type="checkbox"/> PSD2 sučelje <input checked="" type="checkbox"/> Internetsko bankarstvo <input checked="" type="checkbox"/> Mobilno bankarstvo	<= 2500 ms
	AISP odgovor TTLB (ms) *praćenje prosječnog odgovora	<input checked="" type="checkbox"/> PSD2 sučelje <input checked="" type="checkbox"/> Internetsko bankarstvo <input checked="" type="checkbox"/> Mobilno bankarstvo	<= 2500 ms
	CoF odgovor (ms) *praćenje prosječnog odgovora	<input checked="" type="checkbox"/> PSD2 sučelje <input type="checkbox"/> Internetsko bankarstvo <input type="checkbox"/> Mobilno bankarstvo	<= 400 ms
	Error rate (%) *udio u volumeni svih poziva interfeaca	<input checked="" type="checkbox"/> PSD2 sučelje <input type="checkbox"/> Internetsko bankarstvo <input type="checkbox"/> Mobilno bankarstvo	<=0,50%

## ODRŽAVANJE NAMJENSKOG SUČELJA

Naziv	Planirano vrijeme održavanja	Očekivano vrijeme trajanja
Redovno održavanje	Subotom od 04:00 – 05:00 h *Predviđeno redovno održavanje namjenskog sučelja ne utječe na dostupnost usluge	1 h
Planirano/izvanredno održavanje	Po potrebi *Obavijest trećim stranama tjedan dana ranije ili ako nije primjenjivo onda u razumnom vremenu prije održavanja	Po potrebi (do nekoliko sati)

## IZMJENE TEHNIČKIH SPECIFIKACIJA SUČELJA

Izmjene tehničkih specifikacija sučelja će biti objavljene na internetskim stranicama <https://www.sberbank.hr/psd2/> s navedenim datumom primjene, najmanje tri mjeseca prije implementacije izmjene.

Nove funkcionalnosti će biti objavljene na internetskim stranicama <https://www.sberbank.hr/psd2/> s navedenim datumom primjene, najmanje tri dana prije implementacije nove funkcionalnosti.

Informacije o promjeni tehničkih specifikacija, u smislu izmjene postojeće specifikacije ili dodavanja novih funkcionalnosti, bit će poslana svim prijavljenim TPP-ovima i putem e-mail kanala.

## KONTAKT

Za detaljnije informacije obratite nam se putem e-mail adrese [tpp@sberbank.hr](mailto:tpp@sberbank.hr) ili pozivom na kontakt centar tel.: 0800 0600; +385 1 6393 420 za pozive iz inozemstva.