

PSD2 API podrška

Uputa za prijavu problema

Djelatnik TPP-a prijavu o problemu šalje putem email poruke na adresu support.api@otpbanka.hr.

U prijavi problema potrebno je navesti sljedeće:

- Naziv TPP-a i kontakt podatke (e-mail i broj telefona)
- Datum i vrijeme kad je problem uočen
- Opis problema s navedenim platnim uslugama i funkcionalnostima (autentifikacija/autorizacija; komunikacija; iniciranje naloga (PIS); informiranje o računu (AIS); potvrda o dostupnosti sredstava (CoF)) koje su obuhvaćene problemom.
- Ukoliko su dostupni dodatni tehnički detalji (log sa svim parametrima; metoda, endpoint, header, body, JSON/XML od platne poruke) isti mogu biti priloženi u prijavi

Osim korištenjem mail adrese support.api@otpbanka.hr problem je moguće prijaviti telefonskim pozivom tehničkom timu IT Help deska OTP banke na broj 072 20-4700 svakim danom u razdoblju od 00:00 do 24:00. S obzirom na sve podatke koje je potrebno dostaviti, te mogućnost slanja dodatnih tehničkih informacija kao što su logovi i print screenovi problema preferirana metoda prijave je putem mail poruke.

Podrška pri rješavanju problema

Podrška za rješavanje kritičnih problema

Ukoliko je riječ o kritičnoj prijavi odnosno o prijavi koja ima utjecaj na sve korisnike ili veću grupu korisnika usluge ili ima posljedice na jednog ili manji broj korisnika, no potencijalne financijske ili reputacijske posljedice za banku mogu biti značajne ili postoji potencijal povećanja štetnih posljedica, očekivano rješenje prijave je u roku od 8 sati od trenutka prijave.

Rješavanje kritičnog incidenta vrši se po proceduri za upravljanje incidentima kao i za ostale kritične incidente ostalih klijentskih sučelja.

Podrška za rješavanje ostalih problema

Ukoliko nije riječ o kritičnoj prijavi očekivano vrijeme rješavanje je 5 radnih dana.

Radno vrijeme podrške za rješavanje ostalih problema je radnim danom od ponedjeljka do petka u razdoblju od 8:00 do 16:00.

Prijave koje su zaprimljene za vrijeme radnog vremena podrške biti će preuzete na rješavanje najkasnije u roku od 1 sata od prijave problema.

Prijave koje su zaprimljene izvan radnog vremena podrške biti će preuzete na rješavanje sljedećeg radnog dana do najkasnije 10:00 sati ujutro.