

Informarea Clientilor si Prestatorilor de Servicii Terti privind nivelul serviciilor, indicatorii de performanta si disponibilitate a interfetei de acces API Gateway si evenimentele de intrerupere neplanificata

I. Indicatorii de performanta si disponibilitate

API Gateway - interfata de acces la conturile de plata, este disponibila Prestatorilor de Servicii Terti, 24 de ore din 24, pentru serviciile de Informare cu privire la conturi, de initiere a platii si confirmarea disponibilitatii fondurilor.

Nivelul de servicii pentru interfața API Gateway, este același ca cel asigurat în prezent de Banca pentru aplicația de Internet Banking I-B@nk, respectiv:

Indicator KPI	API GATEWAY		Internet Banking I-B@nk	
	Uptime 24/7 98.5 %	Downtime 24/7 1.5%	Uptime 24/7 98.5 %	Downtime 24/7 1.5%
timp mediu zilnic (în milisecunde), pe cerere, pentru ca Banca să furnizeze raspunsul Prestatorului de Servicii de inițiere a plăților (PISP)	7 sec	7 sec	7 sec	7 sec
Timp mediu zilnic (în milisecunde), pe cerere, pentru ca Banca să furnizeze raspunsul Prestatorului de Servicii de informare cu privire la conturi (AISP)	5 sec	5 sec	5 sec	5 sec
Timp mediu zilnic (în milisecunde), pe cerere, pentru ca Banca să furnizeze confirmarea „da / nu”, catre emitentul instrumentului de plată de tip card card (CBPII)	3 sec	3 sec	3 sec	3 sec
Rata zilnică a raspunsurilor eronate, calculată ca număr de mesaje eronate atribuite Bancii, ce au fost transmise către PISP, AISPs și CBPIIs	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%

Indicatorii de performanta si disponibilitate sunt publicati trimestrial pe site-ul Bancii, in sectiunea “Open Banking API PSD2 - <https://www.intesasanpaolobank.ro/article/psd-2>. Clientii Bancii si Prestatorii de Servicii Terti, pot consulta si compara valorile indicatorilor de performanta si disponibilitate pentru interfețele API Gateway si Internet Banking I-B@nk.

II. Masurile implementate in cazul aparitiei unor evenimente de indisponibilitate neplanificata a interfetei de acces la conturile de plata – API Gateway, sesizate de catre Prestatorii de Servicii Terti

a) Monitorizare si masuri de urgență implementate pentru interfața API Gateway

Banca monitorizeaza 24/7 functionarea si indicatorii de performanta ai aplicatiilor API Gateway si Internet Banking I-B@nk, prin intermediul solutiilor tehnologice implementate in acest sens. In cazul in care apar intreruperi neplanificate, acestea sunt notificate imediat personalului dedicat din cadrul Bancii, care gestioneaza aceste infrastructuri, astfel incat sa se depuna toate diligentele necesare cat de repede posibil privind restaurarea situatiei la normal.

De asemenea, Banca a implementat solutiile necesare privind asigurarea rezilientei pentru aplicatiile API Gateway si Internet Banking I-B@nk, asigurand un nivel ridicat de disponibilitate al acestora. Aceste solutii sunt testate si documentate periodic, in cadrul testelor de continuitate a afacerii si in cadrul testelor de securitate, in vederea asigurarii continue a unui nivel ridicat de rezilienta.

In cazul unor intreruperi neplanificate si care nu pot fi remediate imediat:

- Banca va informa Prestatorii de Servicii si clientii Bancii pe site-ul Bancii in acest sens si va comunica intervalul in care aplicatia API Gateway sau I-B@nk este indisponibila
- Pe durata indisponibilitatii aplicatiei API Gateway, clientii Bancii vor putea utiliza interfața de Internet Banking I-B@nk, atat pentru accesarea informatiilor referitoare la conturi cat si pentru initierea platilor,

b) Intreruperi neplanificate

- In cazul aparitiei unor evenimente de intreruperi neplanificate a interfetei de acces API Gateway sau a functionarii deficitare din punctul de vedere al timpului de raspuns din partea Bancii la apelurile transmise de catre Prestatorii de Servicii Terti - PISP, AISP și CBPII (degradarea performantei), privind serviciile de Informare la conturi, confirmarea disponibilitatii fondurilor sau initierea platilor, Prestatorul de Servicii, este rugat sa transmita natura problemei aparute pe adresa de email: TPPsupport@intesasanpaolo.ro.
- Un exemplu de indisponibilitate neplanificata / încetare sau functionare deficitara a interfetei, este atunci când Interfața de a acces API Gateway nu raspunde în 30 de secunde la cinci cereri consecutive de acces sau furnizarea de informații cu privire la conturi si a serviciilor de inițiere a plății,
- **In intervalul orar 8:30 am – 17:00 pm** al fiecarei zi lucratoare din Romania, Banca va raspunde cu celeritate, comunicand Prestatorului de Servicii, timpul de remediere, natura problemei si eventualele solutii alternative pentru accesarea conturilor de plata.

c) Asistența acordată în afara orarului obișnuit

- **In intervalul orar 17:00 pm – 8:30 am** al fiecarei zi lucratoare din Romania, Prestatorul de Servicii se poate adresa telefonic la Call Center 0800 800 888.

d) Intreruperi planificate/alte activitati de mentenanta

- Banca va informa PSP si clientii Bancii pe site-ul Bancii, cu privire la intreruperile planificate ale interfetelor API Gateway si I-B@nk si va comunica intervalul in care interfetele API Gateway sau Internet Banking I-B@nk, sunt indisponibile.