

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 confirmare a disponibilitatii fondurilor.

Nivelul de servicii pentru interfața API Gateway este același ca cel asigurat in prezent de catre Banca pentru aplicațiile Internet Banking I-B@nk, Internet si Mobile Banking Digital, respectiv:

Indicator KPI	KPI API GATEWAY – valori admise		KPI Internet Banking I-B@nk		KPI Serviciul Digital (Internet si Mobile Banking)	
	Uptime 24/7	Downtime 24/7	Uptime 24/7	Downtime 24/7	Uptime 24/7	Downtime 24/7
Disponibilitate medie zilnica*	98.5 %	1.5%	98.5 %	1.5%	98.5 %	1.5%
Timp mediu zilnic (in secunde), pe cerere, pentru ca Banca sa furnizeze raspunsul Prestatorului de Servicii de initiere a plăților (PISP)	7 sec	7 sec	7 sec	7 sec	7 sec	7 sec
Timp mediu zilnic (în secunde), pe cerere, pentru ca Banca sa furnizeze raspunsul Prestatorului de Servicii de informare cu privire la conturi (AISP)	5 sec	5 sec	5 sec	5 sec	5 sec	5 sec
Timp mediu zilnic (in secunde), pe cerere, pentru ca Banca sa furnizeze confirmarea „da / nu”, catre emitentul instrumentului de plata de tip card card (CBPII)	3 sec	3 sec	3 sec	3 sec	3 sec	3 sec
Rata zilnica a raspunsurilor eronate, calculata ca numar de mesaje eronate atribuite Bancii, ce au fost transmise catre PISP, AISPs si CBPIIs	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%

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

III. 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 urgenta implementate pentru interfata API Gateway

Banca monitorizeaza 24/7 functionarea si indicatorii de performanta ai aplicatiilor API Gateway, Internet Banking I-B@nk, Internet si Mobile Banking Digital 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, Internet Banking I-B@nk, Internet si Mobile Banking Digital, 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 Terti si clientii Bancii pe site-ul Bancii in acest sens, si va comunica intervalul in care aplicatiile API Gateway, I-B@nk si Digital sunt indisponibile.
- Pe durata indisponibilitatii aplicatiei API Gateway, clientii Bancii vor putea utiliza interfețele de Internet Banking I-B@nk, Internet si Mobile Banking Digital, atat pentru accesarea informatiilor referitoare la conturi, cat si pentru initierea platilor,

b) Intreruperi neplanificate

- In cazul aparitiei unor evenimente de intrerupere neplanificata 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 (degradarea performantei) privind serviciile de informare la conturi, confirmarea disponibilitatii fondurilor sau initierea platilor, Prestatorul de Servicii Tert este rugat sa transmita natura problemei aparute pe adresa de email: TPPsupport@intesasanpaolo.ro.
- Un exemplu de indisponibilitate neplanificata / incetare sau functionare deficitara a interfetei este atunci cand interfata de acces API Gateway nu raspunde in 30 de secunde la cinci cereri consecutive de acces pentru furnizarea de informatii cu privire la conturi/ confirmare a disponibilitatii fondurilor/ serviciul de initiere a platii,
- **In intervalul orar 8:30 am – 17:00 pm** al fiecarei zi lucratoare din Romania, Banca va raspunde cu celeritate, comunicand Prestatorului de Servicii Tert timpul de remediere, natura problemei si eventualele solutii alternative pentru accesarea conturilor de plata.

c) Asistenta acordata in afara orarului obisnuit

- **In intervalul orar 17:00 pm – 8:30 am** al fiecarei zi lucratoare din Romania, Prestatorul de Servicii Tert 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, I-B@nk si Digital, si va comunica intervalul in care interfețele anterior mentionate sunt indisponibile.