

## Uvod

Ovim dokumentom KentBank d.d. sažeto opisuje ciljane razine usluge i ključne indikatore performansi za usluga sukladno zahtjevima PSD2 regulative.

## Ciljana razina usluge

Indikator (KPI)	Sučelje	Ciljana razina usluge (SLA)
<i>Uptime</i>	Internet bankarstvo Mobilno bankarstvo PSD2 sučelje (modificirano korisničko sučelje)	>= 99% na dnevnoj razini
<i>Downtime</i>	Internet bankarstvo Mobilno bankarstvo PSD2 sučelje (modificirano korisničko sučelje)	<= 1% na dnevnoj razini
<i>AISP response (daily average)</i>	Internet bankarstvo Mobilno bankarstvo PSD2 sučelje (modificirano korisničko sučelje)	<= 3.000 ms
<i>PISP response (daily average)</i>	Internet bankarstvo Mobilno bankarstvo PSD2 sučelje (modificirano korisničko sučelje)	<= 3.000 ms
<i>CBP II response (daily average)</i>	PSD2 sučelje (modificirano korisničko sučelje)	<= 3.000 ms
<i>Error rate (daily average)</i>	PSD2 sučelje (modificirano korisničko sučelje)	< 0,5%

Izveštaji će biti objavljeni na web stranici KentBank d.d. na adresi:

<https://www.kentbank.hr/5342/izvijestaji>

## Radno vrijeme podrške

Redovno radno vrijeme podrške: ponedjeljak – petak, 08:00 – 17:00

## Vrijeme odziva i rješavanje prijavljenih grešaka

Prioritet	Način prijave greške	Vrijeme odziva	Ciljano vrijeme otklanjanja problema
Visok (servis nije dostupan)	<a href="mailto:PSD2@kentbank.hr">PSD2@kentbank.hr</a>	4h	12h
Srednji (značajna degradacija performansi)	<a href="mailto:PSD2@kentbank.hr">PSD2@kentbank.hr</a>	8h	24h
Nizak (ostalo)	<a href="mailto:PSD2@kentbank.hr">PSD2@kentbank.hr</a>	24h	-

Definirana vremena odziva i ciljano vrijeme otklanjanja problema se odnose na redovno radno vrijeme podrške.

Prijave zaprimljene van radnog vremena će biti obrađene sljedeći radni dan.

## Održavanje sustava

Vrsta održavanja	Planirano vrijeme održavanja	Očekivano trajanje
Redovno održavanje	Nedjeljom, 05:00 – 06:00	1h
Planirano održavanje	Po potrebi Obavijest tjedan dana ranije	Po potrebi (definira se u obavijesti / najavi)
Izvanredno (korektivno održavanje)	Po potrebi, samo u slučaju značajnih problema (problem visokog ili srednjeg prioriteta)	Do otklanjanja problema

## Upravljanje promjenama

Značajne izmjene postojećih funkcionalnosti će biti objavljene na web stranici banke <https://www.kentbank.hr/5005/psd2-info> s navedenim datumom primjene, najmanje tri mjeseca prije implementacije.

Nove funkcionalnosti će biti objavljene na web stranicama <https://www.kentbank.hr/5005/psd2-info> po implementaciji.

## Kontakt

Mail: [PSD2@kentbank.hr](mailto:PSD2@kentbank.hr)

Telefon: 01/4981-900 (dostupan samo tokom redovnog radnog vremena)