

SKABELONER TIL HENVENDELSER OM FEJL, NEDBRUD OG OPLEVEDE MANGLER VED PSD₂-API'ER

VEJLEDNING

Nedenstående skabeloner bruges til henvendelser om fejl, nedbrud og oplevede mangler ved brug af de dedikerede grænseflader i medfør af PSD2 (herfter PSD2-API'er), i kommunikationen mellem kontoførende betalingstjenesteudbydere (ASPSP'er) og udbydere af betalingsinitieringstjenester og kontooplysningstjenester, samlet kaldet udbydere af tredjepartstjenester (TPP'er). Det er op til den enkelte ASPSP at beslutte, hvordan skabelonen i praksis skal anvendes, f.eks. om den skal indarbejdes som en formular på developer-portalen, sendes som en e-mail eller noget tredje.

Skabelonerne er sorteret efter den alvorlighed, der kommunikeres med, hvilket vil sige at nedbrud udgør den mest alvorlige type skabelon, imens forespørgsler udgør den mindst alvorlige. Alvorligheden af eventuelle problemer kommunikeret via skabelonerne, bør desuden kommunikeres tydeligt i det generelle beskrivelsesfelt.

Med henblik på ikke at udvande alvorligheden af de mest alvorlige skabeloner, bør man altid stræbe efter at vælge skabelon efter den lavest rimelige alvorlighed, for sine henvendelser. Samtidig bør henvendelser for så vidt muligt kun omhandle en enkeltstående problemstilling per henvendelse.

Ved nedbrud af essentiel leverandør, fx MitID, bør en TPP altid undersøge driftstatus på leverandørens egen hjemmeside og vurdere, om en henvendelse til ASPSP'en stadig er nødvendig, eller nedbruddet kan tilskrives den essentielle leverandør.

Med feltet "Request ID" menes et felt med en unik værdi, der entydigt identificerer et specifikt kald fra et system til et andet, som regel implementeret som en header i et HTTP-kald. ASPSP'er opfordres til at angive i dokumentationen for deres PSD2-API, hvilket felt der skal anvendes ved forespørgsler.

1. NEDBRUD

Eksempler herunder, men ikke begrænset til:

- Netværksudfald
- Applikationsnedbrud hos ASPSP
- Nedbrud i bankens implementering af SCA løsninger
- Nedbrud hos essentiel leverandør (fx MitID)
- Uberettiget afvisning af alle forespørgsler (fejlkonfiguration af sikkerhedssystemer, fejl på certifikatbaseret adgangskontrol)
- Hændelser opdaget umiddelbart efter ikke-kommunikerede Breaking Changes er blevet udrullet eller ny funktion slået til i produktionsmiljø
- Specifikke brugere får en fejl i et forløb
- Fejl vedr. nye certifikater, som tages i brug

FELTER

1. Tidsstempel med tidszone [EN: Timestamp with time zone]
2. Miljø (produktion eller test) [EN: Environment (production or test)]
3. Type (teknisk problem eller forretningslogik)
4. Beskrivelse
5. Metrikker (vurdering af omfang i procentdel af relevante metrikker der fejler - det kan være sig kald, logins, brugere, betalinger, antal TPP'er det fejler for, for en TSP, eller lignende)
6. Request ID
7. Absolut URL
8. Anonymiseret request og response dump

2. OPLEVEDE MANGLER

Tvivlsspørgsmål om, hvorvidt en ASPSPs implementation af reguleringen omkring PSD2-API'er er mangelfuld eller behæftet med fejl. Eksempler herunder, men ikke begrænset til:

- Gentagende fraværende eller for sen varsling af breaking changes på et overordnet plan
- Mangelfulde, urimeligt forsinkede eller helt fraværende svar på henvendelser til ASPSP'er
- Manglende informationsfelter, der ellers er at finde i ASPSP'ens egne interfaces
- Krav på flere udfyldte informationsfelter ved oprettelse af betalinger, sammenlignet med ASPSP'ens egne interfaces
- Manglende login-metoder, som ellers er at finde i ASPSP'ens egne interfaces
- Krav om implementation af flere sikkerhedsmekanismer, end ASPSP'ens egne interfaces, for samme funktionalitet
- Tvister om, hvorvidt tekniske krav fra ASPSP'ens side ud over den af lovgivningen fastsatte er rimelige

FELTER

1. Tidspunkt
2. Miljø (produktion eller test) [EN: Environment (production or test)]
3. Type (mangelfuld opetid, manglende support eller obstacle)
4. Beskrivelse
5. Henvisning til relevante paragraffer i den gældende lovgivning

3. FORESPØRGSLER

Forespørgsler, der ikke er omfattet af de to andre typer. Eksempler herunder, men ikke begrænset til:

- Fejl under implementation og testfase
- Spørgsmål om kommende ændringer
- Mangelfuld informationsmængde eller funktionalitet i ASPSP'ens sandbox-miljø af deres PSD2-API, der ikke i rimelig grad afspejler produktionsmiljøet

FELTER

1. Tidspunkt
2. Beskrivelse