

נספח א – מדיניות רמת השירות לצרכני API

1 מטרת מסמך רמת השירות

מטרת מסמך רמת השירות היא לקבוע את רמת השירות אותה יספק בנק דיסקונט בפעילות הבנקאות הפתוחה לצרכני API. אין במסמך זה כדי לגרוע מהתחייבויות הבנק במסגרת תנאי השירות וההסכמים הפרטניים שנחתמים בין בנק דיסקונט וצרכני API בקו עסקים. רמת השירות המוגדרת להלן משמשת לצרכני API במסלול הרגולטורי ובמסלול העסקי. מסמך זה יתאר את מחויבות הבנק לשמירה על רמת שירות, זמינות ועדכונים של ה-API.

1.1 הגדרות

"צרכני רגולציה" - צד ג', נותן שירות מידע פיננסי או יוזם תשלומים, הפונה בהתאם לסטנדרט, לקבל מידע ו/או ליזום תשלום, לבקשת ובהסכמת לקוח

"צרכני קו עסקים" - צד ג', הפונה בהתאם להסכם ההתקשרות בינו ובין הבנק, לקבל מידע ו/או ליזום פעולות, לבקשת ובהסכמת לקוח

"צרכני API" - צרכני רגולציה וקו עסקים

"לקוחות קצה" – לקוחות הבנק ו/או לקוחות בנקים אחרים אשר מעניקים הרשאה לצרכני ה-API

"מקור מידע" - כהגדרתו בחוק שירות מידע פיננסי

"רגולציה" - החוק, נב"ת 368 ותקנות וכללים שיחולו על הבנק

2 ניהול השירות

- הבנק יספק תמיכה ויקבל קריאות שירות מצרכני API בסביבת הניסוי (sandbox) ובסביבת היצור באמצעות פתיחת פניית שירות ממוכנת בפורטל המפתחים שתועבר למוקד הרלוונטי בבנק. תמיכה תינתן בימי הפעילות ובשעות הפעילות המקובלות בבנק
- מענה ראשוני לפניה יינתן ככל האפשר בסמוך למועד קבלת הפניה
- צרכני API יעודכנו במהלך הטיפול בפניה ובמקרה של חריגה מזמני הטיפול וכן עם סיום הטיפול בפניה
- כל פנייה אשר תוגדר כתקלה תסווג בהתאם לרמת חומרתה. חלון ההשמשה לטיפול בתקלות משביות יהיה רציף ומיידי עד לסיום הטיפול ותיקון התקלה, וככל האפשר עד חמישה ימי עסקים.
- במקרה של תקלה משמעותית או טכנית יבוצע הטיפול על פי סדר עדיפויות ובהתאם לנסיבות העניין ושיקול דעת הבנק.
- יובהר כי זמני ואופן הטיפול בתקלות יחולו בין אם התקלה התגלתה על ידי הבנק ובין אם באמצעות פניה מצרכני ה API

"תחילת טיפול" - משך הזמן המקסימלי לתחילת הטיפול בקריאת השירות.

"חלון השמשה" - משך הזמן אשר בו מתחייב הבנק לטפל בקריאת השירות.

- **"קריאת שירות"** - דיווח שהתקבל אצל הבנק לפתרון תקלה או לכל טיפול בפניה אחרת בנושאים תפעוליים ו/או טכניים ביחס למערכות הבנק הקשורות בשירות בנקאות פתוחה
- **"תקלה"** - תקלה משביתה, תקלה משמעותית או תקלה טכנית.
- **"תקלה משביתה"** - תקלה או שגיאה המונעת או משבשת באופן משמעותי את השימוש בשירות בנקאות פתוחה, והכל אם התקלה המשביתה נובעת ממערכות הבנק
- **"תקלה משמעותית"** - משמעה תקלה שאיננה תקלה משביתה ואיננה תקלה טכנית
- **"תקלה טכנית"** - תקלה בעלת השפעה נמוכה על שירותי בנקאות פתוחה

3 רמת שירות

3.1. זמינות

הבנק מתחייב לעמוד במדדי זמינות גבוהים בסביבת הייצור, אשר יאפשרו רמת שירות נאותה כמפורט להלן:

- בשנת הפעילות הראשונה והחל מיוני 23 - זמינות חודשית שלא תפחת מ- 97 אחוזים
- בשנת הפעילות השנייה - זמינות חודשית שלא תפחת מ- 98 אחוזים
- בשנת הפעילות השלישית - זמינות חודשית שלא תפחת מ- 99 אחוזים
- בשנת הפעילות הרביעית ואילך - זמינות חודשית שלא תפחת מ- 99.5 אחוזים

"זמינות חודשית" - תחושב לפי משך הזמינות בפועל של ממשק הגישה לחשבונות על פני החודש ללא השבתות ותקלות שהבנק לא היה מודע אליהן;

זאת למעט במקרים של:

- במקרה של השבתה יזומה תועבר הודעה מראש לצרכני ה-API.
- הפסקת פעילות ללא הודעה מראש, שהיא חיונית כדי להגן על מערכות הבנק, שירותי בנקאות פתוחה או תקינות מתן השירותים לצרכני API, בין היתר, בשל גילוי פרצת אבטחה או נסיבות בלתי צפויות אחרות או בעתות חירום.
- כל אי-זמינות או כשל במערכות הבנק, שנגרמו כתוצאה מאירוע כוח עליון. כוח עליון יכלול, אך לא מוגבל, מגיפה, רעידת אדמה, טיפון, שיטפון, שריפה ומלחמה או כל אירוע בלתי צפוי ובלתי נשלט אחר.

לגבי סביבת הניסוי (sandbox), הבנק מתחייב לאפשר זמינות ברמה גבוהה, אשר תאפשר התנסות במרבית שעות היממה בסביבה. ככל האפשר, במקרה של השבתת סביבת ה sandbox, יעודכנו צרכני ה API בפורטל המפתחים בהתאם לסעיף 3.3.

3.2. זמני תגובה

הבנק יתמוך בזמני תגובה גבוהים בסביבת הייצור הבנק יאפשר רמת שירות זהה כאשר לקוח מקושר לצרכן API באון-ליין וכאשר אינו מקושר, זמני התגובה יהיו זהים לפחות לזמני התגובה בערוצים ישירים. הזמן המקסימלי למענה לא יעלה על 30 שניות. הבנק יתמוך בזמני תגובה הנדרשים בהתאם לעומס בקשות בשירותי בנקאות פתוחה.

3.3. השבתות

במקרה של השבתה יזומה בסביבת הייצור תועבר הודעה מראש לצרכי ה-API (לפחות שני (2) ימי עסקים לפני המועד המתוכנן ל downtime, וישאף שלא יעלה על 8 שעות). אופן מתן ההודעה ייעשה בהתאם לאמור בסעיף עדכונים להלן. במקרה של השבתה בעקבות תקלה רוחבית, הבנק ידאג לעדכן באמצעות פורטל המפתחים את צרכני ה-API אודות התקלה, מועד איתורה, הצפי לתיקונה ומועד השלמת הטיפול בה. תועבר הודעה לצרכני המידע באמצעות פורטל המפתחים. במקרה של השבתת סביבת ה sandbox, יעודכנו צרכני ה API ככל האפשר מראש או בסמוך בפורטל המפתחים.

3.4. השעיית והפסקת שירות לצרכן

הבנק רשאי להשעות את השירות לצרכן API בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי בעקבות חשש ממשי לפירצת אבטחת מידע, חריגה משימוש סביר או הפרה אחרת של תנאי השימוש של השירות או של ההסכם בין הבנק לצרכן ה-API ככל שישנם. הבנק רשאי להשעות הרשאה של לקוח אם התעורר חשש סביר ביחס לקבילות ההרשאה, חשש סביר לפירצת אבטחת מידע באחד מהחשבונות או יותר בגינם ניתנה הרשאה להעברת מידע או שהחשבון הינו חשבון בסיכון גבוה על פי מדיניות ניהול הסיכונים של הבנק. כמו כן, רשאי הבנק להשעות את ההרשאה מהסיבות המצוינות ברגולציה.

הבנק רשאי להשעות את הגישה של נותן השירות למידע על אף קיומה של ההרשאה במקרים הבאים:

- בוטל הסכם בנקאות בתקשורת לערוצים המקוונים בין הבנק לבין הלקוח יוזם ההרשאה
- סגירת כל החשבונות בגינם ניתנה הרשאה להעברת מידע
- קיים איסור על פי דין למסור את המידע ללקוח באחד מהחשבונות או יותר בגינם ניתנה הרשאה, בוטלה הבעלות של הלקוח יוזם ההתקשרות

הודעה לצרכן ה-API אודות השעייתו ו/או הפסקת השירות, תתקבל אגב הפנייה הבאה שלו כאמור בתקן. לשיקול דעת הבנק אם לעדכן בנוסף באופן פרטני.

מועדי החזרת השירות ואופן החזרתו במקרה של הפסקה ו/או השעיית צרכן API, בהתאם לשיקול דעת הבנק ובהתאם לקריטריונים המוגדרים במסמך אבטחת מידע.

3.5 עבודה בשכבת תעבורה

הבנק ישתמש בפרוטוקול https להעברת מסרים תוך שימוש בשכבת תעבורה מאובטחת התומכת ב-mTLS. הבנק ידרוש מנותן השירות, כחלק מהקמת ערוץ ה-TLS להזדהות באמצעות סרטיפיקט כאמור בסטנדרט.

3.6 עדכונים

הבנק ימסור לצרכני ה-API עדכונים על שינויים ותוספות לשדרי ה-API. מידע זה יימסר בפורטל המפתחים וכן בתקשורת ישירה לצרכני ה-API ככל שהדבר אפשרי, בהתאם לשיקול דעת הבנק או כפי שנקבע בהתקשרות ההסכמית שבין הבנק לצרכן ה-API.

הבנק ימסור באותו אופן עדכונים אודות ביטול והסרה של שדרי ה-API. הבנק, כנותן שירות מידע פיננסי, יעדכן את מקורות המידע באמצעות פורטל המפתחים של מקורות המידע במקרה של אירוע אבטחה חמור, כמשמעותו בחוק הגנת הפרטיות.

3.7 שינוי גרסאות

הבנק יתמוך בגרסה המעודכנת ביותר של הסטנדרט ובגרסאות נוספות על פי המחויב בנב"ת. בשירותי ה-API של קו עסקים, הבנק יתמוך בגרסה עדכנית אחרונה ויעדכן לכל הפחות כ- 90 יום לפני שינוי הגרסה.

נספח ב – דיווחים ייעודיים לבנקאות פתוחה

תחום הבנקאות הפתוחה הינו תחום חדש המצוי בהתהוות. ככזה, הוגדרו דיווחים, חלקם בהתאם לדיווח הנדרש ע"י בנק ישראל, אשר מטרתם לבחון את היקפי הפעילות ולוודא כי הבנק מקיים את הפעילות ומנהל את סיכונים, בהתאם לעקרונות ולקווים המנחים אשר נקבעו במדיניות זו וביניהם:

- זמינות פלטפורמת ה API
 - כמות בקשות API שהתקבלו ונדחו בבנק
 - מידע על סרטיפיקטים שהושעו
 - מידע על הסכמות לקוח
 - תקינות בקשות API
 - פעילות בקו עסקים
 - דיווח סטטוס ניטור וממצאים בנקאות פתוחה ע"י ענף אבט"מ וסייבר
- כאמור, מדובר בתחום מתפתח, ובהתאם להתפתחות התחום והיקף הפעילות בערוץ זה, יבחנו אינדיקטורים נוספים והדיווחים יעודכנו בהתאם.