

MAX

**כללים לרמת השירות לספקי צד ג' –
בנקאות פתוחה**

MAX

תוכן עניינים

- פרק 1 - כללי..... 3
- פרק 2 - רמת שירות..... 6
- פרק 3- שירותי התמיכה - פורטל מפתחים, טסט וייצור..... 7
- פרק 4 - רמות תמיכה נדרשות בהתאם לחומרת קריאת השירות.... 8

1.1 מבוא

בשנים האחרונות התפתחה בעולם רגולציה מעמיקה המסדירה את תחום הבנקאות הפתוחה. בנקאות פתוחה מאפשרת ללקוחות של גופים פיננסיים לתת גישה לצדדים שלישיים למידע שנוגע להם שמצוי בידי אותם גופים פיננסיים, ולמתן הוראות תשלום בחשבונותיהם, כל זאת לשם קבלת שירותים מאותם צדדים שלישיים. בכך הבנקאות הפתוחה פועלת לחיזוק השליטה של הלקוחות במידע ובצריכת שירותים ומוצרים פיננסיים ואחרים, היא מאפשרת ואף מעודדת פיתוח שירותים ומוצרים חדשים בתחום התשלומים, בתחום ניתוח המידע הבנקאי של לקוחות, והיא צפויה להגביר את התחרות בשירותים בנקאיים נוספים, תחרות שיכולה להתבטא בהוזלת מחירים, בהצעת מוצרים ושירותים חדשניים וכן במתן הצעות ערך נוספות ללקוחות.

הוראת ניהול בנקאי תקין 368 של בנק ישראל העוסקת ביישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל ("ההוראה"), חלה על בנקים וחברות כרטיסי האשראי, כגופים המפוקחים על ידי בנק ישראל. התקן הטכנולוגי של ההוראה מבוסס על מסגרת העבודה שאומצה באירופה על ידי גופים רבים (NextGenPSD2), תוך ביצוע ההתאמות למערכת הפיננסית בישראל.

התשתית של בנקאות פתוחה בישראל, פתוחה לצדדים שלישיים שאינם בנקים או חברות כרטיסי אשראי, החל מיום התחילה של חוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021 ("חוק שירות מידע פיננסי") - 14 ביוני 2022.

בהתאם להוראה, החברה קבעה מדיניות לעניין בנקאות פתוחה אשר מאושרת מעת לעת בדירקטוריון החברה. פרק 4 במדיניות בנקאות פתוחה הודן ברמת השירות לספקי צד ג', מסמך זה מהווה הרחבה של פרק זה ומתאר את רמת השירות אותה החברה נדרשת לתת כמקור מידע לצרכי מידע הצורכים את שירותי בנקאות פתוחה. סעיף 31 להוראה זו קובע כי מקור מידע או מנהל חשבון תשלום יקבעו מדיניות לעניין רמת השירות לספקי צד ג' לרבות שירותי תמיכה, ביחס להיבטים טכנולוגיים הנדרשים לספק צד ג' על מנת להשתמש בשירותי הבנקאות הפתוחה של מקור המידע או של מנהל חשבון התשלום (להלן "מדיניות רמת השירות" או "המדיניות").

מדיניות זו ("המדיניות") מתייחסת למקס איט פיננסים בע"מ והחברות הבנות שלה (ביחד, "החברה"). לכל המונחים במסמך זה תהיה המשמעות הנתונה להם בהוראה או בחוק שירות מידע פיננסי, לפי העניין, אלא אם נכתב במפורש אחרת.

1.2 מטרת המדיניות

- לקבוע הגדרה ברורה ומדידה של רמת השירות API לספקי צד ג'
- תיאום ציפיות בנושאים של: זמינות, תמיכה, תחזוקה, ביצועים ובקרת שינויים של כלל השירותים שיוגדרו בסטנדרט של בנק ישראל לבנקאות פתוחה.

1. "בנק"- כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;
2. "גוף פיננסי"- כהגדרתו בחוק שירות מידע פיננסי;
3. "חשבון"- כהגדרת "חשבון תשלום" בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019, לרבות ריכוז חיובים וזיכויים מכוח הסכם להנפקת כרטיס חיוב ולמעט ריכוז חיובים וזיכויים מכוח הסכם התקשרות לסליקת עסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב;
4. "לקוח"- אדם המקבל שירות מידע פיננסי מנותן שירות מידע פיננסי או מקבל שירות ממקור מידע (כהגדרת מונחים אלה בחוק שירות מידע פיננסי).
5. "ממשק גישה לחשבונות"- מערכת הממשק למידע פיננסי, כהגדרתה בחוק שירות מידע פיננסי, או ממשק טכנולוגי מאובטח ומקוון המאפשר גישה לחשבון תשלום (כהגדרתו על פי ההוראה) לצורך שירות יזום תשלומים לפי ההוראה;
6. "מקור מידע"- כהגדרתו בחוק שירות מידע פיננסי;
7. "סטנדרט"- תקן לבנקאות פתוחה בישראל, המפורט בנספח א' להוראה, לרבות גרסאות מעודכנות, וכולל בין היתר: ארכיטקטורה, אבטחת מידע והגנת הסייבר, הגדרת תהליכים עסקיים, תהליכי הזדהות של ספק צד ג' אצל מקור המידע או מנהל חשבון התשלום, תהליכי מתן הרשאת גישה וביטול הרשאת גישה, כללים לרמת שירות, הגדרת השירותים ומבנה הפניה והתשובה לכל שירות, אופן ניהול הגרסאות והשירותים שיינתנו על ידי מקור המידע או מנהל חשבון התשלום בסביבות הפיתוח;
8. "ספק צד ג'" - יזום תשלומים (בהתאם להגדרת מונח זה בהוראה) או צרכן מידע; גוף הפונה, בהתאם לסטנדרט, לקבל מידע ממקור מידע על פי בקשת לקוח;
9. "צרכן מידע"- נותן שירות מידע פיננסי אשר קיבל רישיון/היתר לפעול מאת המאסדר הרלוונטי ואשר קיבל מידע פיננסי בהתאם להסכמת הלקוח ובכפוף להוראות ההוראה ו/או חוק שירות מידע פיננסי.
10. "סרטיפיקט" או "תעודה"- תעודה חתומה דיגיטלית, שהונפקה על ידי הרגולטור באמצעות ממשל זמין לצורך פעילות בבנקאות פתוחה;
11. "פורטל מפתחים"- כהגדרתו בסעיף 8 להוראה;
12. "שכבת התעבורה"- ערוץ מאובטח מעל רשת האינטרנט המאפשר העברת מסרים בין מקור מידע או מנהל חשבון תשלום (כהגדרתו על פי ההוראה) לספק צד ג'.
13. **API (Application Programming Interface)** - ממשק לתכנות יישומים המאפשר לארגונים לשתף מידע ושירותים.
14. **סטנדרט API** - סטנדרט אחיד לממשק טכנולוגי מאובטח. הסטנדרט יכול, בין השאר: תכולת המידע המועבר, הפרמטרים הנדרשים להעברת הנתונים לצרכני API, בקורות נדרשות ע"י ספק ה-API טרם העברת הנתונים, הזדהות הלקוחות והזדהות צרכן ה-API, פרופיל אבטחת המידע, רמת התיעוד הנדרשת עבור הפעילות במערכת, השפה הטכנולוגית בה יועברו ויתקבלו הנתונים.



15. **זמינות** - שירות API יחשב זמין כאשר צרכני API פונים לספקי API בצורה תקינה ומוסכמת ומתקבל המידע המוסכם כמפורט בסטנדרט ובסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. לגבי רמת השירות הנדרשת.
16. **בקשה תקינה** - בקשה מצרכן API לספק API בהתאם לשירות ומבנה הנתונים המוגדרים בסטנדרט API שפרסם בנק ישראל עבור לקוחות ספק API מקבל הבקשה בלבד.
17. **השבתות מתוכננות** - חוסר זמינות צפוי ע"י ספק API של שירות API אחד או יותר.
18. **שירותים המופעלים ע"י משתמש קצה (Real-Time)** - מתייחס להפעלת שירותים אצל ספק API ע"י צרכן API ביוזמת לקוח קצה הממתין לתוצאת ההפעלה. זיהוי השירות יתבסס על שדות שיפורטו במסמך הסטנדרט.
19. **שירותים המופעלים ללא משתמש קצה (Batch)** - מתייחס להפעלת שירותים אצל ספק API ע"י צרכן API שאינם בנוכחות לקוח הקצה. זיהוי השירות יתבסס על שדות שיפורטו במסמך הסטנדרט.

1. רמת השירות של החברה תהיה שוויונית לכלל ספקי צד ג';
2. רמת זמינות:
 - 2.1. שירותי ה API של החברה יהיו זמינים ברמה שלא תפחת מהבאים:
 - 2.1.1. בשנת הפעילות הראשונה זמינות חודשית שלא תפחת מ-97 אחוזים;
 - 2.1.2. בשנת הפעילות השנייה זמינות חודשית שלא תפחת מ-98 אחוזים;
 - 2.1.3. בשנת הפעילות השלישית זמינות חודשית שלא תפחת מ-99 אחוזים;
 - 2.1.4. משנת הפעילות הרביעית-זמינות חודשית שלא תפחת מ-99.5 אחוזים.
 - 2.2. לעניין זה - "זמינות חודשית" תחושב לפי משך הזמינות בפועל של ממשק הגישה על פני החודש; השבתות מתוכננות ותקלות שהחברה מודעת אליהן ייחשבו כאי זמינות.
3. החברה תאפשר לצרכן מידע או לגוף פיננסי, אשר פונה אליה באופן תקין (בהתאם להוראות החוק וההוראה), עם תעודה תקפה ותקינה לפי הסטנדרט, גישה לחשבון/ות הלקוח, הכוללת את השירותים המפורטים בהוראה, וזאת ללא התקשרות הסכמית בין הצדדים:
4. זמני תגובה יהיו זהים לפחות לזמני התגובה בערוצים המקוונים של מקס, בהתחשב בעומס בקשות גבוה המתאים למתאר השימוש בשירותי בנקאות פתוחה, ובכל מקרה בשירותי הסכמה זמני התגובה לא יהיו גבוהים מ-15 שניות; ובשירותי קבלת מידע לא יותר גבוה מ-20 שניות לכרטיס.
5. בהתאם לסלים שבחר הלקוח, החברה תעביר לנותן שירות המידע הפיננסי את המידע אודות הלקוח בהתאם לסטנדרט ולמידע הקיים בערוצים האינטרנטיים של מקס.
6. רמת העדכניות של המידע אותו תעביר החברה יהיו זהים ברמת העדכניות לרמת עדכניותם בערוצים האינטרנטיים של החברה, ולכל היותר בעיכוב של עד 30 שניות ביחס למעודכן בערוצים האינטרנטיים כאמור.
7. הודעה על השבתה יזומה תינתן 2 ימי עסקים מראש ותפורסם ב <https://developers.max.co.il/max/openbanking/blog> בפורטל המפתחים.



פרק 3 - שירותי התמיכה - פורטל מפתחים, סביבת Sandbox וסביבת ייצור

פורטל מפתחים - סביבת ה sandbox

1. סביבת ה sandbox תאפשר, בין היתר:
 - ביצוע בדיקות פונקציונליות של רכיבי ה API's לבעלי תעודה תקפה.
 - זיהוי מקורן של בעיות שונות כגון: חוסר יציבות, פונקציונליות חסרה, באגים, יישום לא תקין וכדומה, כבר בשלבים מוקדמים;
 - דיווח על בעיות בהתממשקות לרכיבי ה-API, כבר בשלב ההתנסות ב sandbox;
 - הרצת שירותי ה-API עם שימוש בנתונים המפורסמים בפורטל.
2. סביבת ה Sandbox תהיה זמינה 24/7 למעט השבתות יזומות ותקלות אשר יטופלו בימי עסקים בלבד.
3. לצורך תמיכה יש לשלוח מייל לתפוצה הבאה: MaxOpenBankTeam@max.co.il.
4. החברה תאפשר יכולת התנסות מעשית בשירותים המוגדרים בסעיף קודם מול נתוני דמה בסביבת הסנדבוקס.

פורטל מפתחים - סביבת ייצור

1. שירותי תמיכה של החברה בנוטני שירות המידע יהיו באמצעות פורטל מפתחים של החברה לנותני שירות בעלי תעודה תקפה.
2. החברה תפרסם בפורטל המפתחים את מפרט שירותים בהתאם למפרט של בנק ישראל לגבי הגרסאות הפעילות בסביבת הייצור ולגבי גרסאות עתידיות הנמצאות בסביבת הטסט.
3. שירותי התמיכה יכללו את כלל ההיבטים הטכנולוגיים הנדרשים לצורך שימוש תקין בשירותי ה-API בהתאם למפרט של בנק ישראל לגבי הגרסאות הפעילות בסביבת הייצור.
4. הודעות בדבר השבתות יזומות של סביבת הייצור, יפורסמו בפורטל.
5. שירותי התמיכה של החברה יינתנו באמצעות דואר אלקטרוני: MaxOpenBankTeam@max.co.il.
6. החברה תשמור את כלל הרישומים הממוכנים (logs) הקשורים לפניות ותגובות לשירותי API במסגרת הסטנדרט לתקופה של שבע שנים לפחות.



פרק 4 - רמות תמיכה נדרשות בהתאם לחומרת קריאת השירות

1. החברה תפעל כדי לוודא שתקלות המתקבלות ביחס לשירות או לזמינות של מערכות הבנקאות הפתוחה מטופלות בזמן סביר.
2. החברה פרסמה בפורטל המפתחים תפוצת מייל ייעודית: MaxOpenBankTeam@max.co.il. אליה ניתן לשלוח סוגיות ושאלות ולדווח על בעיות בהתחברות לשירותי החברה.
 - 2.1. לטובת טיפול בפניה יש לציין את הפרטים הבאים:
 - זמן הפניה;
 - מה השגיאה שהתקבלה;
 - מספר בקשה;
 - URL של הפניה;
 - מספר תעודת זהות;
 - צילם מסך ואו סרטון;
 - הסבר על השלב בו התקבלה הודעת השגיאה;
 - דוגמאות.
 3. תמיכה תינתן בשעות הפעילות המקובלות בחברה.
 4. מועד תחילת הטיפול בתקלה יהא בסמוך ככל האפשר למועד קבלת הפניה. משך הזמן לטיפול בתקלה יהיה סביר, לפי נסיבות העניין ובהתאם למורכבות הפתרון.
 5. פירוט של רמות התמיכה, בהתאם לחומרת קריאת השירות.
 - 5.1. טיפול בפניות על תקלות:
 - 5.1.1. מענה ראשוני - החברה תישלח מייל המאשר את קבלת הפניה. מייל זה ישלח עד יום עסקים אחד. פניות שדיווחו ביום שאינו יום עסקים יענו ביום העסקים הבא.
 - 5.1.2. בירור הפניה - במקרה בו נדרשים פרטים נוספים החברה תפנה לפונה לקבלת פרטים נוספים הכוללים לוגים. לוחות הזמנים בשלב זה תלויות בזמן התגובה של הפונה ובפרטים שיספק.
 - 5.1.3. פניה שלא יסופקו עליה פרטים שיאפשרו תחקור וזיהוי הבעיה, תיסגר לאחר 3 ימי עסקים.
 - 5.2. טיפול בתקלה - במקרה בסיום שלב 2 היה והתברר כי התקלה ב max, תסווג הפניה לפי חומרת הבעיה ותדירות העדכון תהיה כמפורט להלן;

MAX

סיווג	מתודולוגיית תמיכה	סביבת Sandbox	סביבת יצור
אין תקלה	פתרון עצמאי ע"י הפונה. קבלת מידע לגבי דרכי הפתרון באמצעות הפנייה למקורות זמינים כמו: פורטל מפתחים, אתרי תמיכה וכו'	עד 3 ימי עסקים	עד 3 ימי עסקים
תקלה נקודתית - תקלה נקודתית שאינה עוצרת פעילות.	פתרון הדורש טיפול ב max	עדכון עד 7 ימי עסקים	עדכון עד 7 ימי עסקים
תקלה משמעותית - תקלה המשפיעה על הפעלה של שרות אחד או יותר	ניהול משותף של התקלה (ע"י max והצרכן) להבנת הבעיה והפתרון הנדרש עד ליישומה המלא	עדכון כל 7 ימי עסקים	עדכון כל 2 ימי עסקים
תקלה משביתה - השביתה של שירות אחד או יותר	תחקור רציף של הבעיה עד מציאת הפתרון והעברת תיקון	כל 2 ימי עסקים	כל יום עסקים

6. עם גיבוש הפתרון תעדכן החברה את הפונה בלו"ז הצפוי לתיקון הנדרש.

7. ככל שתקלה גורמת להשביתה של שירות ומשפיעה על יותר מספק צד ג' אחד, תעדכן החברה אודות התקלה,

מועד איתורה, הצפי לתיקונה ומועד הצפוי להשלמת הטיפול בה.