



PROTOCOLO DE RESOLUCION DE INCIDENCIAS - LABORAL KUTXA

- 1) Los TPPs canalizan sus dudas / incidencias a través de Redsys (mail y teléfono publicados en la web corporativa).
- 2) Redsys analiza la incidencia y si considera que es responsabilidad de Laboral Kutxa, nos informa mediante un correo electrónico a la dirección Incidencias-api-psd2@laboralkutxa.com.
- 3) Un equipo de mínimo dos personas analizan el mensaje y responde a Redsys:
 - a. Si requiere intervención por parte de Laboral Kutxa se da un tiempo estimado de resolución.
 - b. Si requiere más información se solicita a Redsys.
 - c. Si no se considera necesario realizar acción alguna, se comunica a Redsys la razón y se abre la posibilidad de réplica, preferiblemente telefónica, para agilizar la respuesta al TPPs.
- 4) Si es necesario, se implanta la nueva versión del api en producción, avisando a Redsys de la fecha/hora estimada (en una franja horario de mínimo o nulo impacto).
- 5) Una vez solucionada la incidencia, Redsys lo comunica al TPP.