

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43

## Abstrakt

Detta dokument beskriver lämplig process att följa av personal från säljföretag vid misstanke om driftincident mellan säljföretags server och CertiTrade eller mellan slutkund och CertiTrades transaktionssystem

## Förkortningar

MCA	"Merchant Client Application", Webbclient där säljföretaget kan göra återköp bland annat.
ISP	"Internet Service Provider", exempelvis om man har sin e-butik på ett webhotell X och på sitt kontor har man Telia Bredband så surfar man & tittat med hjälp av Telia som då är din ISP i detta avseende.

## 1 Arbetsordning

### 1.1 Supportbegäran till CertiTrade

Vid misstanke om någon typ av incident är skriven information överlägsen för CertiTrade i felsökningssyfte jämfört med telefon. Ibland kan en mailserver ha driftstörning och för att undvika att mail till vår support kan man följa nedanstående schema:

Maila till [support@certitrade.net](mailto:support@certitrade.net) eller använd formulär på [www.certitrade.net](http://www.certitrade.net) under "teknisk support". Om ingen ticket med ärendenummer erhålls inom ca 10-20 minuter så kan ni istället maila till: [support@certitrade-test.se](mailto:support@certitrade-test.se) eller använda länken till vårt ticketsystem på sidan med driftinfo. Om inget svar erhålls efter detta försök, var god kontrollera att mail från er använda adress fungerar om ni använde mail. Formulären kräver ingen mailaccess för er. Fortsätt till självdagnos i nästa kapitel under tiden ni inväntar svar eller ticketnummer.

### 1.2 Självdagnos

Gå till driftinfosidorna på [www.certitrade.net/driftinfo.php](http://www.certitrade.net/driftinfo.php)

Om det inte står något där som verka stämma titta på hur det ser ut från Pingdom om det finns nedtid eller förhöjda svarstider.

Om ni inte kom åt dessa sidor innebär endast att vår webserver har driftstörning, det behöver inte beröra transaktionssystemet.

Pingdom över vår drift ser man direkt här:

<http://www.pingdom.com/reports/kcs1fjn71wrp>

Vi låter Pingdom ansluta var 5:e minut från alla deras mätplatser till en https-sida för transaktionssystemet så man behöver inte prova att accessa den separat.

43

**44 1.3 Möjlig åtgärd hos säljföretag**

45 Om något av driftinformationen eller Pingdom tyder på att det är problem med endast en URL till  
46 CertiTrades betalsystem uppdaterar ni till att använda denna URL i era system.  
47 Säljföretag skall använda nedanstående URLer om inget annat sägs för drift.

48

49 CertiTrade Kortbetalning: <https://payment.certitrade.net/webshophtml/e/auth.php>

50

51 Alternativ URL: TBD

**52 1.4 Näst sista åtgärd**

53 Om ingen åtgärd listad här eller annan i säljföretaget avhjälper felsituationen avvakta svar från  
54 supportticketet eller kontakta oss på telefon 018 - 430 50 00 (ca 8-17 vardagar). Om det är utanför  
55 dessa tider har vi normalt uppmärksamats av larmsystem etc om det är en sådan felsituation.  
56 Ni kan även kontrollera med mer än en ISP om det ser olika ut.

57

**58 1.5 Sista åtgärd**

59 TBD

**60 2 Kundapplikation MCA**

61 Denna applikation finns på:

62 MCA <https://www.certitrade.net/mca>

63

64 Om den applikationen är otillgänglig pga annan störning kan vi ta ut information samt uppdatera  
65 transaktioner via vårt backendsystem och man kontaktar oss med ärendet ifråga.

66

**67 3 Revisionshistorik**

68

69 **Rev A:** 2008-11-22 Första utgåvan

70