

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 eller använd formulär på 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 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 självdiagnos i nästa kapitel under tiden ni inväntar svar eller ticketnummer.

1.2 Självdiagnos

Gå till driftinfosidorna på 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