

# FAQ

## Swish för handel

### 1. Externa frågor och svar

#### 1.1 Varför ligger Swish för handel fortfarande nere?

I samband med en produktionssättning hos vår driftsleverantör Bankgirot i slutet av maj inträffade en störning som påverkade alla Swish-flöden i samtliga Swish banker. Det visade sig att störningen berodde på ett fel i Swish för handel. För att inte riskera flödena i Swish privat och Swish företag valde vi att tillfälligt stänga ner Swish för handel. Ambitionen var att ta Swish för handel i bruk igen i slutet av augusti men eftersom problemen i tjänsten har visat sig mer komplexa än vad vi först trodde behövs mer tid för åtgärder och tester. Nu backar vi bandet, bygger om och bygger rätt för att framtidssäkra driften och hantera den ökande användningen av Swish.

#### 1.2 När kommer Swish för handel fungera igen?

Vår ambition är naturligtvis att tjänsten ska fungera igen så snart som möjligt och att Swish återigen ska finnas som betalsätt i webbutiker och appar. Vi arbetar intensivt med att rätta uppkomna fel och fokuserar på att säkerställa driftsäkerheten för att kunna hantera det ständigt ökande antalet betalningar. Dessvärre vågar vi inte lova att tjänsten tas i drift före årsskiftet. Av hänsyn till våra kunder vill vi vara öppna och transparenta med tidplanen och vi återkommer med information när vi har kommit längre i vårt arbete.

#### 1.3 Varför har ni dröjt med besked om när Swish för handel kommer igång?

Under sommaren har vår driftsleverantör Bankgirot arbetat intensivt med felsökning och rättning av problemet för Swish för handel och samtidigt förbättrat driftsäkerheten för Swish privat och företag genom att bygga om delar av systemet. Den nya lösningen för Swish för handel har testats under augusti och vi har inväntat testresultaten för att kunna ge en så korrekt information som möjligt. Tyvärr visar testerna att tjänsten fortfarande inte är tillräckligt stabil för att kunna sättas i produktion.

#### 1.4 Hur kommer det sig att det tar så lång tid att rätta felet i Swish för handel?

Swish infrastruktur är ett komplext system som dagligen hanterar stora volymer av betalningar. Det har tagit tid att hitta och korrigera felet som uppstod vid driftsättningen i maj, testa rättningen samtidigt som Swish system har anpassats för den stora ökningen av transaktioner i Swish privat och företag.

Vår driftsleverantör Bankgirot arbetar nu med två olika teknikspår för att komma tillrätta med problemet i Swish för handel som rör kommunikationen mellan webbutik och kundens Swish-app.

Då tillgänglighet och säkerhet är de mest prioriterade områdena för Swish tar vi nu det säkra före det osäkra och gör om och gör rätt för att framtidssäkra driften och hantera den ständigt ökande användningen av Swish.

### 1.5 Hur kan ni säkerställa att Swish kommer fungera utan driftproblem?

Vår driftsleverantör Bankgirot arbetar med att rätta felet i tjänsten Swish för handel som uppstod vid uppdateringen av Swish i maj. Samtidigt arbetar de tillsammans med Getswish AB med att separera de olika flödena för Swish privat, företag och handel och bygger ut kapaciteten för samtliga flöden – allt för att kunna säkerställa den befintliga driften och förbereda oss för den förväntade ökningen av Swish under de kommande åren.

### 1.6 Varför har det varit störningar även efter att Swish för handel stängts ner?

Störningarna i Swish privat och Swish företag tidigare i somras uppstod i de flesta fall när det skedde extremt många betalningar samtidigt. Under sommaren har vi gjort en hel del förbättringar för att stabilisera driften.

Swish är ett populärt betalsätt och mer än 4,7 miljoner personer är redan anslutna – vilket är nästan hälften av Sveriges befolkning! Varje månad ökar antalet användare med över 100 000 och antalet betalningar når månad för månad nya rekordhöjder. Vi arbetar kontinuerligt med att förbättra drift och stabilitet så att tjänsten ska vara driftsäker och fungera i alla situationer och vid alla tillfällen.

### 1.7 Jag är redan klar för Swish för handel – kommer jag behöva justera min inkoppling på grund av några ändringar i tjänsten?

Inga ändringar har skett i systemet som kräver att du behöver göra några förändringar för att kunna koppla upp din webbutik eller app till Swish för handel så snart tjänsten är uppe igen.

### 1.8 Kan jag teckna avtal om Swish för handel?

Även om Swish för handel för tillfället ligger nere är det möjligt att teckna avtal om tjänsten och på så sätt snabbt komma igång när det åter blir möjligt att erbjuda Swish som betalsätt i webbutiker och appar. På sidan [www.getswish.se/handel](http://www.getswish.se/handel) hittar du information om vilka banker som erbjuder tjänsten.

### 1.9 Var hittar jag hjälp och information om hur jag kopplar upp mig till Swish för handel?

Dokumentation och hjälp om hur du kommer igång med Swish för handel hittar du här: [www.getswish.se/handel](http://www.getswish.se/handel). På sidan [www.getswish.se/partnerlista/](http://www.getswish.se/partnerlista/) hittar du en förteckning över företag som kan hjälpa dig att koppla upp dig till Swish API.

### 1.10 Kan jag arbeta med inkopplingen till Swish API även om Swish för handel ligger nere?

Vår testmiljö fungerar som vanligt och vår inkopplingsupport finns på plats om du behöver hjälp med inkopplingen till Swish API. Här hittar du all information som behövs för ditt arbete: [www.getswish.se/handel](http://www.getswish.se/handel).

### 1.11 Hur får jag information om framtida störningar eller driftsavbrott i Swish?

Vid störningar lägger vi alltid ut aktuell information på [www.getswish.se/driftinformation](http://www.getswish.se/driftinformation). På sidan kan du också anmäla dig till att få mejl när en störning uppstår i någon av tjänsterna Swish privat, Swish företag eller Swish för handel.