

Anhang 3

Betriebsvereinbarung

zum Teilnahmevertrag bLink Plattform

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1.1 Systemlinien	3
1.1.1 Testsystem als Referenzsystem	3
1.1.2 Testsystem zur Prüfung von Systemveränderungen	3
1.2 Betriebsstufen	3
1.1.3 Basisbetrieb	3
1.2.2 Servicebetrieb	4
1.2.3 Supportbetrieb	4
1.3 Betriebsstufen des Produktionssystems (P-Stufe)	4
1.4 Betriebsstufen der Testsysteme (XE/P-Stufe)	5
1.5 Business Continuity and Disaster Recovery (BCM)	5
1.5.1 Ausfall des Rechenzentrums	5
1.6 Berechnung der Verfügbarkeit	6
2.1 Störungsmeldungen von SIX	7
2.2 Störungsmeldungen der Teilnehmer	7
2.3 Kategorisierung der Störungen	7
2.3.1 Level 1 Störung	7
2.3.2 Level 2 Störung	7
2.3.3 Major Incident	7
2.4 Sich wiederholende Störungen	7
2.5 Meldepflichtige Störungen bei Teilnehmern	8
2.6 Störungen durch kritische Angriffe, Anomalien oder Gefahren	8
3.1 Häufigkeit und Vorinformation	9
3.2 Auskünfte über die Wartungsarbeiten	9
3.3 Un angekündigte Unterbrüche	9
6.1 Produktmanagement bLink	12
6.2 Business Kontakt & Technischer Kontakt	12
6.3 Service Operations	12
6.4 Supportmitarbeiter	12

1. Verfügbarkeit

Sämtliche Systeme, die zur Erbringung der Dienstleistung bLink Plattform (nachfolgend «Plattform» genannt) und der zugehörigen Use-Cases erforderlich sind, werden im Rechenzentrum der SIX Group betrieben und rund um die Uhr überwacht. Sie stehen grundsätzlich an 365 Tagen während 7x24 Stunden zur Verfügung.

1.1 Systemlinien

Die Plattform wird parallel in mehreren Systemlinien betrieben. Den Service Providern und Service Usern (nachfolgend «Teilnehmer» genannt) stehen zwei Systemlinien zur Nutzung zur Verfügung. Das Produktionssystem (P-Stufe) und das Testsystem (X-Stufe).

1.1.1 Testsystem als Referenzsystem

Mit diesem System können funktionale Tests getrennt von der Produktionsumgebung durchgeführt werden. Jedes Fremdsystem kann eigene Systemveränderungen selbständig mit dem Testsystem testen.

Grundsätzlich stehen den Teilnehmern 2 unterschiedliche Test-System-Umgebungen zur Verfügung. Die Parameter zur technischen Anbindung können für verschiedene System-Umgebungen variieren.

- **X_{E/P}-Stufe** bezeichnet die – aus Sicht SIX nach extern verfügbare – Test-Infrastruktur für Teilnehmer. Die Test-Umgebungen weisen unterschiedlichen Software Versionsstände auf, nämlich:
 - **X_E** bezeichnet das externe Testsystem mit Softwareversion Stand Entwicklung
 - **X_P** bezeichnet das externe Testsystem mit Softwareversion Stand Produktion

1.1.2 Testsystem zur Prüfung von Systemveränderungen

Systemveränderungen seitens SIX werden zuerst auf SIX internen Testsystemen getestet und anschliessend in das externe Testsystem (**X_{E/P}-Stufe**) übernommen. Ab diesem Zeitpunkt stehen die Systemveränderungen allen Fremdsystemen für Tests zur Verfügung. Diese Phase dauert in der Regel zwischen zwei bis vier Wochen. Ziel dieser Tests ist die Sicherstellung der Rückwärtskompatibilität.

Diese Phase dient nicht nur den Teilnehmern zum Testen der neuen Funktionen, sondern auch SIX zur Kontrolle der Verbindungen zu den Teilnehmern und zur Sicherstellung der Interaktionen mit allen Fremdsystemen. Aus diesem Grund finden in dieser Phase auf dem Testsystem (**X_{E/P}-Stufe**) auch Tests statt, in denen die Plattform das Testobjekt ist.

Nach Abschluss dieser Phase erfolgt die Einführung der Veränderungen auf dem produktiven System (P-Stufe), wodurch das Testsystem (**X_P-Stufe**) in der Folge wieder zum Referenz System der Produktion wird.

Während dieser kurzen Phase bestehen zwischen den beiden Systemlinien Unterschiede. Diese können allfällig geplante Tests der Teilnehmer beeinflussen.

Im Testsystem muss mit synthetischen oder anonymisierten Daten getestet werden. Insbesondere dürfen keine echten bankkundenidentifizierenden Daten erfasst, verarbeitet oder gespeichert werden. Massentests auf dem Testsystem sind möglich, bedingen jedoch eine vorgängige Absprache mit SIX, um die dafür nötigen Auswertungsbedingungen zu schaffen (z.B. keine gleichzeitigen Lasttests mehrerer Teilnehmer).

1.2 Betriebsstufen

Der Betrieb des Systems wird in drei Betriebsstufen aufgeteilt, die aufeinander aufbauen und im Störfall jeweils unterschiedliche Reaktionsfristen zur Behebung der Störung bewirken.

1.1.3 Basisbetrieb

Der Basisbetrieb stellt den Betrieb des Systems rund um die Uhr sicher. Dazu gehört eine automatische Überwachung und eine Erstbeurteilung der Störung. Abhängig vom Störungsbild werden die

entsprechenden Massnahmen ausgelöst, um die Systeme rechtzeitig zu Beginn des Servicebetriebes wieder zur Verfügung zu stellen.

1.2.2 Servicebetrieb

Während des Servicebetriebs stehen zusätzlich zur automatischen Überwachung im Basisbetrieb Mitarbeiter im Einsatz (Pikettstelle), die mit der Fehlerlokalisierung resp. der Ursachenbehebung umgehend beginnen können. Wartungsarbeiten werden ausserhalb des Servicebetriebs eingeplant (Ausnahme Wartungsfenster).

1.2.3 Supportbetrieb

Im Supportbetrieb steht zusätzlich die Supportstelle von SIX als Second Level Support zur Verfügung, die sowohl Störungsmeldungen als auch Supportanfragen der Teilnehmer entgegennimmt. Alle Teilnehmer stellen den Support gegenüber ihren Kunden, gemäss ihren eigenen Betriebsstufen, sicher.

1.3 Betriebsstufen des Produktionssystems (P-Stufe)

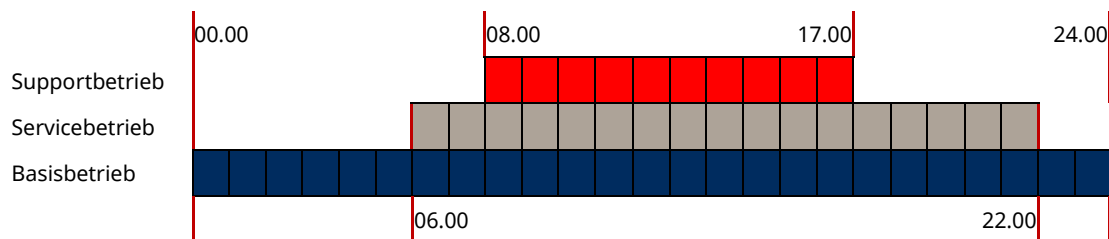


Abbildung 1: Betriebsstufen des Produktionssystems (P-Stufe)

Betriebsstufe	Zeitraum	Überwachung	Reaktionszeit
Supportbetrieb	Bankwerktage 08.00 – 17.00*	Aktiv	Sofort
Servicebetrieb	Bankwerktage 06.00 – 22.00	Aktiv	Innert 60 Minuten
Basisbetrieb	7 x 24h	Aktiv	Innert 120 Minuten (ausserhalb der Servicebetriebszeiten)

* An Tagen vor einem Bankfeiertag schliesst die Supportstelle eine Stunde früher. Die Bankfeiertage entsprechen dem Schweizer Bankenfeiertagskalender von SIX Interbank Clearing AG.

Die Workaround-Zeit für Störungen beträgt maximal 8:45 Stunden während des Servicebetriebs. Die Workaround-Lösungen werden im darauffolgenden Release behoben.

1.4 Betriebsstufen der Testsysteme (XE/P-Stufe)

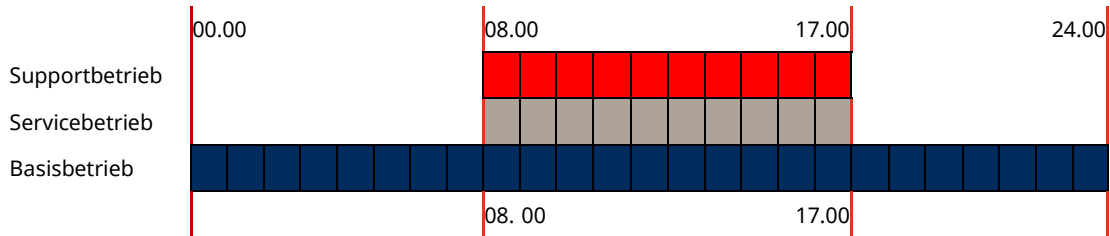


Abbildung 2: Betriebsstufen der Testsysteme (XE/P-Stufe)

Betriebsstufe	Zeitraum	Überwachung	Reaktionszeit
Supportbetrieb	Bankwerktage 08.00 – 17.00*	Aktiv	«best effort»
Servicebetrieb	Bankwerktage 08.00 – 17.00	Aktiv	«best effort»
Basisbetrieb	7 x 24 Stunden	Aktiv	Beginn Servicezeit

* An Tagen vor einem Bankfeiertag schliesst die Supportstelle eine Stunde früher.

Das Testsystem kann grundsätzlich 7 x 24 Stunden genutzt werden, es gelten jedoch reduzierte Betriebsstufen gegenüber dem Produktionssystem. Störungen werden nur während dem Supportbetrieb und in zweiter Priorität behoben («best effort», das Produktionssystem geht immer vor). Ausserhalb der Supportzeiten steht keine Störungsstelle zur Verfügung. Wartungen erfolgen unangekündigt und sind jederzeit möglich. Es wird keine Verfügbarkeit ausgewiesen.

1.5 Business Continuity and Disaster Recovery (BCM)

Für den Katastrophenfall, welcher den teilweisen oder ganzen Ausfall eines für die Erbringung der vereinbarten Dienstleistung relevanten Gebäudes, IT Infrastruktur, Personal oder Zulieferant verursacht, hat SIX ein Business Continuity Management installiert.

SIX Group AG unterhält einen alle SIX-Gesellschaften übergreifenden Krisenstab und eine dedizierte Notfallorganisation für SIX. Diese Prozesse werden jährlich überprüft.

Der ordentliche Betrieb des produktiven Systems wird während dieser Überprüfung für maximal 4 Stunden unterbrochen und im Ausweichrechenzentrum wieder aufgenommen. SIX erbringt die Dienstleistung anschliessend über einen gewissen Zeitraum aus dem Ausweichrechenzentrum. Danach erfolgt eine Rückschaltung ins Hauptrechenzentrum. Die Rückschaltung bedeutet einen erneuten Betriebsunterbruch von maximal 4 Stunden, da die gleichen Prozeduren nötig sind.

1.5.1 Ausfall des Rechenzentrums

SIX hat Vorkehrungen getroffen, um im Falle des Ausfalles des Hauptrechenzentrums in ein Ausweichrechenzentrum (nachfolgend AWRZ genannt) auszuweichen und den Betrieb der Dienstleistung Plattform wiederaufzunehmen.

Die AWRZ-Fähigkeit wird nur für das Produktionssystem sichergestellt.

Im Ausweichrechenzentrum (AWRZ) von SIX, das ebenfalls in der Schweiz betrieben wird, steht ein baugleiches System bereit, falls das Hauptsystem ausfallen würde.

Die Daten des produktiven Systems werden während der Laufzeit des Systems synchron in das AWRZ übermittelt, sodass ein Datenverlust minimiert werden kann. Der Datenverlust kann lediglich im

Zusammenhang mit einer während des Ausfalls stattfindenden Neuaufschaltung oder Mutation eines Teilnehmers im Verzeichnis auftreten. Die Zeitspanne für einen solchen Datenverlust beträgt maximal 15 Minuten.

Bei einem Ausfall des Hauptrechenzentrums von SIX ist damit zu rechnen, dass weitere und zudem wichtigere Dienstleistungen als die Plattform betroffen sind. Die effektive Frist zur Umschaltung hängt daher von der Prioritätenliste der Notfallorganisation von SIX ab. Die Umschaltung der Dienstleistung Plattform in das AWRZ muss innerhalb von 4h erfolgen können, sofern keine anderen Systeme von SIX betroffen sind resp. die Notfallorganisation von SIX die Freigabe zur Umschaltung ins AWRZ erteilt.

Die Servicequalität bleibt identisch, unabhängig davon, ob aus dem Hauptrechenzentrum oder dem AWRZ verarbeitet wird.

1.6 Berechnung der Verfügbarkeit

SIX ergreift Massnahmen, um eine Verfügbarkeit des produktiven Systems von 99,4% pro Quartal sicherzustellen. Die Verfügbarkeit des Systems ist 100%, wenn während des Servicebetriebs, abzüglich aller geplanten Wartungen, kein Ausfall entsteht.

Als Ausfall gilt eine vollständige Unterbrechung zulasten der Teilnehmer. Übrige Einschränkungen (z.B. Ausfall einzelner Funktionen, Ausfall einzelner Systemteilnehmer, geringe Performance) gelten nicht als Ausfall.

2. Information bei Störungen

Die bekannt gewordenen betrieblichen und applikatorischen Störungen werden durch SIX erfasst, analysiert, kategorisiert und gelöst.

2.1 Störungsmeldungen von SIX

Bei Produktionsproblemen (Störungen), die Auswirkungen auf die Teilnehmer haben, meldet SIX die Störung über das bLink Support Portal (Ziffer 4) an die gemeldeten Supportstellen der betroffenen Teilnehmer innerhalb der in Kapitel 1.3 festgelegten Fristen (Reaktionszeiten). Nach Behebung der Störung informiert SIX dieselben Empfänger, dass das System wieder zur Verfügung steht. Bei längeren Unterbrüchen informiert SIX, dass die Störung weiterhin besteht und definiert einen Zeitpunkt, an dem die nächste Information folgt.

Über das bLink Support Portal informiert SIX über das Vorhandensein und die Wirkung einer Störung. SIX kann zu Gunsten der Geschwindigkeit Erstinformationen ohne Details zur Störung senden. Die Informationen werden in Englisch verfasst. Störungsmeldungen sind vertraulich zu behandeln und dürfen den Kreis der Teilnehmer sowie der betroffenen Kunden nicht verlassen.

Die Weiterleitung dieser Informationen an von den Teilnehmern beigezogene Dritte (z.B. Systembetreiber der Teilnehmer) ist durch die Teilnehmer sicherzustellen.

2.2 Störungsmeldungen der Teilnehmer

Teilnehmer können jederzeit Störungsmeldungen und Supportanfragen im bLink Support Portal eröffnen. Die Bearbeitung erfolgt während des Supportbetriebs.

SIX behält sich vor, bei entsprechender Anfrage eines Teilnehmers diesen über eine aktuelle Störungsmeldung zu informieren.

Sicherheitsrelevante Vorfälle gemäss Reglement „Incident-Klassifizierung“ sind SIX unverzüglich zu melden.

2.3 Kategorisierung der Störungen

Die auftretenden Störungen werden gemäss ihrem Schweregrad wie folgt kategorisiert

2.3.1 Level 1 Störung

Bei einer Level 1 Störung sind einzelne Kunden betroffen. Die Plattform als Ganzes ist nicht beeinträchtigt. Die Störung wird während der Supportzeiten bearbeitet und aktualisiert.

2.3.2 Level 2 Störung

Bei einer Level 2 Störung sind entweder mehrere Kunden (Einschätzung des Teilnehmers) oder ein Teilnehmer vollständig betroffen. Die Plattform als Ganzes ist leicht beeinträchtigt. Die Störung wird gemäss Kapitel 1.3. angenommen und bearbeitet. Der betroffene Teilnehmer wird über den Status regelmässig informiert.

2.3.3 Major Incident

Bei einem Major Incident sind sehr viele Kunden, d.h. mehrere Teilnehmer, betroffen. Die Plattform als Ganzes ist deutlich beeinträchtigt. Die Störung wird gemäss Kapitel 1.3. angenommen und bearbeitet. Alle Teilnehmer werden über den Status regelmässig informiert.

2.4 Sich wiederholende Störungen

Um die vereinbarte Verfügbarkeit nachhaltig einzuhalten, identifiziert SIX die sich wiederholenden Störungen (Probleme), priorisiert, diagnostiziert und löst diese.

2.5 Meldepflichtige Störungen bei Teilnehmern

SIX verteilt die erhaltenen gemäss Teilnahmebedingungen bLink Plattform meldepflichtigen Störungen der Teilnehmer an die anderen Teilnehmer gemäss separatem Reglement.

2.6 Störungen durch kritische Angriffe, Anomalien oder Gefahren

Im Falle von Angriffen, Anomalien oder Gefahren, die sicherheitstechnisch als kritisch (gemäss separatem Reglement) eingestuft werden, behält sich SIX das Recht vor, die Verbindung der betroffenen Teilnehmer zur Plattform umgehend zu unterbrechen oder die Plattform abzuschalten.

Bei Vorfällen geringerer Kritikalität (gemäss separatem Reglement) informiert SIX die Ansprechstellen aus Kapitel 6.

3. Wartung der Systeme

Als Wartung werden in diesem Dokument alle Arbeiten und Aktivitäten an der Software und der IT-Systeme von SIX (z.B. Netzwerk) bezeichnet, welche zur langfristigen Sicherstellung eines ordentlichen Betriebs notwendig sind. Diese Wartungsarbeiten können eine Einschränkung oder einen Ausfall des Systems bewirken.

3.1 Häufigkeit und Vorinformation

SIX informiert die Teilnehmer frühzeitig über geplante Systemunterbrüche des produktiven Systems, damit die Teilnehmer ihrerseits die Möglichkeit haben, Vorkehrungen zu treffen und ggf. ihre Kunden zu informieren. Die Information an die Teilnehmer erfolgt per E-Mail an die gemeldeten Supportstellen der Teilnehmer.

Die Vorwarnfrist variiert je nach Dauer des erwarteten Wartungsunterbruchs.

Wartungsart	Dauer	Max. Häufigkeit	Vorwarnfrist
Kleine Wartungen	bis 1h	4 pro Monat	2 Arbeitstage
Mittlere Wartungen	bis 4h	2 pro Quartal	5 Arbeitstage
Grosse Wartungen	über 4h	1 pro Quartal	10 Arbeitstage

Systemunterbrüche des Testsystems (X-Stufe) werden nicht avisiert.

3.2 Auskünfte über die Wartungsarbeiten

Um die Arbeiten der Techniker nicht zu behindern, können während der Wartungsarbeiten keine Auskünfte über den Verlauf der Arbeiten erteilt werden. Nach Abschluss der Arbeiten oder bei Überschreitungen der angekündigten Wartungszeit, informiert SIX die gemeldeten Supportstellen der Teilnehmer per E-Mail.

3.3 Unangekündigte Unterbrüche

SIX wird unangekündigte Unterbrüche der Dienstleistung nur in dringenden Fällen vornehmen. Gründe hierzu können Sicherheitsprobleme, unzumutbare Performanceeinbussen oder Instabilitäten des Systems sein. SIX wird diese Unterbrüche so kurz wie möglich halten und alle Arbeiten, die nachträglich in einem offiziellen Wartungsfenster durchgeführt werden können, in ein solches verschieben. Unangekündigte Unterbrüche gelten im Sinne der Verfügbarkeit nicht als Wartung.

4. Support

Das bLink Support Portal fungiert als Single Point of Contact (SPOC) für sämtliche operativen Fragen und Supportmeldungen der Teilnehmer. Das bLink Support Portal steht den Teilnehmern jederzeit zur Einreichung von Tickets zur Verfügung; eine Bearbeitung der eingehenden Meldungen erfolgt durch SIX während der jeweils geltenden Supportbetriebszeiten.

Supportauskünfte werden ausschliesslich gegenüber jenen Mitarbeitern des Teilnehmers erteilt, die bei SIX als supportberechtigte Kontakte hinterlegt sind. Die Meldung und Autorisierung weiterer Mitarbeiter kann ausschliesslich durch bereits supportberechtigte Kontakte des Teilnehmers über das bLink Support Portal erfolgen. Nach Eingang einer entsprechenden Ticketmitteilung erfasst SIX die neu gemeldeten Mitarbeiter in den hierfür vorgesehenen Systemen und gewährt diesen ab diesem Zeitpunkt Supportberechtigung.

Der Teilnehmer ist dafür verantwortlich, die supportberechtigten Kontakte bei SIX jederzeit aktuell zu halten.

5. Reporting

SIX stellt den Teilnehmern einen Quartalsbericht zu, der über die Anzahl und Schweregrad der Störungen, die Dauer der Ausfälle und die Einhaltung der Verfügbarkeit Auskunft gibt.

6. Operative Ansprechstellen

Zur Sicherstellung effizienter und sicherer operativer Abläufe ist es erforderlich, dass zwischen den Teilnehmern und SIX spezifische Ansprechstellen vorgängig vereinbart und besetzt sind.

Ist eine genannte Stelle und deren Stellvertretung in dringenden Fällen nicht erreichbar, oder SIX nicht genannt, entscheidet SIX nach bestem Wissen und Gewissen über die zu treffenden Massnahmen.

6.1 Produktmanagement bLink

Produktmanagement bLink steht den Teilnehmern als Ansprechstelle im Zusammenhang mit Änderungen an der Betriebsvereinbarung und als Eskalationsstelle zur Verfügung.

6.2 Business Kontakt & Technischer Kontakt

Die an SIX gemeldeten Kontakte sind für die Koordination und Delegation innerhalb der Organisation eines Teilnehmers verantwortlich. Sie sind für den Teilnehmer gegenüber SIX weisungsbefugt. Bei Konfigurationsänderungen (z.B. Zertifikatsaustausch für die Authentisierung) sind die Kontakte für die Autorisierung der Änderungen zuständig und fungieren gleichzeitig als Eskalationsstelle für SIX. Ausserdem sind die Kontakte für die Aktualisierung der operativen Stellen und deren Stellvertretungen bei SIX verantwortlich. Bei Datenschutzverletzungen, Sicherheitsproblemen oder Unterbrechungen, informiert SIX die gemeldeten Kontakte.

6.3 Service Operations

Die Service Operation Stelle(n) des Teilnehmers ist/sind für den Betrieb der Software mit der Dienstleistung Plattform verantwortlich. Sie nimmt sich seitens Teilnehmer technischer Störungen an und sorgt zusammen mit SIX für eine rasche Wiederherstellung der über die Plattform angebotenen Dienstleistungen. Ausserdem empfängt die Service Operation Stelle Wartungsinformationen von SIX, die sie intern an die entsprechenden Stellen weiterleitet.

6.4 Supportmitarbeiter

Die Supportmitarbeiter des Teilnehmers stehen mit der Supportstelle von SIX in Kontakt, um komplexere Kundenanfragen im Second Level Support zu klären. Sie sind autorisiert, bei SIX Supportanfragen zu platzieren und Auskunft über Ihre Kunden bzw. deren Nutzung der Dienstleistung zu erfragen. Sie verantworten ausserdem die eindeutige Identifikation des Kunden und die korrekte Übergabe von Identifikationsmerkmalen an die SIX Supportstelle.

Die Supportmitarbeiter nehmen die Störungsmeldungen von SIX entgegen.