



Annexe 3

Accord d'exploitation

pour le contrat de participation à la plate-forme bLink

Table des matières

Table des matières	2
1.1 Lignes de système	3
1.1.1 Système de test comme système de référence	3
1.1.2 Système de test pour tester les changements de système	3
1.2 Niveaux d'exploitation	3
1.1.3 Service d'exploitation normale	4
1.2.2 Service d'entretien	4
1.2.3 Service de support	4
1.3 Niveaux d'exploitation du système de production (niveau P)	4
1.4 Niveaux d'exploitation des systèmes de test (niveau XE/ P)	5
1.5 Continuité d'activité et récupération d'urgence (BCM)	5
1.5.1 Panne du centre de données	5
1.6 Calcul de la disponibilité	6
2.1 Rapports de dysfonctionnements effectués par SIX	7
2.2 Rapports de dysfonctionnements effectués par les participants	7
2.3 Catégorisation des dysfonctionnements	7
2.3.1 Dysfonctionnement de niveau 1	7
2.3.2 Dysfonctionnement de niveau 2	7
2.3.3 Incident majeur	7
2.4 Dysfonctionnements récurrents	8
2.5 Dysfonctionnements chez les participants devant être signalés	8
2.6 Dysfonctionnements du fait d'attaques critiques, d'anomalies ou de dangers	8
3.1 Fréquence et informations préliminaires	9
3.2 Informations sur les travaux de maintenance	9
3.3 Interruptions inopinées	9
6.1 Gestion de produits bLink	12
6.2 Contact entreprise et contact technique	12
6.3 Service Operations	12
6.4 Personnel de support	12

1. Disponibilité

Tous les systèmes nécessaires à la fourniture du service de la plate-forme bLink (ci-après dénommée la «plate-forme») et les Use Cases associés sont exploités et surveillés 24 heures sur 24 au centre de données de SIX Group. Ils sont disponibles 365 jours par an, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

1.1 Lignes de système

La plate-forme est exploitée en parallèle dans plusieurs lignes de système. Deux lignes de système sont à la disposition des fournisseurs et des utilisateurs de services (ci-après dénommés les «participants»). Le système de production (niveau P) et le système de test (niveau X).

1.1.1 Système de test comme système de référence

Avec ce système, les tests fonctionnels peuvent être effectués séparément de l'environnement de production. Chaque système externe peut tester ses propres changements de système de manière autonome avec le système de test.

De manière générale, deux environnements de systèmes de test différents sont disponibles pour les participants. Les paramètres de la connexion technique peuvent varier en fonction de l'environnement du système.

- **Niveau X_{E/P}** fait référence à l'infrastructure de test pour les participants – disponible en externe du point de vue de SIX. Les environnements de test ont différentes versions de logiciels, à savoir:
 - **X_E** désigne le système de test externe avec version de logiciel Développement
 - **X_P** désigne le système de test externe avec version de logiciel Production

1.1.2 Système de test pour tester les changements de système

Les changements de système venant de SIX sont d'abord testés sur des systèmes de test internes de SIX, puis transférés vers le système de test externe (**niveau X_{E/P}**). À ce stade-là, les changements de système sont disponibles pour des tests dans tous les systèmes externes. Cette phase dure généralement deux à quatre semaines. Le but de ces tests est d'assurer la rétrocompatibilité.

Cette phase ne sert pas uniquement aux participants pour tester les nouvelles fonctions, mais également à SIX pour vérifier les connexions aux participants et pour assurer l'interaction avec tous les systèmes externes. C'est pourquoi des tests dans lesquels la plate-forme est l'objet de test sont également effectués sur le système de test au cours de cette phase (**niveau X_{E/P}**).

À la fin de cette phase, les changements sont introduits sur le système productif (niveau P), ce qui fait à nouveau du système de test (**niveau X_P**) le système de production de référence.

Pendant cette courte phase, il y a des différences entre les deux lignes de système. Celles-ci peuvent influencer les tests prévus des participants.

Dans le système de test, les tests doivent être effectués avec des données synthétiques ou anonymisées. En particulier, aucune donnée d'identification réelle des clients de la banque ne peut être enregistrée, traitée ou stockée. Des tests de volume sur le système de test sont possibles, mais nécessitent un accord préalable avec SIX afin de créer les conditions d'évaluation nécessaires (par exemple, pas de tests de charge simultanés de plusieurs participants).

1.2 Niveaux d'exploitation

L'exploitation du système est divisée en trois niveaux d'exploitation, qui se complètent les uns les autres et, en cas de dysfonctionnement, entraînent des temps de réaction différents.

1.1.3 Service d'exploitation normale

Le service d'exploitation normale assure l'exploitation du système 24 heures sur 24. Cela comprend une surveillance automatique et une première évaluation du dysfonctionnement. En fonction de la panne, des mesures appropriées sont prises pour que les systèmes soient à nouveau disponibles à temps pour la mise en service.

1.2.2 Service d'entretien

Dans le cadre du service d'entretien, en plus de la surveillance automatique assurée lors du service d'exploitation normale, des employés sont déployés (service de piquet) afin de pouvoir commencer immédiatement à localiser les défauts ou à en corriger la cause. Les travaux de maintenance sont planifiés en dehors de la période du service d'entretien (exception: fenêtre de maintenance).

1.2.3 Service de support

Le service de support de SIX est également disponible en tant qu'assistance de deuxième niveau. Il reçoit à la fois les rapports d'incidents et les demandes de support des participants. Tous les participants fournissent un soutien à leurs clients en fonction de leurs propres niveaux d'exploitation.

1.3 Niveaux d'exploitation du système de production (niveau P)

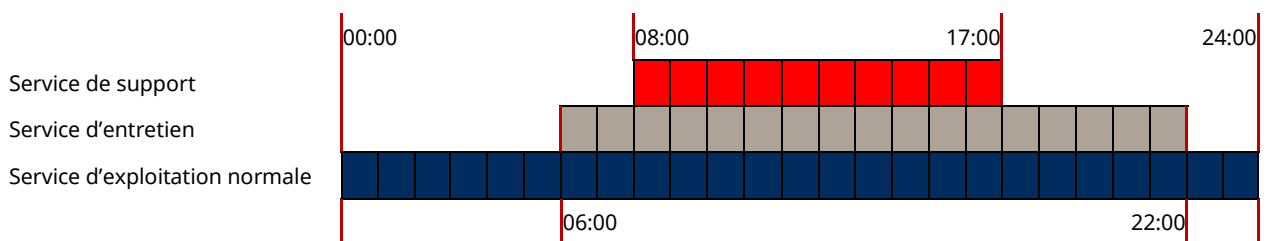


Illustration 1: Niveaux d'exploitation du système de production (niveau P)

Niveau d'exploitation	Période	Surveillance	Temps de réaction
Service de support	Jours ouvrables bancaires 8h00 – 17h00*	Actif	Immédiatement
Service d'entretien	Jours ouvrables bancaires 6h00 – 22h00	Actif	Dans les 60 minutes
Service d'exploitation normale	7 j/7 – 24 h/24	Actif	Dans les 120 minutes (en dehors des heures de service)

* La veille d'un jour férié bancaire, le service de support ferme une heure plus tôt. Jours fériés = calendrier des jours fériés bancaires suisses de SIX Interbank Clearing SA.

Le délai maximum de contournement en cas de dysfonctionnement est de 8 heures 45 pendant le service d'entretien. Les solutions de contournement seront fixées dans la version suivante.

1.4 Niveaux d'exploitation des systèmes de test (niveau XE/ P)

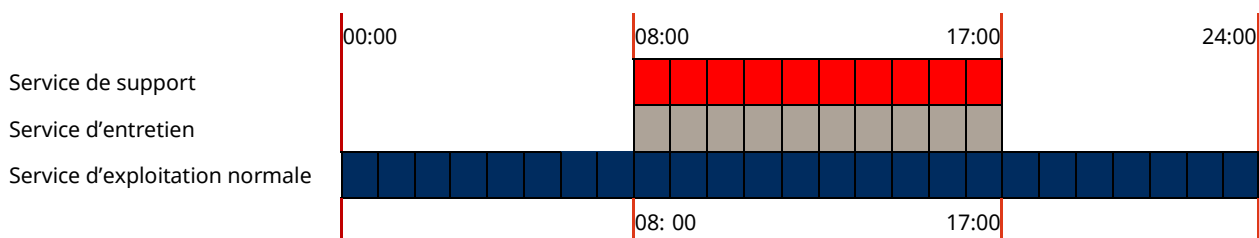


Illustration 2: niveaux d'exploitation du système de test (niveau X_{E/P})

Niveau d'exploitation	Période	Surveillance	Temps de réaction
Service de support	Jours ouvrables bancaires 8h00 – 17h00*	Actif	«best effort»
Service d'entretien	Jours ouvrables bancaires 8h00 – 17h00	Actif	«best effort»
Service d'exploitation normale	7 j/7 – 24 h/24	Actif	Début de la période de service

* La veille d'un jour férié bancaire, le service de support ferme une heure plus tôt.

Le système de test peut être utilisé en principe 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, mais les niveaux d'exploitation sont réduits par rapport au système de production. Les dysfonctionnements ne sont réparés que pendant le service de support et en deuxième priorité («best effort», le système de production est toujours prioritaire). En dehors des heures d'assistance, aucun service de dérangement n'est disponible. Les travaux d'entretien sont effectués de manière inopinée et sont possibles à tout moment. Aucune indication de disponibilité n'est faite.

1.5 Continuité d'activité et récupération d'urgence (BCM)

En cas de catastrophe, qui entraîne la perte partielle ou totale d'un bâtiment, d'une infrastructure informatique, de personnel ou d'un fournisseur pertinent pour la fourniture du service convenu, SIX a mis en place un système de gestion de continuité d'activité (Business Continuity Management).

SIX Group AG dispose d'une équipe de gestion de crise couvrant l'ensemble des entreprises de SIX et d'une organisation d'urgence dédiée à SIX. Ces processus sont contrôlés chaque année.

Lors de ce contrôle, l'exploitation normale du système productif est interrompue pendant 4 heures au maximum et reprise dans le centre de calcul de remplacement. SIX fournit ensuite le service pendant une certaine période à partir du centre de calcul de remplacement. Après cette période, le centre de données principal est à nouveau réactivé. Le retour à la position normale signifie une nouvelle interruption de fonctionnement pour une durée maximale de 4 heures, car les mêmes procédures sont requises.

1.5.1 Panne du centre de données

SIX a pris des dispositions pour pouvoir se rabattre sur un centre de calcul de remplacement (ci-après dénommé «AWRZ») et poursuivre l'exploitation du service de la plate-forme en cas de panne du centre de données principal.

La capacité de l'AWRZ n'est assurée que pour le système de production.

Dans le centre de calcul de remplacement (AWRZ) de SIX, qui est également exploité en Suisse, un système identique est disponible pour le cas où le système principal tomberait en panne.

Les données du système de production sont transférées de manière synchrone à l'AWRZ pendant la durée d'exécution du système, de sorte que la perte de données puisse être réduite au minimum. La perte de données

ne peut se produire qu'en relation avec une nouvelle connexion ou une mutation d'un participant dans la liste pendant la panne. La durée maximale de ce type de perte de données est de 15 minutes.

En cas de panne du centre de données principal de SIX, il faut s'attendre à ce que d'autres services plus importants que la plate-forme soient touchés. La date effective de la commutation dépend donc de la liste des priorités de l'organisation d'urgence de SIX. La commutation du service de plate-forme dans l'AWRZ doit être effectuée dans un délai de 4 heures, dans la mesure où aucun autre système de SIX n'est touché ou l'organisation d'urgence de SIX a donné son accord pour la commutation à l'AWRZ.

La qualité du service reste la même, que le traitement soit effectué à partir du centre de données principal ou de l'AWRZ.

1.6 Calcul de la disponibilité

SIX prend des mesures afin que le système de production soit disponible à 99,4% par trimestre. La disponibilité du système est de 100% si aucune panne ne survient pendant le service d'entretien, moins les temps de tous les entretiens prévus.

Une panne est définie comme une interruption complète aux frais des participants. D'autres restrictions (panne de certaines fonctions, défaillance de certains participants au système, faibles performances, par exemple) ne sont pas considérées comme des pannes.

2. Informations en cas de dysfonctionnement

Les dysfonctionnements opérationnels et d'application qui ont été communiqués sont enregistrés, analysés, catégorisés et résolus par SIX.

2.1 Rapports de dysfonctionnements effectués par SIX

En cas de problèmes de production (dysfonctionnements) affectant les participants, les services de support des participants concernés seront informés par SIX via bLink Support Portal dans les délais (temps de réponse) spécifiés au chapitre 1.3. Une fois le dysfonctionnement corrigé, SIX informe les mêmes destinataires que le système est à nouveau disponible. En cas d'interruption plus longue, SIX informe que le dysfonctionnement continue d'exister et définit une date pour la prochaine information.

Via bLink Support Portal, SIX fournit des informations sur l'existence et les effets d'un dysfonctionnement. En guise d'accélération, SIX peut envoyer des informations initiales sans indiquer de détails sur le dysfonctionnement. Les informations sont rédigées en anglais. Les rapports de dysfonctionnements doivent être traités de manière confidentielle et ne doivent pas quitter le cercle des participants et des clients concernés.

La transmission de ces informations à des tiers engagés par les participants (opérateurs de système des participants, par exemple) doit être assurée par les participants.

2.2 Rapports de dysfonctionnements effectués par les participants

Les participants peuvent à tout moment ouvrir des rapports de dysfonctionnements et des demandes d'assistance via bLink Support Portal. Leur traitement s'effectue pendant les heures de service du support.

SIX se réserve le droit d'informer un participant sur demande d'un rapport de dysfonctionnements actuels.

Les incidents liés à la sécurité conformément au Règlement de classification des incidents doivent être immédiatement signalés à SIX.

2.3 Catégorisation des dysfonctionnements

Les dysfonctionnements qui se produisent sont classés comme suit en fonction de leur gravité:

2.3.1 Dysfonctionnement de niveau 1

En cas de dysfonctionnement de niveau 1, ce sont des clients individuels qui sont concernés. La plate-forme dans son ensemble n'est pas concernée. Le dysfonctionnement est traité et mis à jour pendant les heures d'assistance.

2.3.2 Dysfonctionnement de niveau 2

En cas de dysfonctionnement de niveau 2, soit un participant soit plusieurs clients (évaluation du participant) sont entièrement affectés. La plate-forme dans son ensemble est légèrement affectée. Le dysfonctionnement est accepté et traité tel que décrit au chapitre 1.3. Le participant concerné sera régulièrement informé du statut.

2.3.3 Incident majeur

Un Incident majeur touche un grand nombre de clients, c'est-à-dire plusieurs participants. La plate-forme dans son ensemble est affectée de manière significative. Le dysfonctionnement est accepté et traité tel que décrit au chapitre 1.3. Tous les participants concernés seront régulièrement informés du statut.

2.4 Dysfonctionnements récurrents

Afin de maintenir durablement la disponibilité convenue, SIX identifie les dysfonctionnements (problèmes) récurrents, procède à une priorisation, établit un diagnostic et offre une solution.

2.5 Dysfonctionnements chez les participants devant être signalés

Selon un règlement séparé, SIX informe les autres participants des dysfonctionnements qui lui ont été communiqués et qui doivent être signalés conformément aux conditions de participation pour la plate-forme bLink.

2.6 Dysfonctionnements du fait d'attaques critiques, d'anomalies ou de dangers

En cas d'attaques, d'anomalies ou de dangers classés comme critiques du point de vue de la sécurité (cf. règlement distinct), SIX se réserve le droit d'interrompre immédiatement la connexion des participants concernés à la plate-forme ou de mettre celle-ci hors service.

En cas de dysfonctionnements de moindre criticité (cf. règlement distinct), SIX informe les points de contact tels que décrits au chapitre 6.

3. Maintenance des systèmes

Dans ce document, la maintenance est définie comme l'ensemble des travaux et activités sur les logiciels et systèmes informatiques de SIX (par exemple le réseau) qui sont nécessaires pour assurer un bon fonctionnement à long terme. Ces travaux de maintenance peuvent entraîner une limitation ou une panne du système.

3.1 Fréquence et informations préliminaires

SIX informe les participants en temps utile des interruptions prévues du système de production, afin que les participants aient à leur tour la possibilité de prendre des dispositions et, si nécessaire, d'informer leurs clients. Les informations aux participants sont envoyées par e-mail aux services de support déclarés par les participants.

Le délai de préalerte varie en fonction de la durée de l'interruption attendue de la maintenance.

Type de maintenance	Durée	Fréquence max.	Délai de préalerte
Maintenances minimales	jusqu'à 1h	4 par mois	2 jours ouvrables
Maintenances moyennes	jusqu'à 4h	2 par trimestre	5 jours ouvrables
Maintenances importantes	plus de 4 heures	1 par trimestre	10 jours ouvrables

Les interruptions du système de test (niveau X) ne sont pas notifiées.

3.2 Informations sur les travaux de maintenance

Afin de ne pas entraver le travail des techniciens, aucune information sur l'avancement des travaux ne peut être donnée pendant la durée des travaux de maintenance. Après l'achèvement des travaux ou si le temps de maintenance annoncé est dépassé, SIX informera les services de support notifiés des participants par e-mail.

3.3 Interruptions inopinées

SIX ne procédera à des interruptions inopinées du service qu'en cas d'urgence. Les raisons peuvent être des problèmes de sécurité, une perte de performance inacceptable ou l'instabilité du système. SIX maintiendra ces interruptions aussi courtes que possible et reportera tous les travaux qui pourront être effectués ultérieurement dans une fenêtre de maintenance officielle. Les interruptions inopinées ne sont pas considérées comme une maintenance en matière de disponibilité.

4. Support

Le bLink Support Portal sert de point de contact unique (SPOC) pour toutes les questions opérationnelles et notifications de support des participants. Le bLink Support Portal est à la disposition des participants à tout moment pour la soumission de tickets; leur traitement s'effectue par SIX pendant les heures de service de support applicables.

Les informations de support sont fournies uniquement aux collaborateurs du participant qui sont enregistrés auprès de SIX en tant que contacts autorisés au support. La notification et l'autorisation de nouveaux collaborateurs ne peuvent se faire que par des contacts déjà autorisés du participant via le bLink Support Portal. Après réception d'un ticket approprié, SIX enregistre les nouveaux collaborateurs dans les systèmes prévus à cet effet et leur accorde à partir de ce moment l'autorisation de support.

Le participant est responsable de veiller à ce que la liste des contacts autorisés au support soit toujours tenue à jour.

5. Reporting

SIX fournira aux participants un rapport trimestriel qui donne des informations sur le nombre et la gravité des dysfonctionnements, la durée des dysfonctionnements et le respect de la disponibilité.

6. Points de contact opérationnels

Afin de garantir des procédures opérationnelles efficaces et sûres, il est nécessaire que des points de contact spécifiques soient convenus et dotés en personnel à l'avance entre les participants et SIX.

Si, en cas d'urgence, un point de contact désigné et sa suppléance ne peuvent être joints ou si SIX n'est pas désignée, SIX décidera des mesures à prendre au mieux de ses connaissances et de ses convictions.

6.1 Gestion de produits bLink

Gestion de produits bLink est à la disposition des participants comme point de contact en cas de modification de l'accord d'exploitation et comme niveau d'instance.

6.2 Contact entreprise et contact technique

Les contacts désignés vis-à-vis de SIX sont responsables de la coordination et de la délégation au sein de l'organisation d'un participant. Ceux-ci sont autorisés à donner des instructions à SIX au nom du participant. En cas de modifications de la configuration (échange de certificats pour l'authentification, par exemple), les contacts sont responsables de l'autorisation des modifications et servent également de niveau d'instance pour SIX. Les contacts sont également responsables de la mise à jour des services opérationnels et de leurs suppléances chez SIX. En cas de violation de la protection des données, de problèmes de sécurité ou d'interruptions, SIX informe les contacts désignés.

6.3 Service Operations

Le(s) service(s) Service Operation du participant est/sont responsable(s) de l'exploitation du logiciel avec la plate-forme de services. Ils prennent en charge les dysfonctionnements techniques des participants et, avec SIX, assurent une restauration rapide des services offerts via la plate-forme. En outre, le Service Operation reçoit des informations de maintenance de SIX qu'il transmet ensuite en interne aux services concernés.

6.4 Personnel de support

Le personnel de support du participant est en contact avec le service de support de SIX pour résoudre les questions plus complexes des clients dans le cadre de l'assistance de deuxième niveau. Il est autorisé à placer des demandes de support chez SIX et à demander des informations sur ses clients ou leur utilisation du service. Il est aussi responsable de l'identification claire du client et du transfert correct des caractéristiques d'identification au service de support de SIX.

Les rapports de dysfonctionnement de SIX sont consignés par le personnel de support.