



Betriebsvereinbarung

zwischen SIX und Netzwerkpartnern

Anhang 2 zum Rahmenvertrag Netzwerkpartner



Hinweise

Dieses Dokument dient als Anhang des bestehenden «Rahmenvertrag Netzwerkpartner für den Anschluss an die eBill-Infrastruktur als Netzwerkpartner auf Seiten des Rechnungsstellers» (Anhang 1) zwischen SIX und dem Netzwerkpartner («Vertrag»).

Swisskey AG (nachfolgend «SIX») behält sich vor, die Betriebsvereinbarung jederzeit mit verbindlicher Wirkung für den Netzwerkpartner abzuändern und/oder zu ergänzen. Jegliche Anpassungen an den Service Level Agreements sind dem Netzwerkpartner mindestens sechs (6) Monate vor ihrem Inkrafttreten in geeigneter Weise bekannt zu geben. Sieht sich der Netzwerkpartner ausser Stande, eine Änderung zu akzeptieren oder umzusetzen, hat er das Recht, den Vertrag mit einer Frist von zwei (2) Monaten mit Wirkung auf das Datum des Inkrafttretens der Änderung gemäss Ziffer 11.2 des Vertrages ausserordentlich zu kündigen. Unterbleibt eine solche Kündigung, bilden die Betriebsvereinbarung in ihrer geänderten bzw. ergänzten Fassung mit deren Inkrafttreten automatisch einen integralen Bestandteil des Vertrages.

Zweck

Die Service Level Agreements definieren die Services, die SIX gegenüber den Netzwerkpartnern erbringt.



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
1 Verfügbarkeit der eBill-Infrastruktur	4
1.1 Systemlinien	4
1.2 Serviceverfügbarkeit	4
1.3 Betriebsstufen	5
2 Support der Dienstleistung eBill	7
2.1 Reaktionszeiten pro Kommunikationskanal	7
3 Wartung der eBill-Infrastruktur	8
3.1 Wartungsplanung/Wartungsfenster	8
3.2 Häufigkeit und Vorinformation	8
4 Auskunftsberechtigungen	10
4.1 Rechnungssteller	10
4.2 Dienstleistung eBill	11

1 Verfügbarkeit der eBill-Infrastruktur

Sämtliche Systeme, die zur Erbringung der Dienstleistung eBill erforderlich sind werden im Rechenzentrum von SIX betrieben und rund um die Uhr überwacht. Sie stehen grundsätzlich an 365 Tagen während 7x24 Stunden zur Verfügung. Die Rechenzentren, in denen die eBill-Infrastruktur betrieben wird, stehen in der Schweiz. Ebenso darf der Zugriff auf die Daten ausschliesslich aus der Schweiz und Lichtenstein erfolgen.

1.1 Systemlinien

Die eBill-Infrastruktur wird parallel in mehreren Systemlinien betrieben. Den Netzwerkpartnern und weiteren Systemteilnehmern stehen zwei Systemlinien zur Nutzung zur Verfügung. Die Produktionsplattform (P-Stufe) und die Testplattform (X-Stufe).

1.2 Serviceverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit unterscheidet sich nach Basisbetrieb und bei Ausfällen.

Der Basisbetrieb stellt den Betrieb der Infrastruktur rund um die Uhr sicher. Dazu gehören die automatische Überwachung, die Erstbeurteilung der Störung und die schnellstmögliche Behebung. Abhängig vom Störungsbild werden die entsprechenden Massnahmen ausgelöst, um die Plattform rechtzeitig zu Beginn des Servicebetriebes wieder zur Verfügung zu stellen.

Nr.	Service	Leistungserbringung	
1	Basisbetrieb	7 x 24h (exkl. Wartungsfenster)	
2	Ausfallzeiten	Total-Ausfall	max. 12h
		Teilweiser Ausfall	max. 24h

Anmerkungen:

1. Sämtliche Produktionssysteme werden von SIX betrieben und rund um die Uhr überwacht. Sie sind nach den Sicherheits- und Betriebsrichtlinien von SIX konfiguriert und stehen grundsätzlich an 365 Tagen während 7x24h zur Verfügung. Im Ausweichrechenzentrum (AWRZ) von SIX steht ein baugleiches Produktionssystem bereit, falls das Hauptsystem ausfallen würde. Die Umschaltung vom Hauptsystem auf das Ausweichsystem wird jedes Jahr im Rahmen der gruppenweiten Überprüfung der AWRZ-Fähigkeit geprüft.
2. Inklusive Reaktionszeiten und Rückmeldung bei Störungsbehebung

1.3 Betriebsstufen

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

1.3.1 Basisbetrieb

Der Basisbetrieb stellt den Betrieb der eBill-Infrastruktur rund um die Uhr sicher. Dazu gehören die automatische Überwachung, die Erstbeurteilung der Störung und die schnellstmögliche Behebung. Abhängig vom Störungsbild werden die entsprechenden Massnahmen ausgelöst, um die Plattform rechtzeitig zu Beginn des Servicebetriebs wieder zur Verfügung zu stellen.

1.3.2 Servicebetrieb

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

1.3.3 Supportbetrieb

Im Supportbetrieb steht zusätzlich die Supportstelle von SIX als Second Level Support zur Verfügung, die sowohl Störungsmeldungen als auch Supportanfragen der Netzwerkpartner entgegennimmt. Netzwerkpartner stellen den First Level Support gegenüber ihren Kunden sicher. Der Support steht als Second Level Support den teilnehmenden Netzwerkpartnern zur Verfügung. Kunden werden an ihre jeweiligen Netzwerkpartner verwiesen. Supportanfragen per Telefon oder E-Mail sind kostenpflichtig.

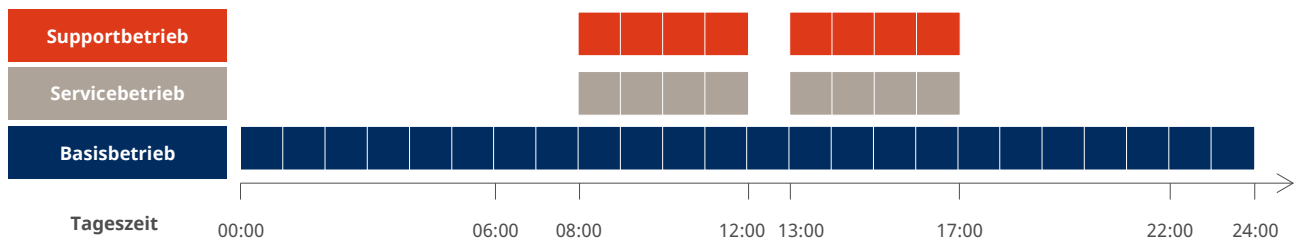


Abbildung 1: Betriebsstufen der produktiven Systeme



Für die Betriebsstufen gelten die folgenden Bereitschafts- und Reaktionszeiten sowie Störungs- und Support-Stellen:

	Basisbetrieb	Servicebetrieb	Supportbetrieb ¹
Bereitschaftszeiten	7 x 24 Stunden	Bankwerktag: 08:00 – 12:00 Uhr 13:00 – 17:00 Uhr	Bankwerktag: 08:00 – 12:00 Uhr 13:00 – 17:00 Uhr
Reaktionszeit	Sofort ab Beginn des Servicebetriebs	Innerhalb 60 Minuten	Telefon: sofort E-Mail: innerhalb 4 h
Störungsstelle	Aktiv	Aktiv	Nicht aktiv
Supportstelle	Nicht aktiv	Nicht aktiv	Aktiv

¹ An Tagen vor einem Bankfeiertag schliesst die Supportstelle eine Stunde früher. Die Bankfeiertage entsprechen dem Schweizer Bankfeiertagskalender von SIX Interbank Clearing AG.

Anmerkungen:

Automatische Überwachung: 365 Tage, 7x24 Stunden



2 Support der Dienstleistung eBill

Die Supportstelle von SIX steht den Netzwerkpartnern während des Supportbetriebs als Single Point of Contact (SPOC) für alle operativen Fragen zur Dienstleistung eBill zur Verfügung.

SIX nimmt über den SPOC sowohl Second Level Support Anfragen als auch Störungsmeldungen oder generelle Fragen der Netzwerkpartner entgegen.

Rechnungssteller, die Supportanfragen direkt bei SIX platzieren wollen, werden an ihren jeweiligen Netzwerkpartner verwiesen.

Die Supportstelle von SIX gibt nur Mitarbeitenden der Netzwerkpartner Auskunft, wenn diese SIX bekannt sind und über eine entsprechende Supportberechtigung verfügen. SIX führt dazu in ihren Systemen identifizierende Daten über supportberechtigte Mitarbeitende der Netzwerkpartner. Neue Mitarbeitende der Netzwerkpartner können von bereits bekannten Mitarbeitenden zum Bezug von Support autorisiert werden. Diese Autorisierung erfolgt dadurch, dass SIX einen bereits bekannten Mitarbeiter mit Supportberechtigung per E-Mail um Bestätigung der neuen Mitarbeiterin anfragt. Wird diese Anfrage bestätigt, wird die neue Mitarbeiterin mit einer Supportberechtigung erfasst und erhält fortan Auskunft. Die Anfrage wird mit Kopie an die HAP des Netzwerkpartners gesandt.

Die Supportberechtigungen von Mitarbeitenden der Netzwerkpartner können jederzeit durch eine E-Mail an die Supportstelle von SIX gelöscht werden.

SIX sendet die Liste der supportberechtigten Mitarbeitenden des Netzwerkpartners einmal jährlich zur Überprüfung an die HAP des Netzwerkpartners. Auf diese Weise können Veränderungen im Personal der Netzwerkpartner erkannt und bereinigt werden.

2.1 Reaktionszeiten pro Kommunikationskanal

Folgende Reaktionszeiten gelten pro Kommunikationskanal:

Kommunikationskanal	Reaktionszeit
Support Telefon	Sofort während Supportbetrieb
Support E-Mail	Innerhalb von 4 Stunden während Supportbetrieb
Störungsstelle	Kein Support (nur Meldung von Störungen)

3 Wartung der eBill-Infrastruktur

Wartungsarbeiten der produktiven Systeme umfassen Arbeiten und Tätigkeiten an der eBill-Infrastruktur (Server, Datenbanken, Peripherie wie z.B. Netzwerk etc.) sowie der Applikationen.

3.1 Wartungsplanung/Wartungsfenster

Die Nutzung der eBill Funktionen in den E-Banking-Systemen ist jeweils am Ende und zu Beginn eines Kalendermonats am höchsten. Um die Systemverfügbarkeit in diesen Zeiten hoch zu halten, werden in dieser Periode ohne Not keine Wartungsarbeiten eingeplant. Bedingt durch technische Abhängigkeiten gemeinsam genutzter IT-Systeme innerhalb der SIX Group AG kann dies jedoch nicht immer ausgeschlossen werden. SIX plant wenn möglich Wartungen zwischen dem 5. und 22. Tag des Monats und zeitlich ausserhalb des Servicebetriebs ein. SIX behält sich vor, in Ausnahmefällen Wartungen zu anderen Zeitpunkten vorzunehmen. Die Wartungszeiten orientieren sich an der Nutzungszeit der Kunden. Das Wartungsfenster innerhalb des Servicebetriebs (06:00-07:00 Uhr) wird SIX maximal zweimal pro Monat nutzen.



Abbildung 2: Wartungsfenster der produktiven Systeme

3.2 Häufigkeit und Vorinformation

Geplante wartungsbedingte Systemunterbrüche werden vorgängig kommuniziert bzw. nach der Wartung über den Abschluss per E-Mail informiert.

Wartungsarbeiten finden grundsätzlich ausserhalb des Servicebetriebs statt.

Ungeplante wartungsbedingte Systemunterbrüche werden nur in dringenden Fällen vorgenommen und per E-Mail angekündigt bzw. über den Abschluss informiert.

Die Hauptansprechperson (HAP) eines Netzwerkpartners definiert, welche Stellen über Wartungsarbeiten informiert werden sollen.

Während Wartungsarbeiten können keine Auskünfte über Stand und Verlauf der Arbeiten erteilt werden. Bei Verzögerungen wird spätestens zum Beginn der Servicezeit informiert.

An- und Abmeldungen für E-Mail-Benachrichtigungen erfolgen beim Support.

Je nach Dauer der Wartung gilt:

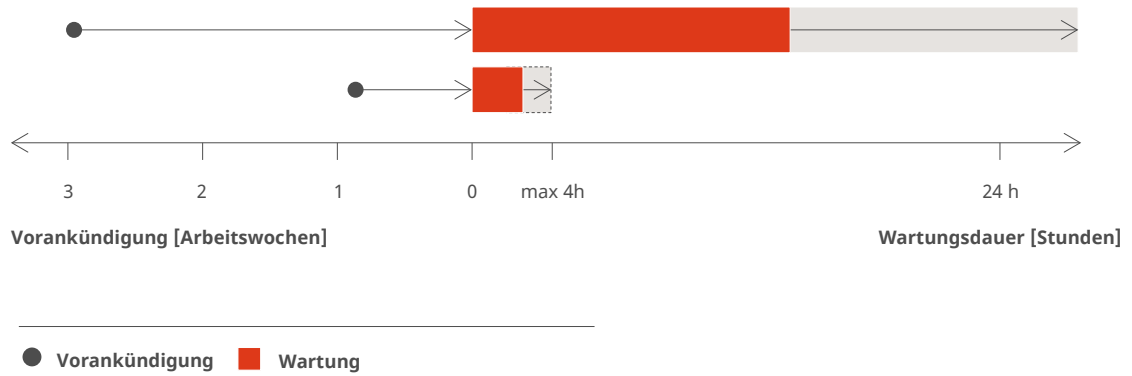


Abbildung 3: Vorankündigungsfristen bei Wartung der produktiven Systeme

Dauer	Vorankündigung	Max. Frequenz	Anmerkungen
Bis max. 4h	Eine (1) Arbeitswoche	4 pro Monat	Wenn möglich während Wartungsfenster an einem Bankwerktag
Mehr als 4h	Zehn (10) Arbeitstage	2 pro Quartal	Jeweils Freitag, ab 22:00 Uhr bis Montag, 07:00 Uhr

4 Auskunftsberechtigungen

Die Auskunftsberechtigungen unterscheiden sich für Rechnungssteller und die Dienstleistung eBill.

4.1 Rechnungssteller

Im Folgenden die Berechtigungsmatrix bei telefonischen Auskunftsanfragen von Rechnungsstellern bei SIX:

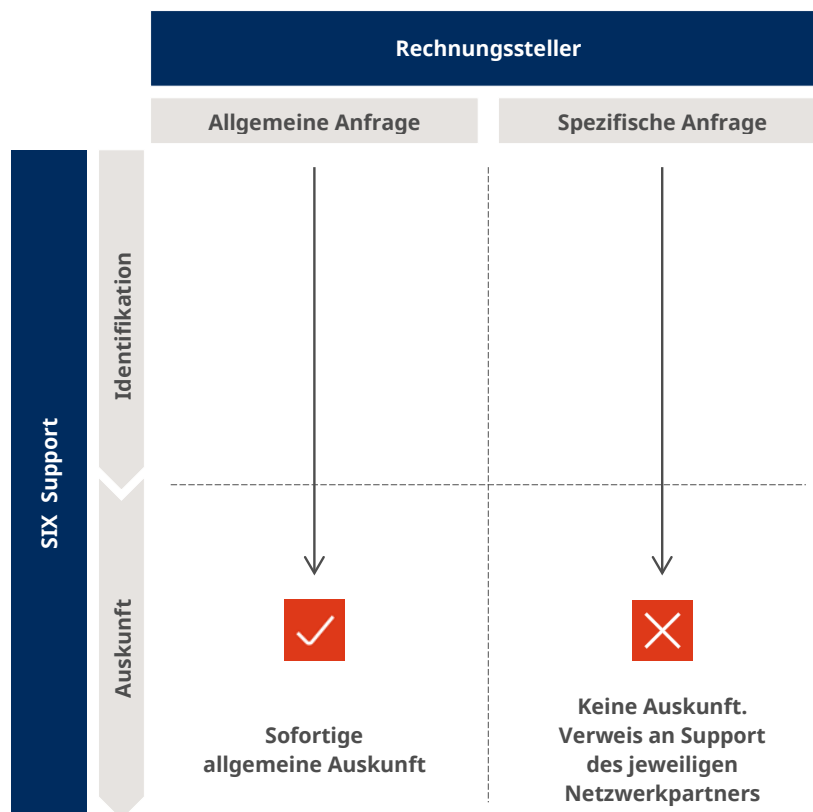


Abbildung 4: Allgemeine Berechtigungsmatrix für Auskünfte an Rechnungssteller

Anmerkungen:

Allgemeine Anfragen von Rechnungstellern an den Support werden grundsätzlich beantwortet.

Spezifische Anfragen werden nicht beantwortet. Rechnungssteller werden dann an den Support des jeweiligen Netzwerkpartners verwiesen.

4.2 Dienstleistung eBill

Im Folgenden die Berechtigungsmatrix bei telefonischen Auskunftsanfragen zur Dienstleistung eBill von Netzwerkpartnern:

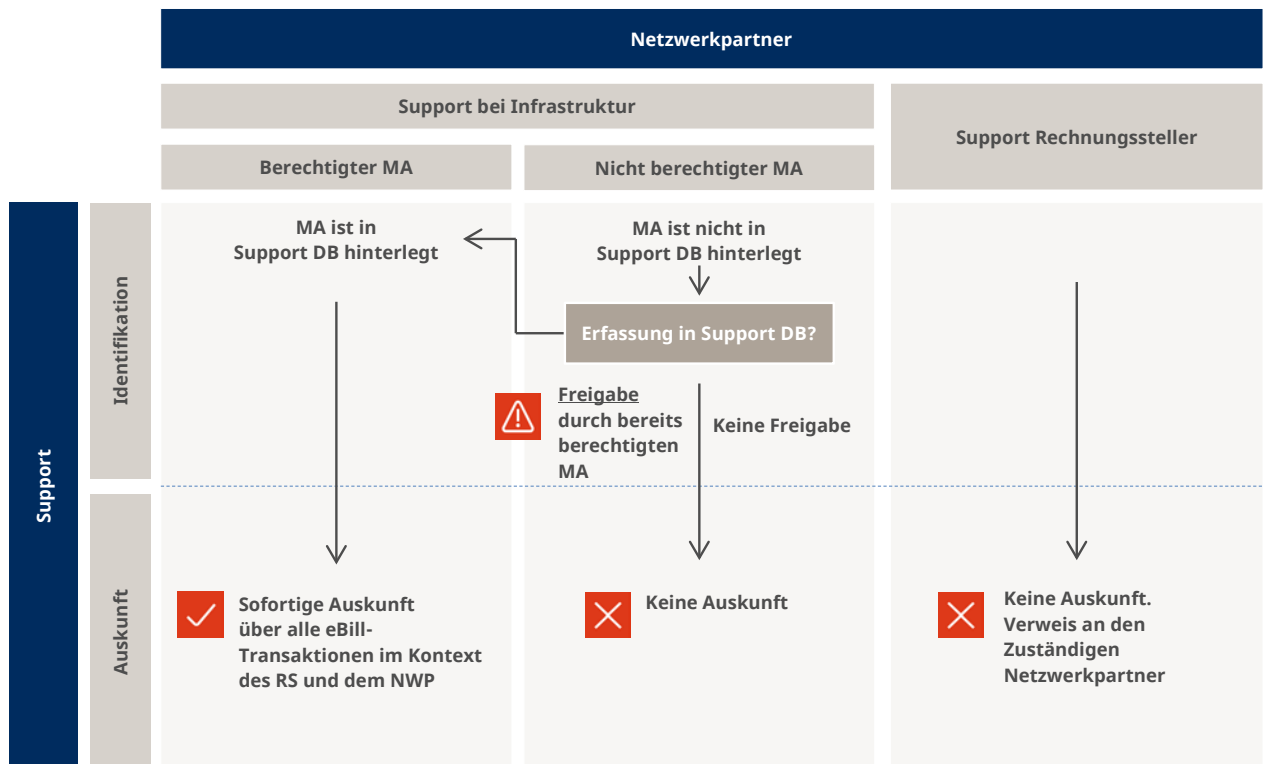


Abbildung 5: Berechtigungsmatrix für Auskünfte zur Dienstleistung eBill

Anmerkung:

Hauptansprechpartner (HAP) eines Netzwerkpartners für die Dienstleistung eBill definiert namentlich auskunftsberechtigte Mitarbeitende (MA) und dokumentiert diese als Benutzer in der Datenbank des Supports von SIX.