



Anhang 3

Betriebsvereinbarung

für Consent-as-a-Service für die bLink Plattform

1. Verfügbarkeit

Sämtliche Systeme, die zur Erbringung der Dienstleistung Consent-as-a-Service für die bLink Plattform (nachfolgend «CaaS» genannt) erforderlich sind, werden von SIX BBS AG («SIX») im Rechenzentrum der SIX Group AG betrieben und rund um die Uhr überwacht. Sie stehen grundsätzlich an 365 Tagen während 7x24 Stunden zur Verfügung.

1.1 Systemlinien

CaaS wird parallel in mehreren Systemlinien betrieben. Dem Teilnehmer 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 zwei 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 SIX 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 Nutzer, gemäss ihren eigenen Betriebsstufen, sicher.

1.3 Betriebsstufen des Produktionssystems (P-Stufe)

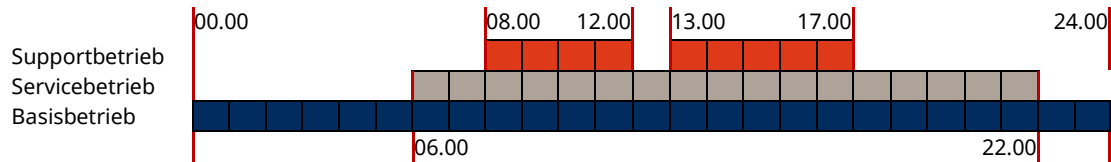


Abbildung 1: Betriebsstufen des Produktionssystems (P-Stufe)

Betriebsstufe	Zeitraum	Überwachung	Reaktionszeit
Supportbetrieb	Bankwerktage 08.00 – 12.00 13.00 – 17.00*	Aktiv	Sofort
Servicebetrieb	Täglich 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/XP-Stufe)

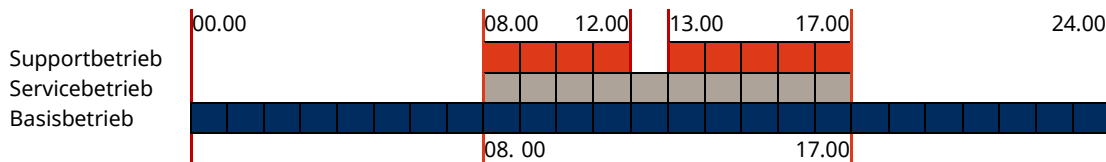


Abbildung 2: Betriebsstufen der Testsysteme (X_{E/P}-Stufe)

Betriebsstufe	Zeitraum	Überwachung	Reaktionszeit
Supportbetrieb	Bankwerktage 08.00 – 12.00 13.00 – 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 Management und 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 des Teilnehmers. 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 den Teilnehmer haben, wird die gemeldete Supportstelle des betroffenen Teilnehmers innerhalb der in Kapitel 1 festgelegten Fristen (Reaktionszeiten) per E-Mail über das Vorhandensein einer Störung seitens SIX informiert. 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.

Diese E-Mails informieren über das Vorhandensein und die Wirkung einer Störung. Sie geben keine Auskunft über die Ursache der Störung. SIX kann zu Gunsten der Geschwindigkeit Erstinformationen ohne Details zur Störung senden. Die E-Mails werden in Deutsch und Englisch verfasst. Störungsmeldungen sind vertraulich zu behandeln und dürfen den Kreis des Teilnehmers sowie der betroffenen Nutzer nicht verlassen.

Die Weiterleitung dieser Informationen an beigezogene Dritte des Teilnehmers (z.B. Systembetreiber) ist durch den Teilnehmer sicherzustellen.

2.2 Störungsmeldungen des Teilnehmers

Während des Supportbetriebs kann der Teilnehmer Störungen des Produktions- oder Testsystems der SIX Supportstelle melden.

Ausserhalb des Supportbetriebs steht dem Teilnehmer eine zentrale Störungsstelle von SIX zur Verfügung. Diese nimmt ausschliesslich Störungsmeldungen des Produktionssystems entgegen, Supportanfragen sind nicht möglich.

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

Sicherheitsrelevante Vorfälle gemäss Reglement Incident Klassifizierung müssen SIX umgehend gemeldet werden.

2.3 Kategorisierung der Störungen

Die auftretenden Störungen werden gemäss ihrem Schweregrad wie folgt kategorisiert

2.2.1 Level 1 Störung

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

2.2.2 Level 2 Störung

Bei einer Level 2 Störung sind entweder mehrere Nutzer oder der Teilnehmer vollständig betroffen. Der Service als Ganzes ist beeinträchtigt. Die Störung wird gemäss Kapitel 1.3. angenommen und bearbeitet. Der betroffene Teilnehmer wird über den Status regelmässig informiert.

2.2.3 Major Incident

Bei einem Major Incident sind eine grosse Anzahl von Nutzern betroffen. Der Service als Ganzes ist deutlich beeinträchtigt. Die Störung wird gemäss Kapitel 1.3. angenommen und bearbeitet. Die 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 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 zu CaaS umgehend zu unterbrechen oder CaaS abzuschalten.

Bei Vorfällen geringerer Kritikalität (gemäss separatem Reglement) informiert SIX die Ansprechstellen aus Kapitel 4.

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 den Teilnehmer frühzeitig über geplante Systemunterbrüche des produktiven Systems, damit der Teilnehmer seinerseits die Möglichkeit hat, Vorkehrungen zu treffen und ggf. seine Nutzer zu informieren. Die Information an den Teilnehmer erfolgt per E-Mail an die gemeldete Supportstelle des Teilnehmers.

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 gemeldete Supportstelle des Teilnehmers 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

Die Supportstelle von SIX steht dem Teilnehmer während des Supportbetriebs als Single Point of Contact (SPOC) für alle operativen Fragen zur Verfügung.

SIX nimmt über den SPOC sowohl Second Level Support Anfragen als auch Störungsmeldungen, oder generelle Fragen des Teilnehmers entgegen.

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

Der Teilnehmer sorgt dafür, dass die Liste der supportberechtigten Mitarbeiter immer aktuell gehalten wird.

Ausserhalb der Supportzeiten steht den Finanzinstituten die Störungsstelle von SIX zur Verfügung. Diese nimmt ausschliesslich Störungsmeldungen entgegen und sorgt für die Behebung der Störungen.

5. Reporting

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