



# Accord d'exploitation

entre SIX et les partenaires réseau

Annexe 2 au contrat-cadre des partenaires réseau



## Remarques

Ce document est une annexe au «Contrat-cadre du partenaire réseau pour le rattachement à l'infrastructure eBill en tant que partenaire réseau pour l'émetteur de factures» (Annexe 1) conclu entre SIX et le partenaire réseau («contrat»).

SIX BBS SA (ci-après dénommée «SIX») se réserve le droit de modifier et/ou de compléter à tout moment l'accord d'exploitation avec effet obligatoire pour le partenaire réseau. Tout ajustement des accords sur les niveaux de service (SLA) doit être signalé au partenaire réseau d'une manière appropriée au moins six (6) mois avant son entrée en vigueur. Si le partenaire réseau n'est pas en mesure d'accepter ou de mettre en œuvre un changement, il est en droit de résilier l'accord avec un préavis de deux (2) mois à compter de la date d'entrée en vigueur du dit changement, conformément à la clause 11.2 du contrat. À défaut d'une telle résiliation, l'accord d'exploitation tel que modifié ou complété fera automatiquement partie intégrante du contrat dès son entrée en vigueur.

## Objet

Les accords de niveau de service (SLA) définissent les services que SIX fournit à ses partenaires réseau.



## Table des matières

---

<b>Table des matières</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Disponibilité de l'infrastructure eBill</b> .....	<b>4</b>
1.1 Lignes de système .....	4
1.2 Disponibilité du service .....	4
1.3 Niveaux d'exploitation .....	5
<b>2. Support du service eBill</b> .....	<b>7</b>
2.1 Temps de réponse par canal de communication .....	7
<b>3. Maintenance de l'infrastructure eBill</b> .....	<b>8</b>
3.1 Planning/fenêtre de maintenance .....	8
3.2 Fréquence et informations préliminaires .....	8
<b>4. Droits à l'information</b> .....	<b>10</b>
4.1 Émetteur de factures .....	10
4.2 Service eBill .....	11

## 1. Disponibilité de l'infrastructure eBill

---

Tous les systèmes nécessaires à la prestation du service eBill sont exploités dans le centre de calcul de SIX et surveillés 24 heures sur 24. Ils sont disponibles 365 jours par an, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les centres de calcul dans lesquels l'infrastructure eBill est exploitée sont situés en Suisse. L'accès aux données ne doit se faire que depuis la Suisse.

### 1.1 Lignes de système

---

L'infrastructure eBill est exploitée en parallèle sur plusieurs lignes de système. Deux lignes de système sont à la disposition des partenaires réseau et des autres participants au système. La plate-forme de production (niveau P) et la plate-forme de test (niveau X).

### 1.2 Disponibilité du service

---

La disponibilité est différente selon qu'il s'agit de l'exploitation normale ou d'un cas de panne.

Le service d'exploitation normale assure l'exploitation de l'infrastructure 24 heures sur 24. Cela comprend une surveillance automatique, une première évaluation du défaut et sa réparation le plus rapidement possible. En fonction de la panne, des mesures appropriées sont prises pour que la plate-forme soit à nouveau disponible à temps pour la mise en service.

N°	Service	Disponibilité	
1	Service d'exploitation normale	7 j./7 - 24 h./24 (hors fenêtre de maintenance)	
2	Pannes	Panne totale	12 h max.
		Panne partielle	24 h max.

#### Remarques:

1. Tous les systèmes de production sont exploités par SIX et surveillés 24 heures sur 24. Ils sont configurés selon les directives de sécurité et d'exploitation de SIX et sont disponibles 365 jours par an, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Un système de production identique est disponible au centre de calcul de rechange de SIX (AWRZ) en cas de panne du système principal. Le passage du système principal au système de rechange est contrôlé chaque année dans le cadre du contrôle de capacité AWRZ à l'échelle du groupe.
2. Les temps de réaction et le retour d'informations en cas de dépannage sont inclus.

## 1.3 Niveaux d'exploitation

---

L'exploitation de l'infrastructure eBill 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.

### 1.3.1 Service d'exploitation normale

---

Le service d'exploitation normale assure l'exploitation de l'infrastructure eBill 24 heures sur 24. Cela comprend une surveillance automatique, une première évaluation du défaut et sa réparation le plus rapidement possible. En fonction de la panne, des mesures appropriées sont prises pour que la plate-forme soit à nouveau disponible à temps pour la mise en service.

### 1.3.2 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 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 d'entretien (exception: fenêtre de maintenance).

### 1.3.3 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 partenaires réseau. Les partenaires réseau assurent un soutien de premier niveau envers leurs clients. Le service de support est à la disposition des partenaires réseau participants en tant que soutien de deuxième niveau. Les clients sont dirigés vers leurs partenaires réseau respectifs. Les demandes de support par téléphone ou par e-mail sont payantes.

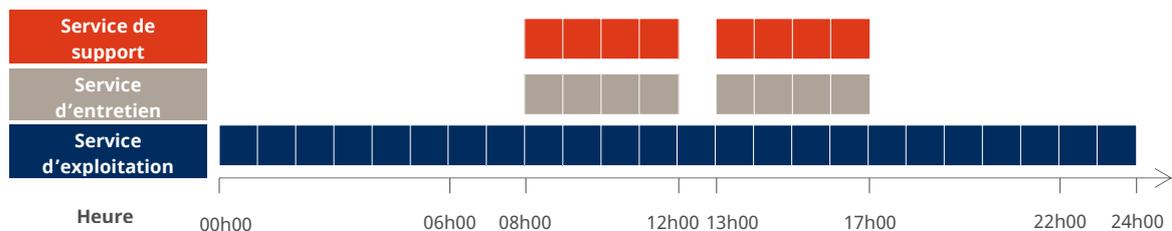


Illustration 1: niveaux d'exploitation des systèmes productifs



Les disponibilités et temps de réaction ainsi que les services pour pannes et support suivants s'appliquent pour les différents types d'exploitation:

	<b>Service d'exploitation normale</b>	<b>Entretien</b>	<b>Service de support<sup>1</sup></b>
Disponibilité	7 j./7 - 24 h./24	Jours ouvrables bancaires: 8h00–12h00 13h00–17h00	Jours ouvrables bancaires: 8h00–12h00 13h00–17h00
Temps de réaction	Dès le début de l'opération d'entretien	Dans les 60 minutes	Téléphone: immédiatement E-mail: dans les 4 heures
Service pour pannes	Actif	Actif	Inactif
Service de support	Inactif	Inactif	Actif

<sup>1</sup> 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.

**Remarques:**

Surveillance automatique: 365 jours par an, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24

## 2. Support du service eBill

---

Le service de support de SIX est à la disposition des partenaires réseau en tant que point de contact unique (SPOC) pour toutes les questions opérationnelles concernant le service eBill.

Par l'intermédiaire du SPOC, SIX accepte aussi bien les demandes de support de deuxième niveau que les rapports d'incidents et les questions générales des partenaires réseau.

Les émetteurs de factures qui souhaitent adresser directement des demandes de support à SIX sont renvoyés vers leurs partenaires réseau respectifs.

Le service de support de SIX ne fournit des informations aux collaborateurs des partenaires réseau que s'ils sont connus de SIX et disposent d'une autorisation de support appropriées. À cet effet, SIX conserve dans ses systèmes des données d'identification concernant les collaborateurs des partenaires réseau qui ont droit à une assistance. Les nouveaux collaborateurs des partenaires réseau peuvent être autorisés par des collaborateurs déjà connus à bénéficier d'une assistance. Cette autorisation est donnée par SIX qui demande à un collaborateur déjà connu disposant d'une autorisation de support de confirmer le nouveau collaborateur par e-mail. Si cette demande est confirmée, le nouveau collaborateur est créé avec une autorisation de support et reçoit désormais des informations. Une copie de la demande est envoyée à l'IP du partenaire réseau.

Les autorisations de support des collaborateurs des partenaires réseau peuvent être supprimées à tout moment en envoyant un e-mail au service de support de SIX.

Une fois par an, SIX envoie la liste des collaborateurs du partenaire réseau qui ont bénéficié d'une assistance à l'IP du partenaire réseau pour vérification. De cette façon, les changements au sein du personnel du partenaire réseau peuvent être détectés et corrigés.

### 2.1 Temps de réponse par canal de communication

---

Les temps de réaction suivants s'appliquent pour chaque canal de communication:

Canal de communication	Temps de réaction
Support téléphonique	Immédiatement (dans le cadre du service de support)
Assistance par e-mail	Dans les 4 heures (dans le cadre du service de support)
Service pour pannes	Pas de support (seulement rapports d'incidents)

### 3. Maintenance de l'infrastructure eBill

Les travaux de maintenance sur les systèmes productifs comprennent les travaux et les activités sur l'infrastructure eBill (serveurs, bases de données, périphériques tels que les réseaux, etc.), ainsi que les applications.

#### 3.1 Planning/fenêtre de maintenance

L'utilisation des fonctions eBill dans les systèmes d'e-banking est plus élevée à la fin et au début de chaque mois. Afin d'assurer la disponibilité de système à ce moment, aucune maintenance sans urgence n'est prévue au cours de cette période. Toutefois, en raison des interdépendances techniques des systèmes informatiques partagés au sein de SIX Group SA, cela ne peut pas toujours être évité. Dans la mesure du possible, SIX programme la maintenance entre le 5ème et le 22ème jour du mois et en dehors du service d'entretien. Dans des cas exceptionnels, SIX se réserve le droit d'effectuer des travaux de maintenance à d'autres moments. Les heures de maintenance sont basées sur le temps d'utilisation des clients. SIX utilisera la fenêtre de maintenance dans le cadre du service d'entretien (06h00-07h00) au maximum deux fois par mois.

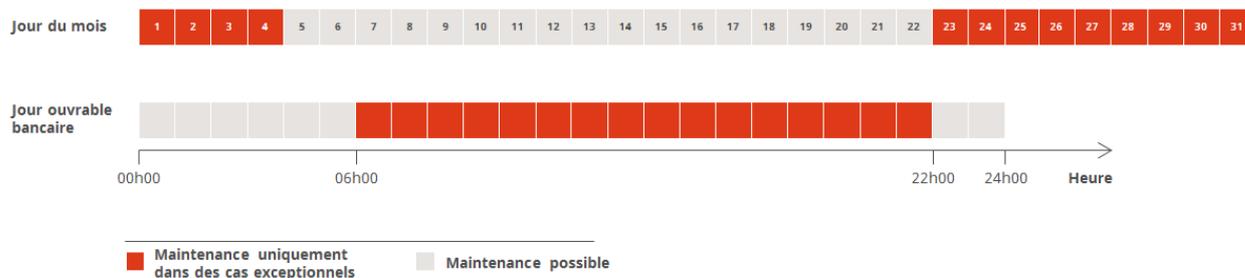


Illustration 2: fenêtres de maintenance des systèmes productifs

#### 3.2 Fréquence et informations préliminaires

Les interruptions planifiées du système liées à la maintenance sont communiquées à l'avance ou après la maintenance, l'achèvement est indiqué par e-mail.

Les travaux d'entretien ont toujours lieu en dehors du service d'entretien.

Les interruptions imprévues du système liées à la maintenance ne sont effectuées qu'en cas d'urgence et sont communiquées par e-mail, y compris l'achèvement.

L'interlocuteur principal (IP) d'un partenaire réseau définit les services à renseigner concernant les travaux d'entretien.

Au cours des travaux d'entretien, aucune information sur l'état et l'avancement des travaux ne peut être fournie. En cas de retard, les informations seront fournies au plus tard au début de la période de service.

Les inscriptions et les désinscriptions pour les notifications par e-mail sont effectuées auprès du service de support.

Selon la durée de la maintenance:

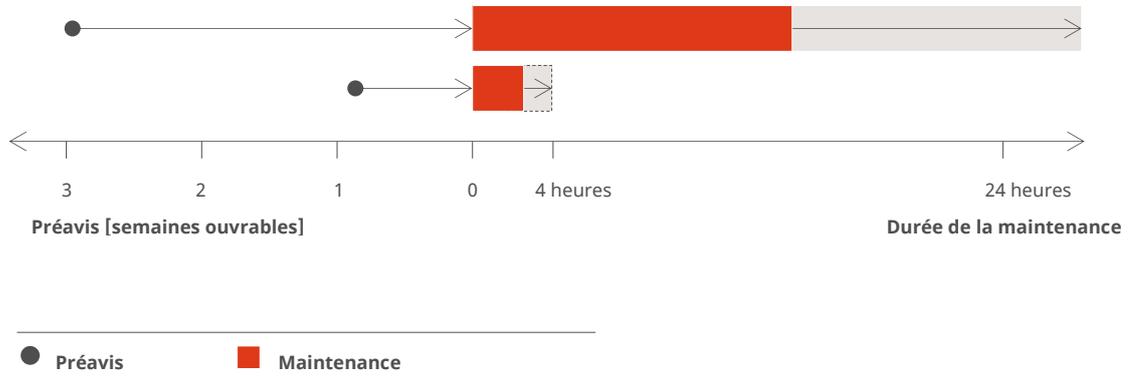


Illustration 3: préavis en cas de maintenance des systèmes productifs

Durée	Préavis	Fréquence max.	Remarques
4h max.	Une (1) semaine de travail 4 par mois		Si possible pendant la fenêtre de maintenance au cours d'un jour ouvrable bancaire
Plus de 4h	Dix (10) jours ouvrables	2 par trimestre	Du vendredi 22h00 au lundi 07h00

## 4. Droits à l'information

Les droits à l'information sont différents pour les émetteurs de factures et le service eBill.

### 4.1 Émetteur de factures

Voici la matrice des droits pour les demandes de renseignements téléphoniques des émetteurs de factures auprès de SIX:

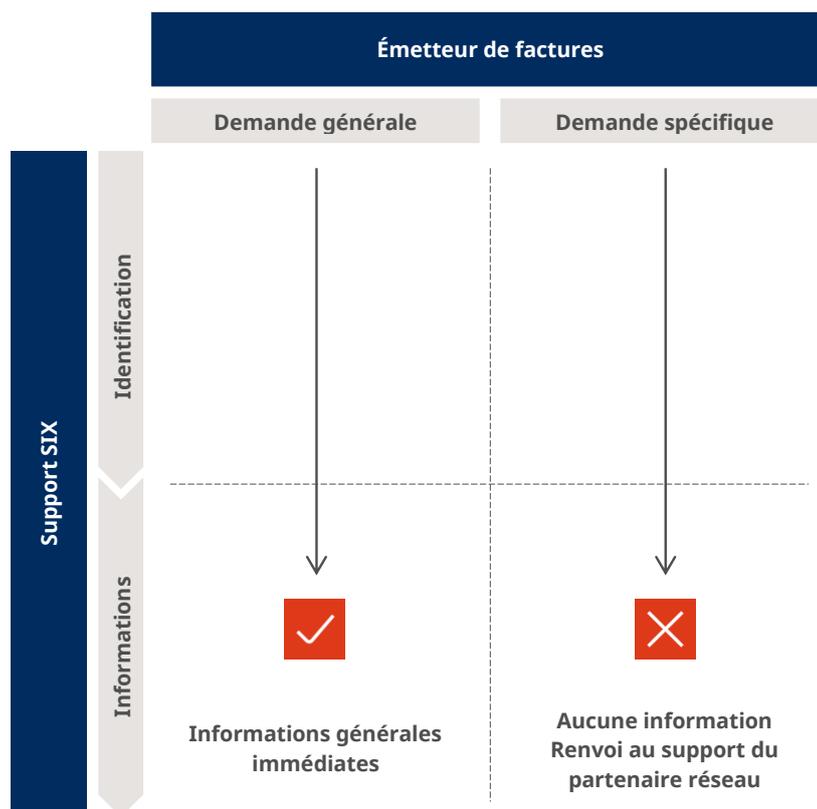


Illustration 4: matrice générale des droits pour la transmission d'informations aux émetteurs de factures

**Remarques:**

- Les demandes générales des émetteurs de factures auprès du service de support reçoivent toujours des réponses.
- Les demandes de renseignements spécifiques ne reçoivent pas de réponse. Les émetteurs de factures sont alors orientés vers le service de support du partenaire réseau concerné.

## 4.2 Service eBill

Ci-dessous se trouve la matrice des droits pour les demandes de renseignements téléphoniques concernant le service eBill des partenaires réseau:

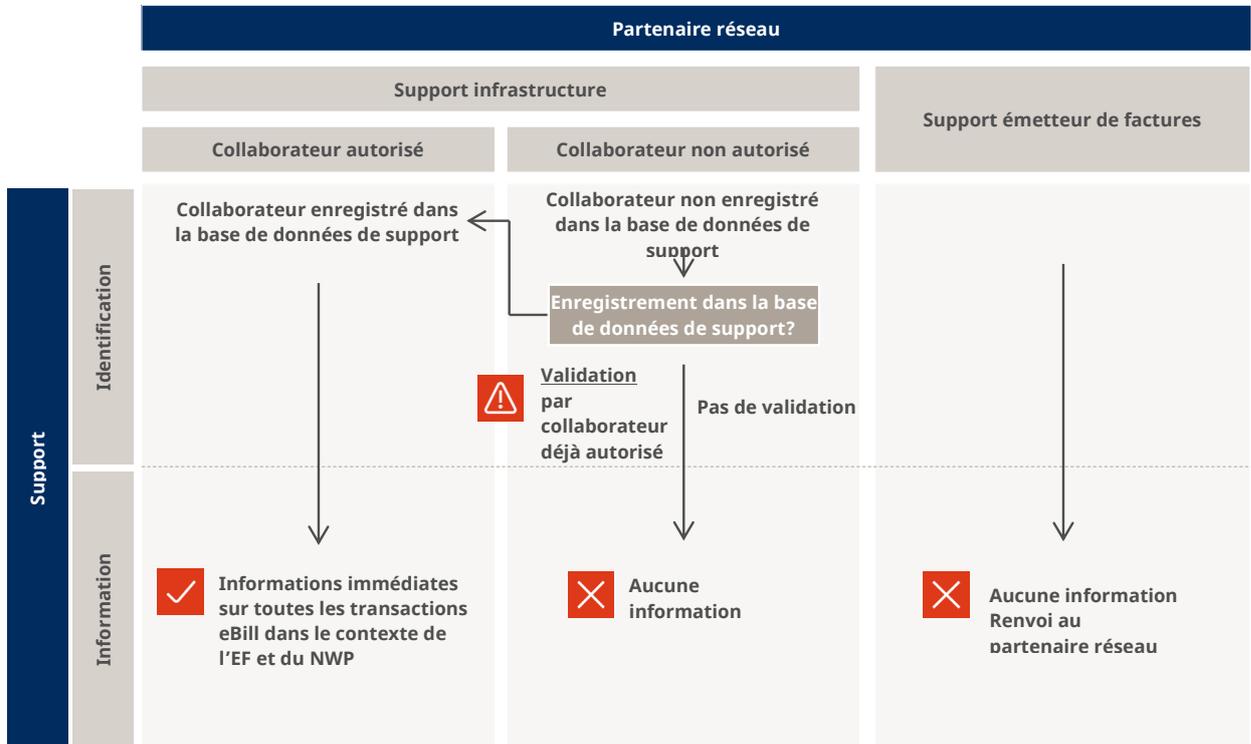


Illustration 5: matrice des droits pour les informations concernant le service eBill

**Remarque:**

L'interlocuteur principal (IP) d'un partenaire réseau pour le service eBill définit les collaborateurs ayant droit à l'information par leur nom, inscrit en tant qu'utilisateur dans la base de données du service de support de SIX.