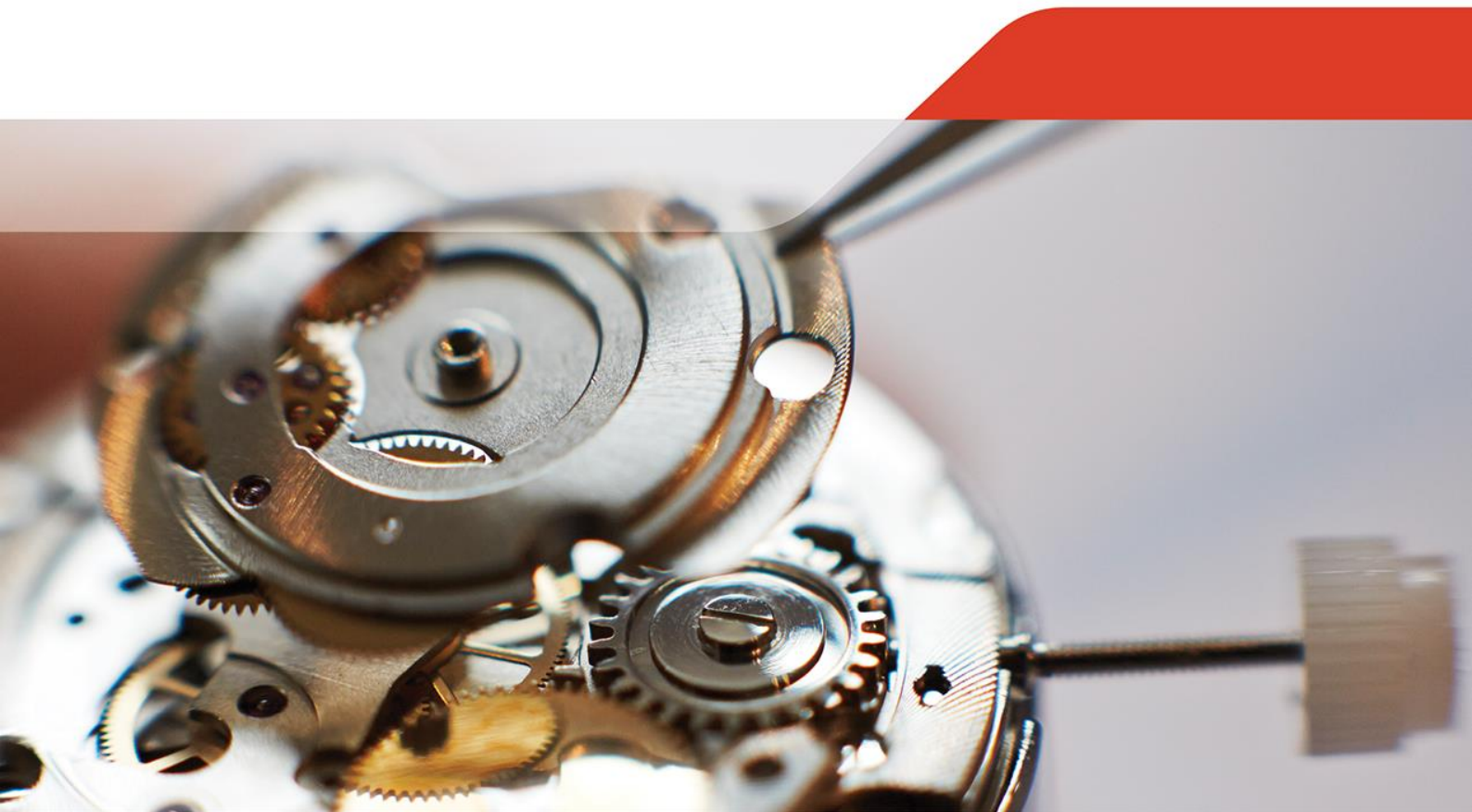


SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

Juni 2017





SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

Inhaltsverzeichnis

1.0	Allgemeine Informationen	3
1.1	Dienstleistungsumfang	3
1.2	Akronyme	3
1.3	Leistungen des STR Service Desk	3
1.4	Dokumentation und Kommunikation	3
2.0	Service-Level-Definition	4
2.1	Service-Bereiche	4
2.2	Geschäftszeiten	4
2.3	Service-Verfahren	5
2.3.1	Erste Reaktion	5
2.3.2	Registrierung	5
2.3.3	Bearbeitung von Service-Anfragen	5
2.3.4	Reaktionszeiten	5
2.4	Kommunikationskanäle	6
3.0	Kontaktaufnahme	6
4.0	Eskalationsprozess	6



SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

1.0 Allgemeine Informationen

1.1 Dienstleistungsumfang

Die Gegenparteien in der Schweiz sind gemäss dem Finanzmarktinfrastukturgesetz verpflichtet, Derivatgeschäfte an ein Transaktionsregister zu melden. SIX wird den Kunden diesen Service über ihr Tochterunternehmen SIX Trade Repository AG («STR») anbieten. Der Service Desk ist die erste Anlaufstelle für Meldedenutzer («Reporting Users»), die die Dienstleistungen von STR in Anspruch nehmen möchten.

1.2 Akronyme

Abkürzung	Bedeutung
FinfraG	Finanzmarktinfrastukturgesetz
GUI	Web-Benutzeroberfläche des Meldesystems
Meldesystem	Das Meldesystem ist die kundenseitige Komponente des SIX-Transaktionsregisters. Hier werden die Kundendaten erfasst, validiert und an die Datenbank des Transaktionsregisters weitergegeben.
Meldedenutzer	Unternehmen, das Daten als Teilnehmer von STR übermittelt.
STR	SIX Trade Repository AG

1.3 Leistungen des STR Service Desk

In erster Linie unterstützt der Service Desk die Meldedenutzer sowohl bei technischen als auch bei geschäftsbezogenen Anliegen zur Nutzung der Dienstleistungen von STR.

Die angebotenen Dienstleistungen schliessen auch die Verteilung neuer Software-Versionen und Schnittstellenspezifikationen ein.

Der Service Desk unterstützt die IT-Mitarbeiter und Businessanalysten sowohl bei der Implementierung und Aufrechterhaltung einer Schnittstelle zum Meldesystem als auch bei der Benutzung der GUI.

Die wichtigsten Aufgaben des Service Desk umfassen die Pflege eines Helpdesk für die Aufnahme und Verwaltung neuer und bestehender Meldedenutzer, die Erfassung und Analyse von Problemen und Fehlerzuständen sowie gegebenenfalls die Eskalation von Fehlermeldungen und Änderungsanträgen («Change Requests»).

1.4 Dokumentation und Kommunikation

Der Service Desk erstellt und pflegt die Dokumentation für alle Dienstleistungen von STR. Die Dokumentation wird online zur Verfügung gestellt. Zur Dokumentation gehören Administrations-, Referenz- und Benutzerhandbücher.

Ausserdem erstellt der Service Desk technische und/oder operative Service-Mitteilungen («Service Notices») und übermittelt diese per E-Mail an die Meldedenutzer.



SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

2.0 Service-Level-Definition

2.1 Service-Bereiche

Das Hauptziel ist die Aufrechterhaltung des produktiven Betriebs des Meldesystems und dessen Bereitstellung an die Meldenutzer. Der Service Desk unterscheidet bei den geleisteten Supportleistungen zwischen vier Service-Bereichen:

Service-Bereich	Beschreibung	Kommentar
Schnittstellen	Support wird zur Einrichtung der technischen Anbindung (SFTP oder MQ) oder bei gestörter Nutzbarkeit des Meldesystems geleistet.	
Software-Wartung	Weiterentwicklung der letzten Software-Version durch die Bereitstellung von Patches und neuen Versionen sowie durch Annahme/Bearbeitung von Änderungsanträgen.	
Dokumentation	Pflege und Aktualisierung der Dokumentation und Information der Meldenutzer über anstehende Ereignisse, neue Software-Versionen oder Fehlerzustände.	
Beratung	Meldenutzer werden in Bezug auf die Benutzung der GUI und die für den Upload erforderlichen Dateninhalte beraten.	Die Beratung erfolgt auf Antrag, je nach Verfügbarkeit der geeigneten Ressourcen. Eine Beratung zum Inhalt der regulatorischen Meldungen erfolgt nur in dem Umfang, der für ein Transaktionsregister in vernünftiger Weise durchführbar ist.

2.2 Geschäftszeiten

STR bietet ein Member-Testsystem für Kunden an. Mit dem Member-Testsystem kann STR die operationelle Betriebsbereitschaft sicherstellen, bevor die Kunden zum produktiven System migrieren. Zudem können die Kunden zeitnah neue Software-Versionen testen, bevor diese in der Produktionsumgebung implementiert werden.

STR hat folgende Geschäftszeiten:

Member-Testsystem	
Support-Zeiten	Betriebszeiten
08.00 – 17.00 Uhr (MEZ) Montag bis Donnerstag an Schweizer Geschäftstagen	7 x 24 h (ausgenommen an Wartungswochenenden oder wie anderweitig bekanntgegeben)
Produktionssystem	
Support-Zeiten	Betriebszeiten



SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

08.00 – 17.00 Uhr (MEZ) Montag bis Freitag an Schweizer Geschäftstagen	7 x 24 h (ausgenommen an Wartungswochenenden oder wie anderweitig bekanntgegeben)
---	---

2.3 Service-Verfahren

2.3.1 Erste Reaktion

Erste Reaktion («First Response») ist definiert als die Annahme einer Service-Anfrage durch einen Mitarbeiter des Service Desk. Der Service Desk stellt eine erste Reaktion von 8.00 bis 17.00 Uhr (MEZ) an Geschäftstagen zur Verfügung. Service-Anfragen werden in deutscher und englischer Sprache bearbeitet, eine Antwort erfolgt in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Ist dringend eine Lösung gefordert, sollte der Begriff «urgent» bzw. «dringend» in der Betreffzeile angegeben werden. Dringende Anfragen werden in der Regel innerhalb von 2 Stunden beantwortet.

2.3.2 Registrierung

Jede beim Service Desk eingehende Service-Anfrage wird mittels eines Software-Tools registriert, nach einem internen Klassifizierungsschema klassifiziert und mit einer eindeutigen Identifikationsnummer versehen (Ticket-ID).

Für die Registrierung und Überwachung des Reparatur-/Lösungsstatus jeder Fehlfunktion des Systems wird eine spezielle Software-Routine verwendet. Telefongespräche mit dem Service Desk können aufgezeichnet werden.

2.3.3 Bearbeitung von Service-Anfragen

Sowohl die internen STR-Mitarbeiter als auch die Meldenutzer, einschliesslich der Dienstleister, die von einem Kunden mit dem Betrieb seiner Schnittstellen zu STR beauftragt wurden, können Service-Anfragen an den Service Desk übermitteln.

2.3.4 Reaktionszeiten

Service-Anfragen werden gemäss der nachstehenden Übersicht bearbeitet:

Art der Service-Anfrage	Dringende Anfrage	Reguläre Anfrage
	↓	↓
Reaktionszeit	2 Stunden	24 Stunden

Die angegebenen Reaktionszeiten gelten an Geschäftstagen von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr (MEZ).



SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

2.4 Kommunikationskanäle

Der Service Desk informiert die Kunden, wenn unerwartete Ereignisse die produktive Nutzung des Meldesystems beeinträchtigen oder verhindern. Die nachstehende Tabelle enthält eine Übersicht über die Ereignisarten, Kommunikationsmittel und den Verteiler für die entsprechenden Mitteilungen:

Ereignis	Verteiler	Kommunikationskanal
Ausfall zentraler Verarbeitungskomponenten -> betrifft alle Kunden	Alle Kunden	Service Notice
Ausfall peripherer Komponenten -> betrifft mehrere Kunden	Betroffene Kunden	Service Notice oder telefonische Fehlermeldung
Ausfall peripherer Komponenten -> betrifft einen oder nur einzelne Kunden	Betroffene Kunden	Service Notice oder telefonische Fehlermeldung
Störung einer spezifischen Funktion	Alle Kunden	Service Notice
Schliessen der Service-Anfrage (wenn keines der o.a. Ereignisse zutrifft)	Absender der Service-Anfrage	E-Mail

3.0 Kontaktaufnahme

Soweit möglich, sollten alle Anfragen per E-Mail übermittelt werden. Um eine sofortige Reaktion zu gewährleisten, sollte die Service-Anfrage (wenn möglich) Folgendes enthalten:

- Screenshot(s) des Problems im SIX-Meldesystem und
- hochgeladener Fehlerbericht

TR Service Desk	E-Mail	Telefonnummer (nur bei dringenden Anfragen)
Funktionelle und technische Anfragen	traderep@six-securities-services.com	+41 58 399 66 50
Allgemeine Anfragen	traderep@six-securities-services.com	+41 58 399 66 50

4.0 Eskalationsprozess

Sollten Sie aus irgendeinem Grund mit unseren operativen Dienstleistungen nicht zufrieden sein, stehen Ihnen verschiedene Eskalationsstufen für Ihre Beschwerde zur Verfügung:

Eskalationsstufe 1

Jakob Lichtner
 Product Management SIX Trade Repository AG
 +41 58 399 4048
jakob.lichtner@six-group.com



Securities Services



SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

Eskalationsstufe 2

John Cummins

Head SIX Trade Repository AG

+41 58 399 2287

john.cummins@six-group.com

SIX Securities Services

Pfingstweidstrasse 110
CH-8005 Zürich

Postanschrift:
Postfach
CH-8021 Zürich

T +41 58 399 4511
F +41 58 499 4511
www.six-securities-services.com

