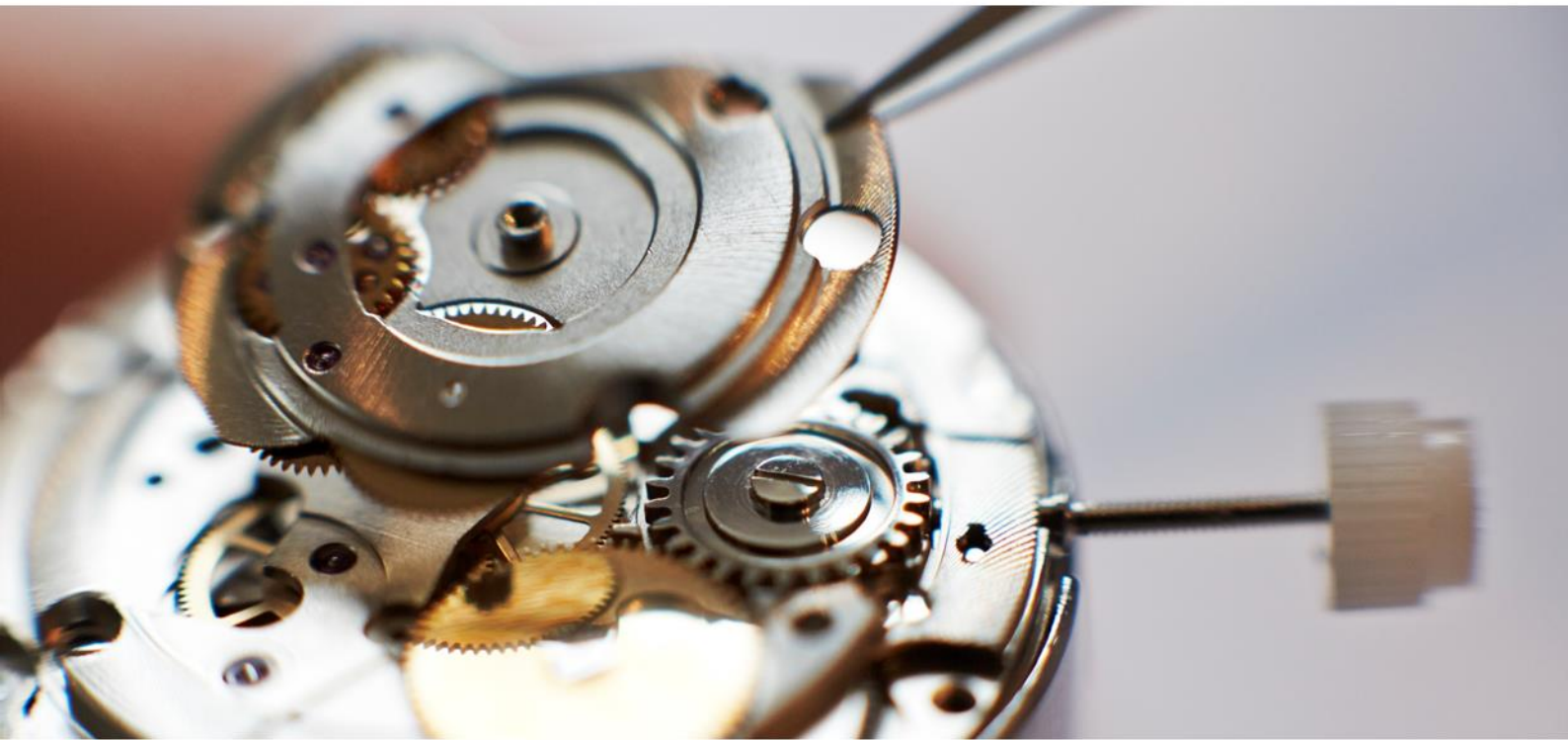




SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

Juli 2018





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	6
2.4	Kommunikationskanäle	6
3.0	Kontaktaufnahme	6
4.0	Eskalationsprozess	7



SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

1.0 Allgemeine Informationen

1.1 Dienstleistungsumfang

Die Gegenparteien in der Schweiz sind gemäss dem Finanzmarktinfrastrukturgesetz (FinfraG) verpflichtet, Derivatgeschäfte an ein Transaktionsregister zu melden. Als einziges in der Schweiz akkreditiertes Transaktionsregister für die Meldung von ausserbörslich gehandelten (Over-the-Counter, OTC) und börsengehandelten Derivaten (Exchange-traded Derivatives, ETD) ermöglicht es SIX TR Ihren Meldednutzern, der aus dem FinfraG resultierenden Meldepflicht nachzukommen. Der SIX TR Service Desk ist die erste Anlaufstelle für Meldednutzer («Reporting Users»), die die Dienstleistungen von STR in Anspruch nehmen.

1.2 Akronyme

Abkürzung	Bedeutung
FinfraG	Finanzmarktinfrastrukturgesetz
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.
Meldednutzer	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 Meldednutzer 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.

Die wichtigsten Aufgaben des Service Desk umfassen die Aufrechterhaltung einer zentralen Anlaufstelle für die Aufnahme und Verwaltung neuer und bestehender Meldednutzer sowie die Erfassung und Analyse von Problemen und Fehlerzuständen.

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.



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 Meldedenutzer. 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 Meldedenutzer über anstehende Ereignisse, neue Software-Versionen oder Fehlerzustände.	
Beratung	Meldedenutzer 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.



SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

STR hat folgende Geschäftszeiten:

Member-Testsystem	
Support-Zeiten	Betriebszeiten
09.00 – 17.00 Uhr (MEZ) Montag bis Freitag an Schweizer Geschäftstagen	6 x 24 h (ausgenommen an Wartungswochenenden oder wie anderweitig bekanntgegeben) Sonntag 18:00 Uhr (MEZ) bis Samstag 23:00 Uhr (MEZ)
Produktionssystem	
Support-Zeiten	Betriebszeiten
09.00 – 17.00 Uhr (MEZ) Montag bis Freitag an Schweizer Geschäftstagen	6 x 24 h Sonntag 18:00 Uhr (MEZ) bis Samstag 23:00 Uhr (MEZ)

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 09.00 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.

Bezieht sich eine Anfrage auf ein Problem in der Produktion, dass die Fähigkeit der Benutzer beeinträchtigt, ihre Meldungen abzugeben, sollte in der Betreffzeile des E-Mails der Begriff «urgent» oder «dringend» angegeben sein. Diese Anfragen werden in der Regel innerhalb von zwei Stunden beantwortet.

2.3.2 Registrierung

Jede beim Service Desk eingehende Service-Anfrage wird von einem Spezialisten aufgenommen und mittels Microsoft Office Outlook bearbeitet.

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.



SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

2.3.4 Reaktionszeiten

Service-Anfragen werden gemäss der nachstehenden Übersicht bearbeitet:

Art der Service-Anfrage	Dringende Produktionsanfrage	AllgemeineAnfrage
	↓	↓
Reaktionszeit	2 Stunden	24 Stunden

Die angegebenen Reaktionszeiten gelten an Geschäftstagen von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr (MEZ).

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	E-Mail
Ausfall peripherer Komponenten -> betrifft mehrere Kunden	Betroffene Kunden	E-Mail
Ausfall peripherer Komponenten -> betrifft einen oder nur einzelne Kunden	Betroffene Kunden	E-Mail
Störung einer spezifischen Funktion	Alle Kunden	E-Mail
Schiessen 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



SIX Trade Repository AG

Supportleistungen und Verfahren

TR Service Desk	E-Mail	Telefonnummer (nur bei dringenden Anfragen)
Für Anfragen betreffend unsere Produktionsumgebung		
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
Für Anfragen betreffend unsere Testumgebung		
Funktionelle und technische Anfragen	derirep-testsupport@six-group.com	-
Allgemeine Anfragen	derirep-testsupport@six-group.com	-

4.0 Eskalationsprozess

Sollten Sie mit unseren operationellen Prozessen oder dem Kunden-Support nicht zufrieden sein oder haben Sie dringende Anfragen in Zusammenhang mit der Produktionsumgebung, stehen Ihnen verschiedene Eskalationsstufen zur Verfügung:

Eskalationsstufe 1

Jakob Lichtner
 Head Business Operations SIX Trade Repository AG
 +41 58 399 4048
jakob.lichtner@six-group.com

Eskalationsstufe 2

John Cummins
 Head SIX Trade Repository AG
 +41 58 399 2287
john.cummins@six-group.com

Bitte beachten Sie, dass diese Eskalationsstufen nicht für Anfragen in Zusammenhang mit der Testumgebung zur Verfügung stehen. Entsprechende Eskalationen sind nur in dringenden Fällen oder in Verbindung mit der Produktionsumgebung einzuleiten.

SIX Group AG
Pfingstweidstrasse 110
CH-8005 Zürich

Postanschrift:
Postfach
CH-8021 Zürich

T +41 58 399 2111
www.six-group.com

