



swisscom

Description de services

Twint Whitelabel as a Service





Table des matières

1	Aperçu du service	3
2	Définitions	4
2.1	Service Access Interface Point (SAIP).....	4
2.2	Définitions spécifiques au service.....	4
3	Versions et options	5
3.1	Définition des versions de prestations et des options	6
4	Présentation des prestations et responsabilités	8
4.1	Prestations non-récurrentes	8
4.2	Prestations récurrentes	9
4.2.1	Core Services & Operations	9
4.2.1.1	Application Customizing - App Authorization & Authentication	9
4.2.1.2	Application Customizing - Core Banking Registration Process Interface.....	9
4.2.1.3	Application Customizing - Individualisation application Android	9
4.2.1.4	Application Customizing - Individualisation application Apple iOS	9
4.2.1.5	Application Maintenance - Configuration Management de l'application Android	9
4.2.1.6	Application Maintenance - Configuration Management de l'application Apple iOS	9
4.2.1.7	Application Maintenance - Composantes Life Cycle Management	10
4.2.1.8	Application Maintenance - Configuration Management du back-end / Account Gateway via SIL	10
4.2.1.9	Application Operation - Exploitation de l'environnement Twint WL.....	10
4.2.1.10	Application Operation - Surveillance de l'application et du système.....	10
4.2.1.11	Application Operation - Suppression de dérangements	10
4.2.1.12	Application Operation - Correction des bugs	10
4.2.1.13	Application Operation - Prise en charge des Releases après validation du test et mise en production	11
4.2.1.14	Application Operation - Continuity Management	11
4.2.2	Connectivity Services	11
4.2.2.1	Connexion à l'application bancaire centrale	11
4.2.2.2	Connexion Twint	11
4.2.2.3	Support de l'Account Gateway via Swisscom (SIL).....	11
4.2.3	Support Services.....	11
4.2.3.1	User Support (2nd Level).....	11
4.2.3.2	User Training.....	11
4.2.3.3	Service Desk.....	12
4.2.4	Change & Release Management	12
4.2.4.1	Planification, mise en œuvre et introduction de Releases (Community & Partial Community Releases) ...	12
4.2.4.2	Changements individuels sur demande.....	12
4.2.5	Security Services	12
4.2.5.1	Connexion WAF et configuration pour les utilisateurs mobiles Android/Apple iOS	12
4.2.5.2	Autorisation et authentification pour l'application vers le système back-end	13
4.2.6	Infrastructure Services	13
4.2.6.1	Environnement de production et de test permanent	13
4.2.6.2	Gestion et maintenance de l'équipement de test	13
5	Service Level et Service Level Reporting	13
5.1	Service Level.....	13
5.1.1	Performance	14
5.2	Service Reporting	14
6	Facturation et reporting sur les quantités	15
6.1	Facturation.....	15
6.2	Rapport des quantités	15
7	Dispositions particulières	15
7.1	Réserve/développement du service	15
7.2	Licences	15
7.3	Délimitations des prestations.....	16
7.4	Dispositions relatives à la protection des données	16
7.4.1	Traitement des données par des tiers à l'intérieur du pays	16

1 Aperçu du service

Le service Twint avec connexion de compte pour le client bancaire «Twint Whitelabel as a Service» - ci-après dénommé le «service» - contient la solution de base Twint avec la solution d'extension Whitelabel (WL) de Swisscom (Suisse) SA, ci-après dénommée «Swisscom», qui permet à la banque de connecter les comptes de vos clients finaux au système de paiement sans espèces Twint et de procéder à des individualisations optionnelles par banque. En outre, la vérification et l'enregistrement obligatoires des comptes bancaires et des cartes de crédit suisses (Master Card, Visa) sont effectués par les émetteurs suisses et le traitement des paiements est pris en charge. Swisscom est un partenaire autorisé par Twint AG à réaliser et à mettre en œuvre cette connexion de compte avec vérification correspondante du client final par rapport à chaque système bancaire central utilisé. En plus de la connexion au compte, le service offre un degré élevé d'individualisation des applications pour les téléphones Android et Apple iOS, ce qui permet à la banque d'offrir à ses clients finaux des promotions, des actualités, des coupons et des cartes de timbres, augmentant ainsi la fidélité du client final.

Le service comprend la fourniture de la plate-forme (services d'infrastructure), l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure sous-jacente et de ses applications au moyen de versions étroitement coordonnées avec Twint AG, l'individualisation des applications pour la banque respective, ainsi que la connexion (Connectivity) aux parties concernées.

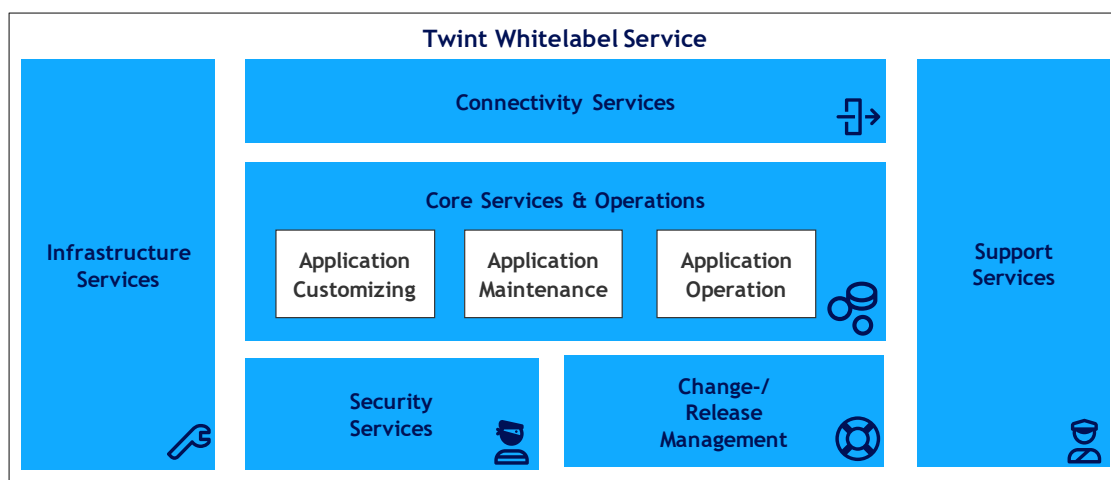
L'exploitation du service est assurée par des collaborateurs de Swisscom exclusivement dans les centres de calcul de Swisscom. Le logiciel utilisé dans ce processus provient essentiellement de Twint AG. En outre, le logiciel Ergon est utilisé pour les services de sécurité.

L'onboarding d'une banque est réglementé en détail dans un accord d'onboarding distinct; les principales composantes de l'onboarding sont décrites dans la suite de ce document.

Le service de Swisscom comprend les composants de prestations qui sont définis en détail au chapitre 3 de la présente description et qui peuvent être divisés en modules de prestations suivants:

- Infrastructure Service
- Connectivity Services
- Core Services & Operations
- Security Services
- Change & Release Management
- Support Services

Les modules présentés font partie intégrante de la solution globale du service et ne peuvent être achetés individuellement. Le graphique suivant donne un aperçu des éléments nécessaires à la fourniture du service:

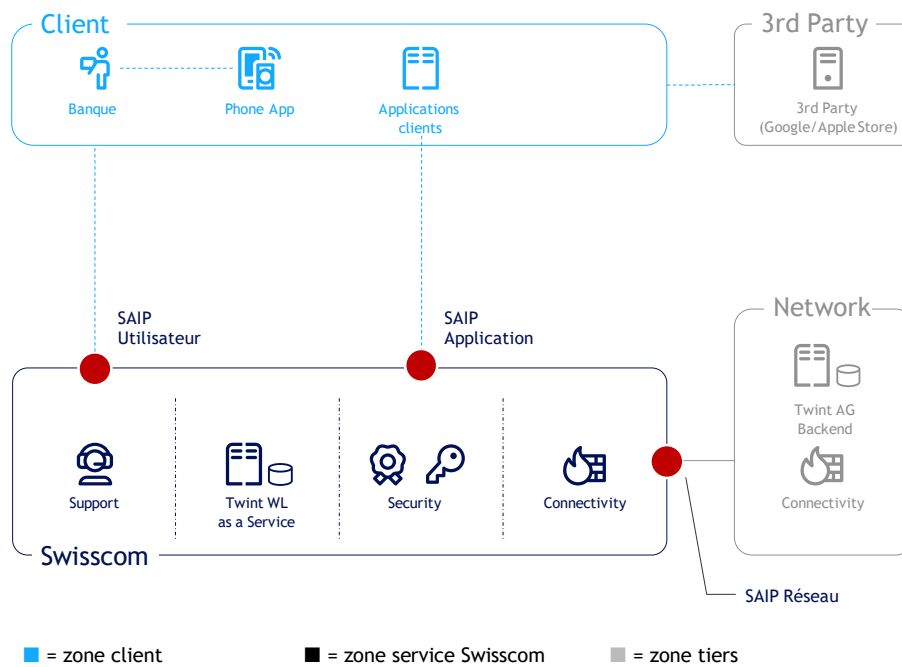


2 Définitions

2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

Le Service Access Interface Point (SAIP) est le point géographique et/ou logique convenu par contrat, où un service est mis à la disposition de son bénéficiaire, surveillé et où les Service Levels fournis sont mesurés. En ce qui concerne l'étendue des services dans cette description de service, les SAIP se trouvent au point de croisement de la connexion spécifique au client.

Le diagramme schématique ci-après offre un aperçu des prestations et des éléments du service:



Pour le SAIP «Utilisateur», les règles suivantes s'appliquent: Swisscom gère un «Service Desk» pour le client. Ce Service Desk est le point de contact pour tous les collaborateurs des clients lorsqu'une assistance est nécessaire ou pour signaler des dérangements. En outre, la banque dispose d'une interface utilisateur pour le Customer Support pour l'administration des clients finaux de ses utilisateurs d'applications.

Pour le SAIP «Application», les règles suivantes s'appliquent: La transmission entièrement automatisée des paiements entrants et sortants a lieu entre le système du client et le back-end Twint WL (qui fait partie de la composante «Twint WL as a Service»).

Pour le SAIP «Réseau», les règles suivantes s'appliquent: La transmission des paiements entrants et sortants entre les serveurs back-end de Swisscom (back-end Twint WL) et de Twint AG (back-end Twint AG) est entièrement automatisée via l'interface prédéfinie du réseau SIX.

2.2 Définitions spécifiques au service

Terme	Description
Banque émettrice WL	Banque qui agit comme émettrice dans le cadre du Twint Scheme et fait partie de la Swisscom Whitelabel Community.
Central App	Application développée et publiée par Twint AG pour les clients prépayés
IAM	Identity & Access Management
SIL	Swisscom Integration Layer Couche de connectivité utilisée comme interface entre le système bancaire central de la banque et le back-end Twint WL.
Système bancaire central	Logiciel qui cartographie les processus clés d'une banque

Terme	Description
Twint Scheme	Décrit toutes les règles et systèmes qui s'appliquent ou sont disponibles pour tous les émetteurs d'une application de paiement Twint
Twint WL	La solution Twint Whitelabel as a Service de Swisscom, qui comprend la connexion au compte comme base et des ajustements individuels par client
WAF	Web Application Firewall (pare-feu d'application Web)
Whitelabel App	Application développée par Swisscom sur la base de la Central App, adaptée aux besoins de l'émetteur WL
Whitelabel Community	Toutes les banques émettrices WL qui ont recours au service Twint Whitelabel de Swisscom font automatiquement partie de la Whitelabel Community.

3 Versions et options

L'obtention du service spécifique au client est compilée dans le contrat de service sur la base du tableau suivant, en tant que combinaison de services standard et d'options facultatives.

Version standard	Twint WL
Core Services & Operations	
Application Customizing	
App Autorisation & Authentication	●
Core Banking Registration Process Interface	●
Individualisation application Android	●
Individualisation application Apple iOS	●
Application Maintenance	
Configuration Management de l'application Android	●
Configuration Management de l'application Apple iOS	●
Composantes Life Cycle Management	●
Configuration Management du back-end / Account Gateway via SIL	●
Configuration Management de l'interface vers Twint AG	●
Application Operation	
Exploitation de l'environnement Twint WL	●
Surveillance de l'application et du système	●
Suppression de dérangements	●
Correction des bugs	●
Prise en charge des Releases après validation du test et mise en production	●
Continuity Management	●
Connectivity Services	
Connexion à l'application bancaire centrale	●
Connexion Twint	●
Support de l'Account Gateway via SIX (OTIS+)	○
Support de l'Account Gateway via Swisscom (SIL)	●
Connexion à l'interface SaferPay	○
Support Services	
User Support (2nd Level)	●
User Training	○
Service Desk	●

Version standard	Twint WL
Change & Release Management	
Planification, mise en œuvre et introduction de Releases (Community & Partial Community Releases)	●
Changements individuels sur demande	○
Security Services	
Connexion WAF et configuration pour les utilisateurs mobiles Android/Apple iOS	●
Autorisation et authentification pour l'application vers le système back-end	●
Infrastructure Services	
Environnement de production et de test permanent	●
Gestion et maintenance de l'équipement de test	●
Licences	
Twint WL App Fee (obligation d'achat)	○
SIL (Swisscom Integration Layer) comme Account Gateway (IBM Integration Bus IIB)	●
Infrastructure Security	●
Systèmes d'exploitation, banques de données de l'infrastructure Twint WL	●

● = standard (inclus dans le prix) ○ = Supplément de prix – = Non disponible

3.1 Définition des versions de prestations et des options

Les composants de prestations ci-après sont fournis dans le cadre du service:

Prestation/Option	Définition
Core Services & Operations - Application Customizing	
App Authorization & Authentication	Ce composant permet à l'utilisateur de se connecter au back-end et de confirmer son identité.
Core Banking Registration Process Interface	Interface avec le système bancaire central de la banque pour l'enregistrement d'un utilisateur Twint.
Individualisation application Android	L'application téléphonique basée sur Android est mise en œuvre selon les individualisations (couleurs, textes, logo) convenues avec le client.
Individualisation application Apple iOS	L'application téléphonique basée sur iOS est mise en œuvre selon les individualisations (couleurs, textes, logo) convenues avec le client.
Core Services & Operations - Application Customizing	
Configuration Management de l'application Android	Configuration et administration de tous les paramètres nécessaires à la mise à disposition de l'application en fonction des besoins du client.
Configuration Management de l'application Apple iOS	Configuration et administration de tous les paramètres nécessaires à la mise à disposition de l'application en fonction des besoins du client.
Composants Life Cycle Management	Life Cycle Management de tous les composants de système.
Configuration Management du back-end / Account Gateway via SIL	Administration et ajustement de la configuration du SIL. Gestion des certificats nécessaires.
Configuration Management de l'interface vers Twint AG	Configuration de l'interface vers Twint AG y c. administration des certificats.

Prestation/Option	Définition
Core Services & Operations - Application Operation	
Exploitation de l'environnement Twint WL	Exploitation de toutes les applications et composants nécessaires pour assurer le service Twint WL.
Surveillance de l'application et du système	Surveillance de tous les systèmes et composants pour le service Twint WL.
Suppression de dérangements	Réception des avis de dérangement et mise en œuvre de toutes les mesures nécessaires jusqu'au rétablissement complet du service.
Correction des bugs	Planification et coordination des Releases nécessaires sur la correction des bugs.
Prise en charge des Releases après validation du test et mise en production	Planification et coordination des Software Releases réguliers.
Continuity Management	Planification, mise en œuvre et test des mesures de Continuity & Capacity Management.
Connectivity Services	
Connexion à l'application bancaire centrale	Assurer la connexion aux applications bancaires centrales de la banque concernée.
Connexion Twint	Assurer la connexion à Twint AG (back-end Twint WL à back-end Twint AG).
Support de l'Account Gateway via SIX (OTIS+)	La connexion à une banque émettrice WL via l'Account Gateway SIX ne se fait pas via Swisscom, mais directement entre SIX et la banque correspondante. Indiqué à des fins d'exhaustivité, ne fait pas partie du produit. Peut être obtenu comme service optionnel.
Support de l'Account Gateway via Swisscom (SIL)	La connexion d'une banque émettrice WL via l'Account Gateway Swisscom fait partie du service Twint WL.
Connexion à l'interface SaferPay	Interface qui permet d'utiliser une carte de crédit comme «funding source». La connexion est établie directement entre SIX SaferPay et la banque émettrice WL. Indiqué à des fins d'exhaustivité, ne fait pas partie du produit. Peut être obtenu comme service optionnel.
Support Services	
User Support (2nd Level)	L'équipe d'exploitation Twint WL se tient à disposition des organisations de support des banques émettrices WL en tant que 2nd Level si elles ne peuvent pas résoudre elles-mêmes un problème client.
User Training	Swisscom User Training fournit des services dans le cadre d'une Change Request de la part du client. Par défaut, ce service est basé sur le concept «Train the Trainer».
Change & Release Management	
Planification, mise en œuvre et introduction de Releases (Community & Partial Community Releases)	Planification, coordination, planification des coûts et mise en œuvre de tous les changements en étroite consultation avec la Whitelabel Community.
Changements individuels sur demande	Planification, coordination, planification des coûts et mise en œuvre d'un changement individuel pour une banque émettrice WL spécifique, en étroite consultation avec la banque concernée.
Security Services	
Connexion WAF et configuration pour les utilisateurs mobiles Android/Apple iOS	Mise à disposition du WAF pour la communication complète avec les applications.

Prestation/Option	Définition
Autorisation et authentification pour l'application vers le système back-end	Connexion au système IAM de la banque émettrice WL concernée.
Infrastructure Services	
Environnement de production et de test permanent	Dans le cadre de ce service, le système de production ainsi qu'un système de test sont disponibles en permanence.
Gestion et maintenance de l'équipement de test	Pour les tests de réception dans le cadre d'une introduction de Release, une grande variété d'appareils de test de téléphones mobiles physiques est nécessaire.

4 Présentation des prestations et responsabilités

4.1 Prestations non-récurrentes

Les prestations non-récurrentes suivantes s'appliquent à l'onboarding du client. Elles sont convenues et facturées séparément sur la base d'un projet, des prestations supplémentaires pouvant être convenues en fonction du client et de ses besoins:

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Mise à disposition du service / projet d'onboarding du client		
1. Coordination et documentation du service	✓	
2. Définition de l'architecture cible spécifique à la banque pour Twint WL	✓	
3. Définition de l'architecture de solution, y c. l'adressage IP, le routage chez Swisscom (y c. les relations de communication [matrice de port] chez Swisscom, la configuration de la connectivité chez Swisscom)	✓	
4. Configuration des raccordements réseau et des supports de stockage pour l'accès	✓	
5. Adaptation à l'infrastructure et à la connectivité existantes du client		✓
6. Définition de spécifications pour les livrables de Swisscom	✓	
7. Accompagnement du client dans la définition des spécificités de la banque pour Twint WL (Whitelabeling / adaptation du logo, des couleurs et des modules de texte définis)	✓	
8. Accompagnement du client dans la spécification de la connexion au système central et aux autres systèmes du client	✓	
9. L'élaboration et le paramétrage d'un modèle tarifaire doivent être mis en œuvre via les mécanismes existants du système bancaire central si nécessaire		✓
10. Fourniture de Twint WL, configuration/Whitelabeling et back-end d'application avec composants de sécurité	✓	
11. Fourniture Banking Integration Layer (adaptateur)	✓	
12. Connexion de l'Integration Layer (adaptateur) au système central du client	✓	
13. Exécution des tests de fonctionnement techniques et d'un test d'intégration exclusivement sur des dispositifs de référence sélectionnés	✓	
14. Exécution du test de réception		✓
15. Accompagnement du client dans l'exécution du test de réception	✓	
16. Mise en place des processus de support sur le site du client (Service Desk, etc.)		✓
17. Mise en production des composants Swisscom	✓	
18. Prestations de tiers (en particulier Twint AG et Twint Scheme)		✓
19. Planification et coordination des Releases pour les systèmes du client, tels que le système bancaire central, l'authentification		✓

4.2 Prestations récurrentes

Les prestations récurrentes et les options de Change Request du service sont définies ci-après.

4.2.1 Core Services & Operations

4.2.1.1 Application Customizing - App Authorization & Authentication

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Clarification du 2 ^e facteur pour une authentification forte	✓	
2. Implémentation du 2 ^e facteur (code QR, application Switch, etc.)		✓

4.2.1.2 Application Customizing - Core Banking Registration Process Interface

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Définition détaillée des interfaces	✓	
2. Connectivity	✓	

4.2.1.3 Application Customizing - Individualisation application Android

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Ajustement du flux d'enregistrement	✓	
2. Définition des couleurs		✓
4. Intégration des couleurs définies dans le processus Build	✓	

4.2.1.4 Application Customizing - Individualisation application Apple iOS

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Ajustement du flux d'enregistrement	✓	
2. Définition des couleurs		✓
3. Intégration des couleurs définies dans le processus Build	✓	

4.2.1.5 Application Maintenance - Configuration Management de l'application Android

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Enregistrement des textes dans le CMS		✓
2. Configuration du processus Build pour le transfert de textes depuis le CMS	✓	

4.2.1.6 Application Maintenance - Configuration Management de l'application Apple iOS

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Enregistrement des textes dans le CMS		✓
2. Configuration du processus Build pour le transfert de textes depuis le CMS	✓	

4.2.1.7	Application Maintenance - Composantes Life Cycle Management		
	Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
	Prestations standard		
	1. Contrôle et exécutions régulières des Life Cycle Upgrades de toutes les composantes concernées	✓	
4.2.1.8	Application Maintenance - Configuration Management du back-end / Account Gateway via SIL		
	Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
	Prestations standard		
	1. Création et maintenance de la configuration de l'interface avec les banques émettrices WL	✓	
	2. Remise des certificats actualisés à Swisscom par le client		✓
	3. Mise à jour des certificats chez Swisscom	✓	
	4. Mise à jour des certificats chez le client		✓
4.2.1.9	Application Operation - Exploitation de l'environnement Twint WL		
	Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
	Prestations standard		
	1. Création & maintenance de la configuration de l'interface avec Twint	✓	
	2. Création et maintenance de la configuration de l'interface avec SIX	✓	
	3. Mise à jour des certificats chez Swisscom	✓	
	4. Mise à jour des certificats chez le client		✓
4.2.1.10	Application Operation - Surveillance de l'application et du système		
	Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
	Prestations standard		
	1. Surveillance de la charge du système	✓	
	2. Surveillance des liaisons de communication	✓	
4.2.1.11	Application Operation - Suppression de dérangements		
	Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
	Prestations standard		
	1. Réception supplémentaire des avis de dérangement dans le Twint WL Jira	✓	
	2. Traitement des avis de dérangement et rétablissement du service	✓	
	3. Résolution des avis de dérangement	✓	
4.2.1.12	Application Operation - Correction des bugs		
	Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
	Prestations standard		
	1. Coordination du développement de la correction des bugs	✓	
	2. Installation et réception dans l'environnement de test	✓	
	3. Mise en service selon le processus de changement de Swisscom	✓	



4.2.1.13 Application Operation - Prise en charge des Releases après validation du test et mise en production

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Installation et réception dans l'environnement de test	✓	
2. Mise en service selon le processus de changement de Swisscom	✓	

4.2.1.14 Application Operation - Continuity Management

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Documentation des mesures de Continuity Management	✓	
2. Tests de pénétration périodiques pour vérifier la sécurité de l'application Twint WL	✓	
3. Examen régulier des capacités, de leur planification, de leur mise en œuvre et de leur administration pour les jours de pointe où le volume des transactions est élevé	✓	

4.2.2 Connectivity Services

4.2.2.1 Connexion à l'application bancaire centrale

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Connectivité au système bancaire central de la banque émettrice WL	✓	

4.2.2.2 Connexion Twint

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Connectivité au Twint Scheme	✓	

4.2.2.3 Support de l'Account Gateway via Swisscom (SIL)

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Connectivité à SIX	✓	
2. Connectivité à la banque émettrice WL	✓	

4.2.3 Support Services

4.2.3.1 User Support (2nd Level)

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Introduire une demande d'assistance		✓
2. Traiter la demande d'assistance		✓

4.2.3.2 User Training

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Saisir et préciser la demande de changement de formation		✓
2. Etablir une offre pour une demande de changement	✓	

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
3. Attribution d'ordres à Swisscom		✓
4. Formation des utilisateurs	✓	

4.2.3.3 Service Desk

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Ouverture d'un incident (téléphone/mail/ITSM) via Swisscom Service Desk		✓
2. Dispatching de l'incident à l'équipe d'exploitation Twint responsable en vue de sa suppression	✓	

4.2.4 Change & Release Management

4.2.4.1 Planification, mise en œuvre et introduction de Releases (Community & Partial Community Releases)

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Création de Change Requests (CR)		✓
2. Collecte de toutes les exigences (CR, changements dans le Twint Scheme)	✓	
3. Planification du Release y c. calcul des coûts	✓	
4. Validation des CR		✓
5. Fusion de code des changements de Twint AG	✓	
6. Développement des Community Features WL	✓	
7. Création de Releases	✓	
8. Exécution de tests de régression et de réception	✓	
9. Réception du Release		✓
10. Création d'un mandat individuel et facturation du Release en fonction du calcul des coûts	✓	

4.2.4.2 Changements individuels sur demande

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Création de Change Requests (CR)		✓
1. Estimation des coûts	✓	
2. Attribution d'ordres à Swisscom		✓
3. Mise en œuvre du CR	✓	
4. Réception du CR		✓

4.2.5 Security Services

4.2.5.1 Connexion WAF et configuration pour les utilisateurs mobiles Android/Apple iOS

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Exploitation de l'interface vers l'application	✓	

4.2.5.2 Autorisation et authentification pour l'application vers le système back-end

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Exploitation de l'interface vers le système IAM de la banque émettrice WL	✓	

4.2.6 Infrastructure Services

4.2.6.1 Environnement de production et de test permanent

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Exploitation de l'environnement de production	✓	
2. Exploitation de l'environnement de test	✓	
3. Mise à disposition de comptes fonctionnels/actifs pour l'environnement de test		✓
4. Fournir des données de test valables pour l'environnement de test		✓

4.2.6.2 Gestion et maintenance de l'équipement de test

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Acquisition des appareils de test	✓	
2. Administration et maintenance des appareils de test	✓	
3. Elimination appropriée des appareils de test	✓	

5 Service Level et Service Level Reporting

5.1 Service Level

Les Service Levels ci-après reposent sur le Support Time convenu. Les définitions des termes (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security et Continuity) ainsi que la description de la méthode de mesure et du reporting figurent dans les autres éléments du contrat (p. ex. «Définition des SLA»).

Les Service Levels ci-dessous sont assurés pour les variantes de service (voir chapitre 3). Si plusieurs niveaux sont disponibles par variante, le choix du niveau de service est défini dans le contrat de service.

Service level et valeurs cibles			Twint WL as a Service	
			Production	Test
Operation Time				
Operation Time	Lu-Di	00:00-24:00	●	
Provider Maintenance Window	PMW-DC	PMW Centre Calcul Swisscom		
	PMW-S	Ma 05:00-06:00 Exclusif de maintenance supplémentaire Windows selon les spécifications des fournisseurs de réseaux financiers SIX/Worldline	●	
Support Time				
Support Time	Lu-Ve	07:00-18:00	●	
Enregistrement des dérangements	Lu-Di	00:00-24:00	●	

Service level et valeurs cibles		Twint WL as a Service	
		Production	Test
Availability			
Service Availability	Best Effort	–	●
	99.5%	●	–
Process			
Incident Intervention Time			
Critical	30 Min	●	–
High	1 h		
Medium	4 h		
Low	EONBD		
Critical	Best Effort	–	●
High	Best Effort		
Medium	Best Effort		
Low	Best Effort		
Performance			
Délai d'enregistrement	80% <= 2 Sec	●	–
	15% > 2 Sec et < 3 Sec		
	05% >= 3 Sec		
Délai de transaction	98% <= 0.3 Sec	●	–
Security			
	Basic (ITSLB)		●
Continuity			
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO 4 h RPO Near 0		●
ICT Business Continuity (ICTBC)			–

● = Standard (compris dans le prix) – = Non disponible

5.1.1 Performance

Le temps nécessaire au traitement des Service Requests dans les limites du système de Swisscom est mesuré. Une distinction est faite entre les Service Requests pour l'enregistrement et les Service Requests pour le traitement des paiements.

5.2 Service Reporting

Dans le cadre du service, le client bénéficie du Standard Service Level Report ci-après. Des rapports supplémentaires peuvent être proposés contre paiement avec le reporting avancé, après clarification préalable de la faisabilité des exigences du client.

Service Level Report		Twint WL as a Service	Période de reporting
Availability	Disponibilité du service pendant la période de mesure au SAIP en %	●	mensuel
Process	Chiffres-clés sur le traitement des incidents subis	●	mensuel
Performance	Chiffres-clés sur le délai d'enregistrement et de transaction	●	mensuel

6 Facturation et reporting sur les quantités

6.1 Facturation

La facturation est établie chaque mois en régie pour le mois précédent. Tous les éléments énumérés ci-dessous n'apparaissent pas nécessairement sur les factures mensuelles. Les Releases sont facturés aux banques L et XL après la finalisation du Release respectif.

Les détails suivants figurent sur la facture ou sont pertinents pour la facturation:

Position tarifaire	Unité/période	Banques XS, S et M	Banques L et XL	Quantité incluse
Prix du service	Mois	Prix fixe	Prix fixe	–
Prix du Release avec paquet	Mois	Prix fixe ¹	–	–
Prix du Release sans paquet	Release	Pour chaque Release, par clé de répartition	Pour chaque Release, par clé de répartition	–
Exploitation de l'Account Gateway Swisscom (SIL)	Mois	Inclus	Prix fixe	–
Assistance opérationnelle Gateway SIX (OTIS+)	Mois	Inclus	Prix fixe	–
Utilisateurs actifs	Mois	Inclus	Prix fixe	L/XL: 250 000
RSA Security Token ²	Mois	Nombre effectif	Nombre effectif	XS/S: 5 C: 10 L/XL: 50
Twint WL App Fee	Mois	Prix fixe	–	–

6.2 Rapport des quantités

Aucun rapport des quantités n'est fourni dans le cadre du service.

7 Dispositions particulières

7.1 Réserve/développement du service

Si Twint AG modifie le produit ou ses variantes, Swisscom adaptera et appliquera les caractéristiques en conséquence. En raison de ces changements, la description des prestations est adaptée à la nouvelle situation et fournie au client sous la forme d'une adaptation contractuelle unilatérale.

7.2 Licences

Si le client met à disposition des licences, il lui incombe de veiller à leur acquisition en bonne et due forme pour les logiciels utilisés conformément aux dispositions en vigueur du contrat de licence et aux dispositions d'utilisation du fabricant concerné. En cas de modification de l'environnement système, de changement de logiciels, etc., la situation en matière de licences doit être revue. Il revient au client de mettre en œuvre les mesures nécessaires qui en découlent en ce qui concerne l'acquisition en bonne et due forme des licences. Si des licences font partie intégrante des prestations de Swisscom, leur acquisition est de la responsabilité de cette dernière. Les dispositions susmentionnées s'appliquent aussi aux logiciels open source.

En plus des frais d'exploitation normaux, Swisscom facture aux clients le **Twint Whitelabel App Fee** pour l'utilisation de l'application Whitelabel propre à la banque.

¹ Le paquet comprend 3 Releases maximum par année civile. Chaque Release supplémentaire imposé par TWINT AG est payant et est répercuté sur la banque au prorata du prix total

² RSA Security Token: Le prix d'exploitation comprend les comptes énumérés dans le tableau (SecureID RSA Tokens) pour l'utilisation de l'interface utilisateur du support. Les commandes, mutations et fermetures sont effectuées deux fois par mois (milieu et fin de mois) par Swisscom. Chaque compte supplémentaire génère des coûts supplémentaires.

7.3 Délimitations des prestations

Swisscom n'assume aucune responsabilité pour les prestations de Twint AG. Les éventuelles conséquences financières et de calendrier résultant d'une mauvaise qualité ou d'une livraison tardive par TWINT AG (p. ex. retards dans la livraison des versions de l'application Twint) ne sont pas prises en charge par Swisscom. Dans ce cas, Swisscom informera la Community des conséquences au moyen d'une Change Request.

En outre, les prestations suivantes ne font pas partie de l'exploitation du produit:

- La connexion au système bancaire central selon le processus d'onboarding mobile des banques, l'individualisation initiale des applications pour Android et Apple iOS, la fourniture du service et l'assistance pendant les tests jusqu'à la date de lancement d'une banque sont effectuées dans le cadre d'un projet d'onboarding distinct basé sur le contrat d'onboarding entre le client et Swisscom.
- Les Releases supplémentaires imposés par Twint AG ne sont pas compris dans la livraison ou sont traités en plus contre paiement (voir note de bas de page 6.1).
- Prestations de Twint AG et Twint Scheme
- Elimination des effets causés par les modifications apportées par le client.
- Planification et coordination des Releases pour les systèmes du client, tels que le système bancaire central, l'authentification.
- Harmonisation professionnelle/technique, coordination et suivi entre le client, Twint AG et SIX AG.
- Soumission de l'application Twint WL pour iOS et Android au nom du client à l'App Store d'Apple ou au Play Store de Google.
- Elaboration et maintien de la documentation de l'App Store ou du Play Store pour l'application Twint WL.
- Mise à disposition de comptes Testflight, Google Beta ou AppCenter pour les tests internes des banques.
- Prise en charge des versions des systèmes d'exploitation iOS et Android non fournies par l'application Twint.
- Prise en charge des systèmes d'exploitation qui peuvent exécuter des applications Android, mais qui ne sont pas basés sur Android (p. ex. certaines versions de Blackberry).
- Test de l'application Twint WL pour iOS et Android sur tous les appareils disponibles. Les applications ne sont testées que sur des dispositifs de référence sélectionnés. Ces dispositifs de référence sont toujours énumérés dans le rapport de test du Release correspondant.
- Toutes les prestations qui ne sont pas explicitement énumérées au chiffre 3 ne font pas partie du service et doivent être commandées par le client contre paiement si nécessaire.

7.4 Dispositions relatives à la protection des données

7.4.1 Traitement des données par des tiers à l'intérieur du pays

Les données que le client transmet à Swisscom dans le cadre de la fourniture des prestations (données du client) sont en principe traitées par Swisscom en Suisse. Le traitement des données par des tiers auxquels Swisscom fait appel s'effectue exclusivement dans le respect des dispositions du secret bancaire suisse (garantie de la confidentialité des données). Les données provenant de l'étranger ne seront traitées à aucun moment. Dans le cadre du présent service, ce type de traitement concerne notamment la configuration suivante:

- Le 3rd Level Support du fabricant de logiciels de sécurité Ergon AG et du fabricant d'applications Twint AG peut avoir accès aux données des applications (via les fichiers LOG transmis) dans le cadre de prestations d'assistance. Un accès physique direct au système n'est possible à aucun moment. Cela signifie que le sous-traitant n'a qu'un accès direct limité aux données sur l'environnement de production visibles dans le journal dans les situations d'urgence.