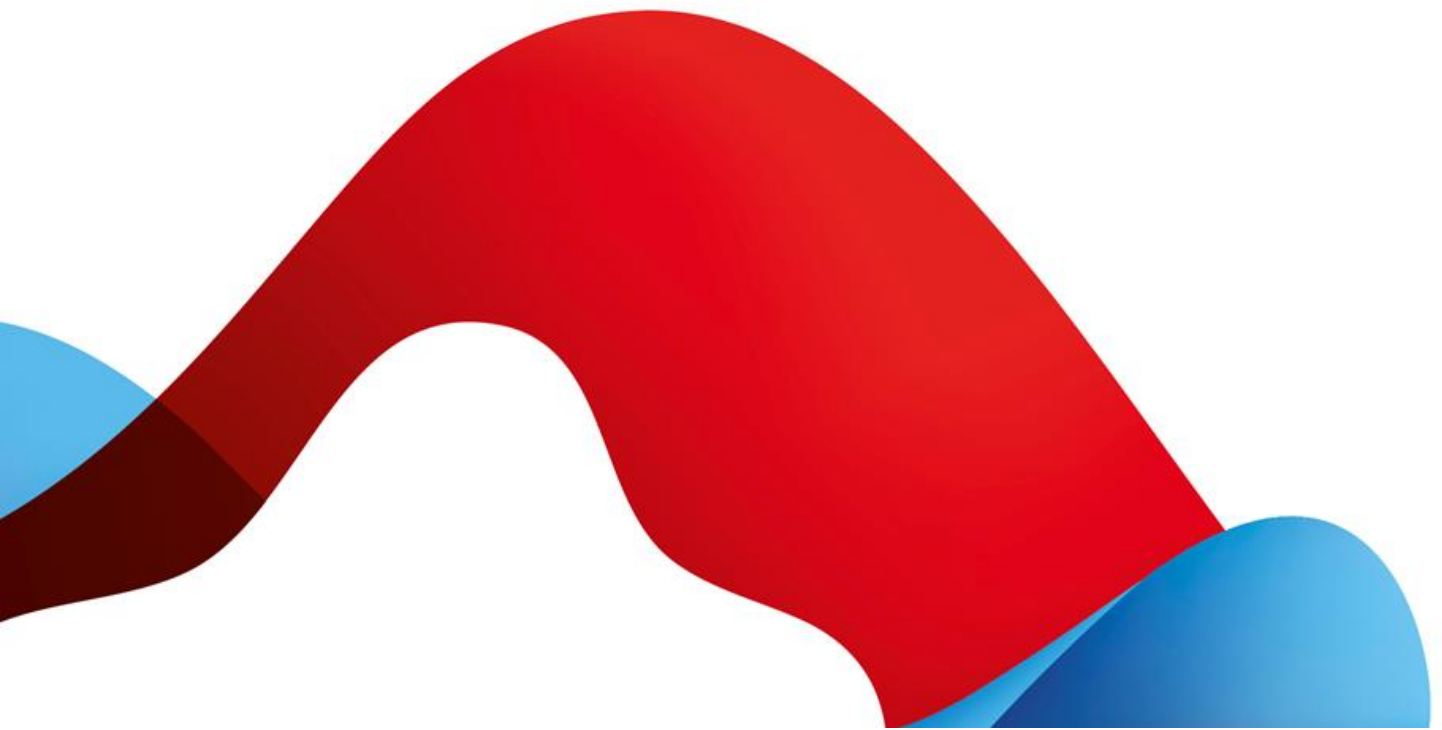




swisscom

Leistungsbeschreibung

Twint Whitelabel as a Service





Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht zum Service	3
2	Definitionen	4
2.1	Service Access Interface Point (SAIP).....	4
2.2	Servicespezifische Definitionen	4
3	Ausprägungen und Optionen	5
3.1	Definition der Leistungsausprägungen und Optionen.....	6
4	Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten.....	8
4.1	Einmalige Leistungen	8
4.2	Wiederkehrende Leistungen	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 - Individualisierung Android App.....	9
4.2.1.4	Application Customizing - Individualisierung Apple iOS App	9
4.2.1.5	Application Maintenance - Configuration Management der Android App.....	9
4.2.1.6	Application Maintenance - Configuration Management der Apple iOS App.....	9
4.2.1.7	Application Maintenance - Komponenten Life Cycle Management	10
4.2.1.8	Application Maintenance - Configuration Management des Backend / Account Gateway via SIL	10
4.2.1.9	Application Operation - Betrieb der Umgebung Twint WL.....	10
4.2.1.10	Application Operation - Application- und System- Monitoring	10
4.2.1.11	Application Operation - Störungsbehebung	10
4.2.1.12	Application Operation - Bug-Fixing/Patching	10
4.2.1.13	Application Operation - Übernahme von Releases nach Testfreigabe und Produktivsetzung.....	11
4.2.1.14	Application Operation - Continuity Management	11
4.2.2	Connectivity Services	11
4.2.2.1	Kernbankapplikationsverbindung	11
4.2.2.2	Twint-Verbindung	11
4.2.2.3	Support des 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	Planung, Umsetzung und Einführung von Releases (Community und Partial Community Releases)	12
4.2.4.2	Individual Changes auf Verlangen.....	12
4.2.5	Security Services	12
4.2.5.1	WAF Anbindung und Konfiguration für Android/Apple iOS Mobile User.....	12
4.2.5.2	Autorisation & Authentication für die App gegen das Backend	13
4.2.6	Infrastructure Services	13
4.2.6.1	Permanentes Produktions- & Test Environment	13
4.2.6.2	Testgerätepark verwalten & pflegen	13
5	Service Level und -Reporting	13
5.1	Service Level.....	13
5.1.1	Performance	14
5.2	Service Level Reporting	14
6	Rechnungsstellung und Mengenreport	15
6.1	Rechnungsstellung	15
6.2	Mengenreport	15
7	Besondere Regelungen	15
7.1	Vorbehalt/Weiterentwicklung des Service.....	15
7.2	Lizenzen	15
7.3	Leistungsabgrenzungen.....	16
7.4	Datenschutzbestimmungen	16
7.4.1	Datenbearbeitung durch Dritte aus dem Inland.....	16

1 Übersicht zum Service

Die Twint Dienstleistung mit Kontoanbindung für den Bankkunden "Twint Whitelabel as a Service" - nachfolgend "Service" genannt - enthält die Twint Basislösung mit der Erweiterung Whitelabel (WL) Lösung von Swisscom (Schweiz) AG nachfolgend "Swisscom" genannt, welche der Bank die Kontoanbindung Ihrer Endkunden an den bargeldlosen Zahlungsverkehr Twint und optionale Individualisierungen je Bank ermöglicht. Zusätzlich werden die erforderliche Prüfung und Registrierung von Schweizer Bankkonten und Kreditkarten (Master Card, Visa) von Schweizer Herausgebern durchgeführt und die Abwicklung der Zahlungen übernommen. Swisscom ist von Twint AG ermächtigte Partner, der diese Kontoanbindung mit entsprechender Verifizierung des Endkunden gegen jedes verwendete Kern-Bankensystem vornehmen und durchführen darf. Nebst der Kontoanbindung bietet der Service eine hohe Individualisierung der Apps für Android und Apple iOS Telefone an, bei welchem die Bank gegenüber ihren Endkunden, Aktionen, News, Coupons und Stempelkarten anbieten und so die Endkundenbindung erhöhen kann.

Der Service umfasst die Bereitstellung der Plattform (Infrastructure Services), den Betrieb und die Wartung der zugrundeliegenden Infrastruktur und seiner Applikationen mittels eng an Twint AG abgestimmten Releases, die Individualisierung der Applikationen für die jeweilige Bank, sowie die Anbindung (Connectivity) an die involvierten Parteien.

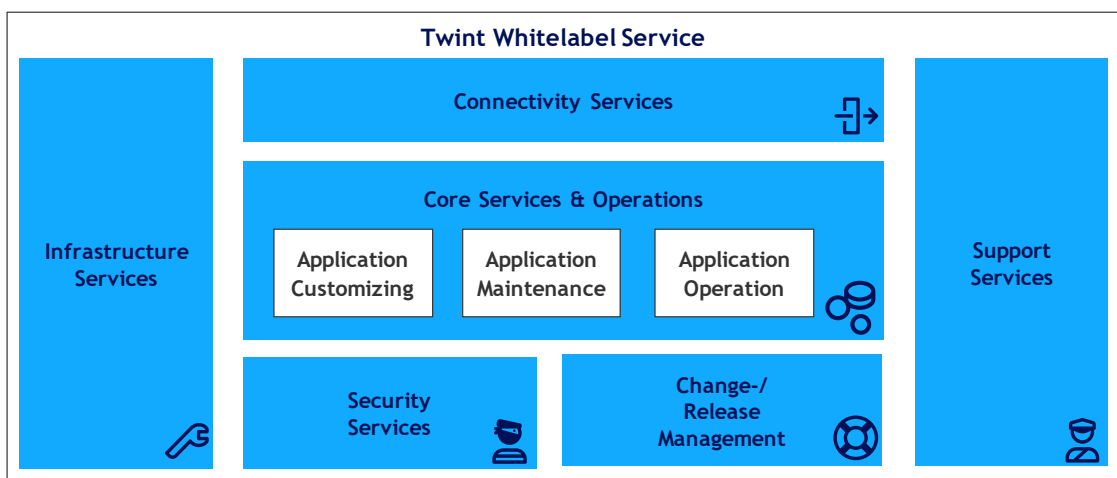
Der Betrieb des Service wird durch Mitarbeiter von Swisscom ausschliesslich in den Rechenzentren von Swisscom sichergestellt. Die dabei verwendete Software stammt im Kern von Twint AG. Im Weiteren wird für die Security Services Software von Ergon eingesetzt.

Das Onboarding einer Bank wird jeweils in einem separaten Onboarding-Vertrag detailliert geregelt, die Hauptkomponenten des Onboardings sind im weiteren Verlauf dieses Dokuments beschrieben.

Der Service von Swisscom deckt die Leistungskomponenten ab, die in Kapitel 3 dieser Beschreibung im Detail definiert sind und in die folgenden Leistungsmodule unterteilt werden kann:

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

Die dargestellten Module sind integraler Bestandteil der Gesamtlösung des Service und können nicht einzeln bezogen werden. Die nachfolgende Grafik vermittelt eine Übersicht der für das Erbringen des Service notwendigen Komponenten:

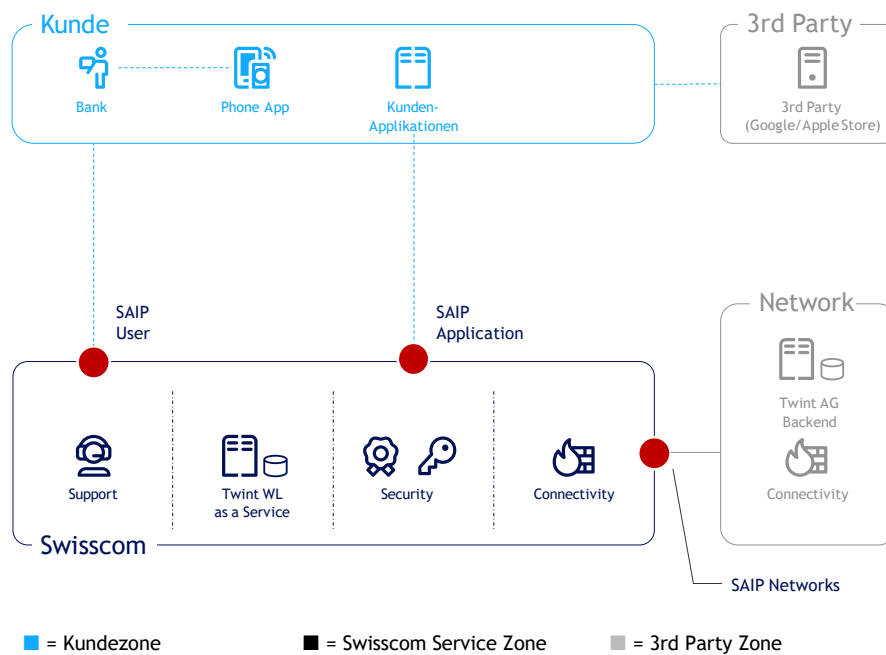


2 Definitionen

2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

Die Service Access Interface Point (SAIP) sind die vertraglich vereinbarten, geografischen und/oder logischen Punkte, an dem ein Service dem Leistungsbezüger bereitgestellt, überwacht und die erbrachten Service Levels ausgewiesen werden. Diese befindet sich für den Leistungsumfang der vorliegenden Leistungsbeschreibung am Übergang zur kundenspezifischen Konnektivität.

Folgende rein schematische Darstellung dient der Veranschaulichung der Leistungen und Leistungs-Komponenten des Service:



Für den SAIP "User" gilt: Swisscom betreibt für den Kunden einen „Service Desk“. Dieser Service Desk ist die Anlaufstelle für sämtliche Mitarbeitenden des Kunden bei Bedarf an Support oder für die Meldung von Störungen. Zusätzlich steht der Bank ein Customer Support-User Interface für die Endkunden-Administration ihrer App Benutzer zur Verfügung.

Für den SAIP "Application" gilt: Die vollautomatisierte Übermittlung der Zahlungen ein- und ausgehend erfolgt zwischen dem System des Kunden und dem Twint WL Backend (Teil der Komponente „Twint WL as a Service“).

Für den SAIP "Networks" gilt: Die Übermittlung der Zahlungen ein- und ausgehend erfolgt zwischen den Backend Servern von Swisscom (Twint WL Backend) und der Twint AG (Twint AG Backend) vollautomatisiert über die vordefinierte Schnittstelle des SIX Netzwerks.

2.2 Servicespezifische Definitionen

Begriff	Beschreibung
Central App	Von der Twint AG entwickelt und veröffentlichte App für Prepaid Kunden
IAM	Identity & Access Management
Kernbankensystem	Software welche die Kernprozesse einer Bank abbildet
SIL	Swisscom Integration Layer: Connectivity Layer, der als Schnittstelle zwischen dem Kernbankensystem der Bank und dem Twint WL Backend verwendet wird.
Twint Scheme	Bezeichnet alle Regeln und Systeme, welche für alle Issuer einer Twint Zahlungs-App gelten resp. zur Verfügung stehen

Begriff	Beschreibung
Twint WL	Die Twint Whitelabel as a Service Lösung von Swisscom, bestehend aus der Kontoanbindung als Basis und individuellen Anpassungen je Kunde
WAF	Web Application Firewall
Whitelabel App	Von der Swisscom auf Basis der Central App entwickelt, an die Bedürfnisse des WL Issuer's angepasste, App
Whitelabel Community	Alle WL Issuer Banken, welche bei Swisscom den Twint Whitelabel Service beziehen sind automatisch Teil der Whitelabel Community.
WL Issuer Bank	Bank die im Twint Scheme als Issuer auftritt und Teil der Swisscom Whitelabel Community ist.

3 Ausprägungen und Optionen

Der kundenindividuelle Service Bezug wird auf Basis der nachfolgenden Tabelle im Servicevertrag zusammengestellt, als Kombination von Standard Services und wählbaren Optionen.

Standardausprägung	Twint WL
Core Services & Operations	
Application Customizing	
App Autorisation & Authentication	●
Core Banking Registration Process Interface	●
Individualisierung Android App	●
Individualisierung Apple iOS App	●
Application Maintenance	
Configuration Management der Android App	●
Configuration Management der Apple iOS App	●
Komponenten Life Cycle Management	●
Configuration Management des Backend / Account Gateway via SIL	●
Configuration Management der Schnittstelle zu Twint AG	●
Application Operation	
Betrieb der Umgebung Twint WL	●
Application- und System- Monitoring	●
Störungsbehebung	●
Bug-Fixing/Patching	●
Übernahme von Releases nach Testfreigabe und Produktivsetzung	●
Continuity Management	●
Connectivity Services	
Kernbankapplikationsverbindung	●
Twint-Verbindung	●
Support des Account Gateway via SIX (OTIS+)	○
Support des Account Gateway via Swisscom (SIL)	●
SaferPay Schnittstellenanbindung	○
Support Services	
User Support (2nd Level)	●
User Training	○
Service Desk	●

Standardausprägung	Twint WL
Change-/Release-Management	
Planung, Umsetzung und Einführung von Releases (Community und Partial Community Releases)	●
Individual Changes auf Verlangen	○
Security Services	
WAF Anbindung und Konfiguration für Android/Apple iOS Mobile User	●
Autorisation & Authentication für die App gegen das Backend	●
Infrastructure Services	
Permanentes Produktions- & Test Environment	●
Testgerätepark verwalten & pflegen	●
Lizenzen	
Twint WL App Fee (Bezugspflicht)	○
SIL (Swisscom Integration Layer) als Account Gateway (IBM Integration Bus IIB)	●
Security Infrastruktur	●
Betriebssysteme, Datenbanken der Twint WL Infrastruktur	●

● = Standard (im Preis inbegriffen) ○ = gegen Aufpreis – = Nicht erhältlich

3.1 Definition der Leistungsausprägungen und Optionen

Die folgenden Leistungskomponenten werden im Rahmen des Service erbracht:

Leistungsausprägung/ Option	Definition
Core Services & Operations - Application Customizing	
App Authorization & Authentication	Diese Komponente ermöglicht, dass der Benutzer sich gegen das Backend einloggen und seine Identität bestätigen kann.
Core Banking Registration Process Interface	Schnittstelle ins Core Banking System der Bank für die Registrierung eines Twint Benutzers.
Individualisierung Android App	Die Telefon App auf Android Basis wird gemäss den mit dem Kunden vereinbarten Individualisierungen (Farben, Texte, Logo) umgesetzt.
Individualisierung Apple iOS App	Die Telefon App auf iOS Basis wird gemäss den mit dem Kunden vereinbarten Individualisierungen (Farben, Texte, Logo) umgesetzt.
Core Services & Operations - Application Maintenance	
Configuration Management der Android App	Konfiguration und Verwaltung aller notwendigen Parameter für die kundenspezifische Bereitstellung der App.
Configuration Management der Apple iOS App	Konfiguration und Verwaltung aller notwendigen Parameter für die kundenspezifische Bereitstellung der App.
Komponenten Life Cycle Management	Life Cycle Management aller Systemkomponenten.
Configuration Management des Backend / Account Gateway via SIL	Verwaltung und Anpassung der Konfiguration des SILs. Management der notwendigen Zertifikate.
Configuration Management der Schnittstelle zu Twint AG	Konfiguration der Schnittstelle zu Twint AG inkl. Verwaltung der Zertifikate.

Leistungsausprägung/ Option	Definition
Core Services & Operations - Application Operation	
Betrieb der Umgebung Twint WL	Betrieb aller notwendigen Applikationen und Komponenten, um den Service Twint WL sicherzustellen.
Application- und System-Monitoring	Überwachung aller Systeme und Komponenten für den Service Twint WL.
Störungsbehebung	Entgegennahme von Störungsmeldungen und Durchführung aller notwendigen Massnahmen bis zur vollständigen Wiederherstellung des Service.
Bug-Fixing/Patching	Planung und Koordination notwendiger Bug-Fix Releases.
Übernahme von Releases nach Testfreigabe und Produktivsetzung	Planung und Koordination regulärer Software Releases.
Continuity Management	Planung, Realisierung und Testing der Continuity und Capacity Management Massnahmen.
Connectivity Services	
Kernbankapplikationsverbindung	Sicherstellung der Verbindung zu den Kernbankapplikationen der jeweiligen Bank.
Twint-Verbindung	Sicherstellung der Verbindung zu Twint AG (Twint Backend WL zum Backend Twint AG).
Support des Account Gateway via SIX (OTIS+)	Die Anbindung eine WL Issuer Bank via Account Gateway SIX erfolgt nicht über Swisscom, sondern direkt zwischen SIX und der entsprechenden Bank. Ist zur Vollständigkeit aufgeführt, und nicht Bestandteil des Produkts. Kann als optionaler Service bezogen werden.
Support des Account Gateway via Swisscom (SIL)	Die Anbindung einer WL Issuer Bank via Account Gateway Swisscom ist Teil des Twint WL Services.
SaferPay Schnittstellenanbindung	Schnittstelle welche als Funding Source eine Kreditkarte erlaubt. Die Anbindung wird direkt zwischen SIX SaferPay und der WL Issuer Bank geregelt. Ist zur Vollständigkeit aufgeführt, und nicht Bestandteil des Produkts. Kann als optionaler Service bezogen werden.
Support Services	
User Support (2nd Level)	Das Betriebsteam Twint WL steht als 2nd Level den Support Organisationen der WL Issuer Banken zur Verfügung, falls sie ein Kundenproblem nicht selbständig lösen können.
User Training	Im Rahmen eines Change Request des Kunden leistet Swisscom User Training Dienstleistungen. Standardmässig wird bei diesem Service nach dem Konzept "Train the Trainer" vorgegangen.
Change-/Release-Management	
Planung, Umsetzung und Einführung von Releases (Community und Partial Community Releases)	Planung, Koordination, Kostenplanung und Umsetzung aller Changes in enger Absprache mit der Whitelabel Community.
Individual Changes auf Verlangen	Planung, Koordination, Kostenplanung und Umsetzung eines Individuellen Changes für eine spezifische WL Issuer Bank in enger Absprache mit der entsprechenden Bank.
Security Services	
WAF Anbindung und Konfiguration für Android/Apple iOS Mobile User	Bereitstellung der WAF für die komplette Kommunikation mit den Apps.
Autorisation & Authentication für die App gegen das Backend	Verbindung zum IAM-System der entsprechenden WL Issuer Bank.

Leistungsausprägung/ Option	Definition
Infrastructure Services	
Permanentes Produktions- & Test Environment	Als Teil des Service werden das Produktionssystem sowie ein Testsystem permanent zur Verfügung gestellt.
Testgerätepark verwalten & pflegen	Für die Abnahmetests im Rahmen einer Release Einführung werden unterschiedlichste physische Mobiltelefon-Testgeräte benötigt.

4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

4.1 Einmalige Leistungen

Die folgenden einmaligen Leistungen gelten für das Onboarding des Kunden. Diese werden auf Projektbasis separat vereinbart und verrechnet, wobei je nach Kunde und Anforderungen zusätzliche Leistungen vereinbart werden können:

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Bereitstellung des Service/Onboarding Projekt des Kunden		
1. Koordination und Service Dokumentation	✓	
2. Festlegen der bankspezifischen Zielarchitektur für Twint WL	✓	
3. Definition Lösungsarchitektur inkl. IP-Adressierung, Routing in der Swisscom (inkl. Kommunikationsbeziehungen (Port Matrix) in der Swisscom, Einrichten Connectivity bei Swisscom)	✓	
4. Konfiguration der Netzwerk Anschlüsse und Speichermedien für den Zugriff	✓	
5. Anpassung an der bestehenden Infrastruktur und Connectivity des Kunden		✓
6. Erstellen von Spezifikationen für Lieferobjekte von Swisscom	✓	
7. Unterstützen des Kunden zur Festlegung der Banken-Spezifika für Twint WL (Whitelabeling / Anpassung Logo, Farben und definierte Textbausteine)	✓	
8. Unterstützen des Kunden in der Spezifikation der Anbindung an das Core System und andere Systeme des Kunden	✓	
9. Die Erarbeitung und Parametrierung eines Gebührenmodells ist bei Bedarf via bestehenden Kernbankensystem Mechanismen zu implementieren		✓
10. Bereitstellen Twint WL, Konfiguration/Whitelabeling sowie App-Backend mit Security Komponenten	✓	
11. Bereitstellen Banking Integration Layer (Adapter)	✓	
12. Anschluss Integration Layer (Adapter) an Core-System des Kunden	✓	
13. Durchführen der fachlichen Funktionstests sowie eines Integrationstests ausschliesslich auf ausgewählten Referenzgeräten	✓	
14. Durchführung des Abnahmetests		✓
15. Unterstützen des Kunden bei der Durchführung des Abnahmetests	✓	
16. Einrichtung der Support Prozesse beim Kunden (Service Desk usw.)		✓
17. Produktivsetzung der Swisscom-Komponenten	✓	
18. Leistungen Dritter (insbesondere Twint AG und dem Twint Scheme)		✓
19. Release Planung und Koordination für Systeme des Kunden, wie z.B. Kernbankensystem, Authentisierung		✓

4.2 Wiederkehrende Leistungen

Nachfolgend werden die wiederkehrenden Leistungen und Change Request Optionen des Service definiert.

4.2.1 Core Services & Operations

4.2.1.1 Application Customizing - App Authorization & Authentication

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Klärung 2 nd Factor für Strong Authentication	✓	
2. Implementierung 2nd Factor (QR-Code, App-Switch, ...)		✓

4.2.1.2 Application Customizing - Core Banking Registration Process Interface

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Detaillierte Schnittstellendefinition	✓	
2. Connectivity	✓	

4.2.1.3 Application Customizing - Individualisierung Android App

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Anpassung Registration-Flow	✓	
2. Definition der Farben		✓
4. Einbindung der definierten Farben in den Build-Prozess	✓	

4.2.1.4 Application Customizing - Individualisierung Apple iOS App

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Anpassung Registration-Flow	✓	
2. Definition der Farben		✓
3. Einbindung der definierten Farben in den Build-Prozess	✓	

4.2.1.5 Application Maintenance - Configuration Management der Android App

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Hinterlegung Texte im CMS		✓
2. Konfiguration des Buildprozess für die Übernahme der Texte aus dem CMS	✓	

4.2.1.6 Application Maintenance - Configuration Management der Apple iOS App

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Hinterlegung Texte im CMS		✓
2. Konfiguration des Buildprozess für die Übernahme der Texte aus dem CMS	✓	



4.2.1.7 Application Maintenance - Komponenten Life Cycle Management		
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Regelmässige Prüfung & Durchführung von Life Cycle Upgrades aller involvierten Komponenten	✓	
4.2.1.8 Application Maintenance - Configuration Management des Backend / Account Gateway via SIL		
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Erstellung & Wartung der Schnittstellenkonfiguration zu den WL Issuer Banken	✓	
2. Einlieferung der aktualisierten Zertifikate an Swisscom durch den Kunden		✓
3. Aktualisierung der Zertifikate bei der Swisscom	✓	
4. Aktualisierung der Zertifikate beim Kunden		✓
4.2.1.9 Application Operation - Betrieb der Umgebung Twint WL		
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Erstellung & Wartung der Schnittstellenkonfiguration zu Twint	✓	
2. Erstellung & Wartung der Schnittstellenkonfiguration zu SIX	✓	
3. Aktualisierung der Zertifikate bei der Swisscom	✓	
4. Aktualisierung der Zertifikate beim Kunden		✓
4.2.1.10 Application Operation - Application- und System- Monitoring		
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Überwachung der Systemauslastung	✓	
2. Überwachung der Kommunikationsverbindungen	✓	
4.2.1.11 Application Operation - Störungsbehebung		
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Zusätzliche Entgegennahme von Störungsmeldungen im Twint WL Jira	✓	
2. Bearbeitung von Störungsmeldungen & Wiederherstellung des Service	✓	
3. Abschluss von Störungsmeldungen	✓	
4.2.1.12 Application Operation - Bug-Fixing/Patching		
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Koordination Entwicklung des Bug-Fixes	✓	
2. Installation & Abnahme auf Testumgebung	✓	
3. Inbetriebnahme gemäss Swisscom Change-Prozess	✓	



4.2.1.13	Application Operation - Übernahme von Releases nach Testfreigabe und Produktivsetzung		
	Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
	Standardleistungen		
	1. Installation & Abnahme auf Testumgebung	✓	
	2. Inbetriebnahme gemäss Swisscom Change-Prozess	✓	
4.2.1.14	Application Operation - Continuity Management		
	Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
	Standardleistungen		
	1. Dokumentation der Continuity Management Massnahmen	✓	
	2. Periodische Pen-Tests zur Überprüfung der Twint WL App Sicherheit	✓	
	3. Regelmässige Überprüfung der Kapazitäten, deren Planung, Umsetzung und Verwaltung für grossvolumige Transaktionsspitzenzeiten	✓	
4.2.2	Connectivity Services		
4.2.2.1	Kernbankapplikationsverbindung		
	Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
	Standardleistungen		
	1. Connectivity zum Kernbankensystem der WL Issuer Bank	✓	
4.2.2.2	Twint-Verbindung		
	Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
	Standardleistungen		
	1. Connectivity zum Twint Scheme	✓	
4.2.2.3	Support des Account Gateway via Swisscom (SIL)		
	Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
	Standardleistungen		
	1. Connectivity zu SIX	✓	
	2. Connectivity zur WL Issuer Bank	✓	
4.2.3	Support Services		
4.2.3.1	User Support (2nd Level)		
	Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
	Standardleistungen		
	1. Support-Anfrage erfassen		✓
	2. Support-Anfrage bearbeiten		✓
4.2.3.2	User Training		
	Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
	Standardleistungen		
	1. Training Change Request erfassen und spezifizieren		✓
	2. Offerte auf Change Request erstellen	✓	

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)		S	K
3.	Auftragserteilung an Swisscom		✓
4	Training der User	✓	
4.2.3.3 Service Desk			
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)		S	K
Standardleistungen			
1.	Eröffnung eines Incident (Telefon/Mail/ITSM) via Swisscom Service Desk		✓
2.	Dispatching des Incident ans zuständige Twint Betriebsteam zwecks Behebung	✓	
4.2.4 Change-/Release-Management			
4.2.4.1 Planung, Umsetzung und Einführung von Releases (Community und Partial Community Releases)			
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)		S	K
Standardleistungen			
1.	Erstellung von Change Requests (CR)		✓
2.	Sammlung aller Anforderungen (CRs, Änderungen im Twint Scheme)	✓	
3.	Planung des Releases inkl. Kostenkalkulation	✓	
4.	Freigaben der CRs		✓
5.	Code-Merge der Changes von Twint AG	✓	
6.	Entwicklung der WL Community Features	✓	
7.	Erstellung von Releases	✓	
8.	Durchführung von Regression- und Abnahmetests	✓	
9.	Abnahme des Releases		✓
10.	Erstellung Einzelauftrag & Verrechnung des Releases gemäss Kostenkalkulation	✓	
4.2.4.2 Individual Changes auf Verlangen			
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)		S	K
Standardleistungen			
1.	Erstellung von Change Requests (CR)		✓
1.	Kostenschätzung	✓	
2.	Auftragserteilung an Swisscom		✓
3.	Umsetzung des CRs	✓	
4.	Abnahme des CRs		✓
4.2.5 Security Services			
4.2.5.1 WAF Anbindung und Konfiguration für Android/Apple iOS Mobile User			
Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)		S	K
Standardleistungen			
1.	Betrieb der Schnittstelle Richtung App	✓	

4.2.5.2 Autorisation & Authentication für die App gegen das Backend

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Betrieb der Schnittstelle Richtung IAM der WL Issuer Bank	✓	

4.2.6 Infrastructure Services

4.2.6.1 Permanentes Produktions- & Test Environment

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Betrieb der Produktionsumgebung	✓	
2. Betrieb der Testumgebung	✓	
3. Bereitstellung funktionierender/aktiver Accounts für die Testumgebung		✓
4. Gültige Testdaten für die Testumgebung bereitstellen		✓

4.2.6.2 Testgerätepark verwalten & pflegen

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Beschaffung der Testgeräte	✓	
2. Verwaltung und Unterhalt der Testgeräte	✓	
3. Fachgerechte Entsorgung der Testgeräte	✓	

5 Service Level und -Reporting

5.1 Service Level

Die nachfolgenden Service Levels beziehen sich grundsätzlich auf die vereinbarte Support Time. Die Begriffsdefinitionen (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security und Continuity) sowie die Beschreibung des Messverfahrens und des Reportings ergeben sich aus den übrigen Vertragsbestandteilen (z.B. "SLA-Definitionen").

Folgende Service Levels werden für die Serviceausprägungen (siehe Kapitel 3) erbracht. Bei mehreren möglichen Service Levels pro Ausprägung erfolgt die Auswahl des Service Levels im Servicevertrag.

Service Level & Zielwerte			Twint WL as a Service	
			Produktion	Test
Operation Time				
Operation Time	Mo-So	00:00-24:00	●	
Provider Maintenance Window	PMW-DC	PMW Data Center Swisscom		
	PMW-S	Di 05:00-06:00 Exklusive zusätzlicher Maintenance Windows gemäss Angaben der Finanznetzwerk-Provider SIX/Worldline	●	
Support Time				
Support Time	Mo-Fr	07:00-18:00	●	
Störungsannahme	Mo-So	00:00-24:00	●	

Service Level & Zielwerte		Twint WL as a Service	
		Produktion	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			
Durchlaufzeit der Registrierungen	80% <= 2 Sec	●	–
	15% > 2 Sec und < 3 Sec		
	05% >= 3 Sec		
Durchlaufzeit der Transaktionen	98% <= 0.3 Sec	●	–
Security			
	Basic (ITSLB)		●
Continuity			
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO 4 h RPO Near 0		●
ICT Business Continuity (ICTBC)			–

● = Standard (im Preis inbegriffen) – = Nicht erhältlich

5.1.1 Performance

Gemessen wird die Zeit, welche für die Verarbeitung der Service-Requests innerhalb der Systemgrenzen von Swisscom benötigt wird. Dabei wird unterscheiden zwischen Service Requests für die Registrierung und Service Requests für die Verarbeitung von Zahlungen.

5.2 Service Level Reporting

Im Umfang des Service erhält der Kunde den folgenden Standard Service Level Report. Weitere Reports können nach vorgängiger Machbarkeitsklärung der Kundenanforderungen kostenpflichtig mit dem Advanced Reporting angeboten werden.

Service Level Report		Twint WL as a Service	Berichts-Periode
Availability	Service Availability des Service in der Messperiode gemessen am SAIP in %	●	Monatlich
Process	Kennzahlen zum Handling der angefallenen Incidents	●	Monatlich
Performance	Kennzahlen zur Durchlaufzeit von Registrierungen und Transaktionen	●	Monatlich

6 Rechnungsstellung und Mengenreport

6.1 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils rückwirkend für den vergangenen Monat. Nicht alle unten aufgeführten Positionen erscheinen zwingend auf den Monatsrechnungen. Releases werden bei L und XL Banken nach der Finalisierung des jeweiligen Releases in Rechnung gestellt.

Die folgenden Angaben werden auf der Rechnung ausgewiesen bzw. sind für die Rechnungsstellung relevant:

Preisposition	Einheit/Periode	Banken XS, S und M	Banken L und XL	Inkludierte Menge
Servicepreis	Monat	Festpreis	Festpreis	–
Releasepreis mit Releasepaket	Monat	Festpreis ¹	–	–
Releasepreis ohne Releasepaket	Release	Je Release, nach Verteilschlüssel	Je Release, nach Verteilschlüssel	–
Betrieb des Swisscom Account Gateway (SIL)	Monat	Inkludiert	Festpreis	–
Betriebsunterstützung SIX Gateway (OTIS+)	Monat	Inkludiert	Festpreis	–
Aktive User	Monat	Inkludiert	Festpreis	L/XL: 250'000
RSA Security Token ²	Monat	Effektive Anzahl	Effektive Anzahl	XS/S: 5 M: 10 L/XL: 50
Twint WL App Fee	Monat	Festpreis	–	–

6.2 Mengenreport

Im Umfang des Service wird kein Mengen-Reporting erbracht.

7 Besondere Regelungen

7.1 Vorbehalt/Weiterentwicklung des Service

Sollte Twint AG das Produkt oder deren Ausprägungen ändern, so wird Swisscom die Leistungsmerkmale entsprechend anpassen und in Kraft setzen. Aufgrund solcher Änderungen wird die Leistungsbeschreibung an die neue Situation angepasst und den Kunden als einseitige vertragliche Anpassung ausgeliefert.

7.2 Lizenzen

Falls Lizenzen durch den Kunden beigestellt werden, ist der Kunde für die korrekte Lizenzierung der eingesetzten Software gemäss den geltenden Lizenzvertrags- und Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Herstellers verantwortlich. Bei Veränderungen der Systemlandschaft, Softwarewechsel usw. ist die Lizenzsituation grundsätzlich neu zu bewerten. Die sich daraus ergebenden notwendigen Massnahmen hinsichtlich der korrekten Lizenzierung sind durch den Kunden umzusetzen. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für Open Source Software.

Die Swisscom verrechnet den Kunden zusätzlich zur normalen Betriebsgebühr die **Twint Whitelabel App Fee** zur Nutzung der bankeigenen Whitelabel App.

¹ Inkludiert im Festpreis Package sind maximal 3 Releases je Kalenderjahr. Jeder von TWINT AG zusätzlich auferlegter Release ist kostenpflichtig und wird anteilmässig vom Gesamtpreis auf die Bank umgewälzt

² RSA Security Token: Im Betriebspreis sind die in der Tabelle aufgeführten Accounts (SecureID RSA Tokens) für die Nutzung des Support UIs inkludiert. Bestellungen, Mutationen und Schliessungen werden zwei Mal pro Monat (Mitte und Ende des Monats) durch Swisscom ausgeführt. Jeder zusätzliche Account generiert zusätzliche Kosten.

7.3 Leistungsabgrenzungen

Swisscom kann für die Leistungen von Twint AG keine Verantwortung übernehmen. Allfällige finanzielle und terminliche Konsequenzen aus mangelnder Qualität bzw. nicht termingerechter Lieferung der TWINT AG (z.B. Verzögerungen bei der Auslieferung von Twint App Releases) werden nicht von Swisscom getragen. Swisscom wird in diesem Falle die Konsequenzen über einen Change Request gegenüber der Community aufzeigen.

Im Weiteren sind die nachstehenden Leistungen nicht Bestandteil des Betriebes des Produktes:

- Die Anbindung an das Kernbankensystem gemäss dem mobilen Onboarding Prozess der Banken, die initiale Individualisierung der Apps für Android und Apple iOS, die Bereitstellung des Services und die Unterstützung beim Testen bis zum Go-Live Datum einer Bank wird in einem separaten Onboarding Projekt durchgeführt basierend auf dem Onboarding-Vertrag zwischen dem Kunden und Swisscom.
- Zusätzlich von Twint AG auferlegte Releases sind nicht im Lieferumfang enthalten, respektive werden zusätzlich kostenpflichtig abgewickelt (siehe Fussnote Ziffer 6.1).
- Leistungen von Twint AG und dem Twint Scheme
- Beheben von Auswirkungen bedingt durch kundenseitig vorgenommene Änderungen.
- Release Planung und Koordination für Systeme des Kunden wie z.B. Kernbankensystem, Authentisierung.
- Fachlich/technische Abstimmung, Koordination und Tracking zwischen dem Kunden, Twint AG und SIX AG.
- Einreichen der Twint WL App für iOS und Android im Namen des Kunden im Apple App Store bzw. Google Play Store.
- Erstellen und unterhalten der Apple App Store bzw. Google Play Store Dokumentation für die Twint WL App.
- Bereitstellungen von Testflight, Google Beta oder AppCenter Accounts für Bank interne Tests.
- Unterstützung von iOS und Android Betriebssystem Versionen, die nicht durch die Twint App vorgesehen sind.
- Unterstützung von Betriebssystemen, die Android Apps ausführen können, aber nicht auf Android basieren (z.B. gewisse Blackberry Versionen).
- Testing der Twint WL App für iOS und Android auf allen verfügbaren Geräten. Die Apps werden nur auf ausgewählten Referenzgeräten getestet. Der Ausweis dieser Referenzgeräte erfolgt jeweils im Testbericht des entsprechenden Release.
- Sämtliche nicht explizit in Ziffer 3 aufgeführten Leistungen sind nicht Bestandteil des Service und müssen bei Bedarf durch den Kunden gegen Verrechnung in Auftrag gegeben werden.

7.4 Datenschutzbestimmungen

7.4.1 Datenbearbeitung durch Dritte aus dem Inland

Die im Rahmen der Leistungserbringung vom Kunden an Swisscom übermittelten Daten (Kundendaten) werden grundsätzlich von Swisscom in der Schweiz bearbeitet. Eine Datenbearbeitung durch von Swisscom beigezogene Dritte erfolgt ausschliesslich im Einklang mit den Vorschriften des schweizerischen Bankgeheimnisses (Gewährleistung der Datenvertraulichkeit). Eine Datenbearbeitung aus dem Ausland erfolgt zu keinem Zeitpunkt. Im Rahmen des vorliegenden Service sind namentlich folgende Konstellationen von einer solchen Bearbeitung betroffen:

- Der 3rd Level Support durch den Sicherheits-Softwarehersteller Ergon AG sowie dem Applikationshersteller Twint AG kann in Supportfällen Zugriff auf Applikationsdaten (via übermittelten LOG-Dateien) haben. Ein direkter physischer Systemzugriff erfolgt zu keinem Zeitpunkt. Somit hat der Sublieferant nur in Notfällen beschränkten direkten Zugriff auf die im Log ersichtlichen Daten der Produktionsumgebung.