

REGLUR

um þátttöku í Swiftþjónustu

Greiðsluveitunnar

1. gr.

Gildissvið og markmið.

Reglur þessar gilda um þátttöku í Swiftþjónustu Greiðsluveitunnar.

Markmið reglna þessara er að tryggja gagnsæi, skilvirkni og rekstraröryggi og tilgreina þau skilyrði sem uppfylla þarf til þess að geta gerst þátttakandi í Swiftþjónustu Greiðsluveitunnar.

2. gr.

Swiftþjónusta Greiðsluveitunnar.

Swift-kerfið er staðlað samskipta- og fyrirspurnakerfi sem þjónar fjármálafyrirtækjum um allan heim. Kerfið gerir þátttakendum kleift að senda og móttaka stöðluð greiðslufyrirmæli og tilkynningar með öruggum hætti. SWIFT er skammstöfun fyrir Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications og var stofnað árið 1973.

Swiftþjónusta Greiðsluveitunnar veitir þátttakendum aðgang að þjónustum SWIFT í samskiptum við Swift-kerfið. Swiftþjónusta Greiðsluveitunnar samanstendur af eftirfarandi hug- og vélbúnaði sem leigður er af SWIFT til samskipta við Swift-kerfið:

- 2.3.1. Swift Alliance Access
- 2.3.2. Swift Alliance Gateway
- 2.3.3. Swift Alliance Connect
- 2.3.4. Swift Net Link
- 2.3.5. Swift Alliance Workstation
- 2.3.6. Swift Alliance Webplatform

Auk þess hafa þátttakendur aðgengi að sögugrunni (Swift Saga) sem er í eigu Greiðsluveitunnar.

Aðgengistími Swiftþjónustunnar er alla virka daga frá 06:00 til 22.00.

3. gr.

Þáttökuskilyrði.

Umsækjendur um aðild að Swiftþjónustu Greiðsluveitunnar skulu uppfylla eftirfarandi þáttökuskilyrði áður en heimild til þátttöku er veitt:

1. Vera aðili að SWIFT.
2. Hafa yfir að ráða nauðsynlegum tækniþúnaði vegna þáttökunnar sem Greiðsluveitan metur fullnægjandi.
3. Hafa yfir að ráða nauðsynlegri stjórnunarlegri getu og tækniþekkingu starfsmanna vegna þáttökunnar sem Greiðsluveitan metur fullnægjandi.
4. Hafa greitt eða samið um greiðslu stofn- og tengigjalds skv. gildandi gjaldskrá Greiðsluveitunnar hverju sinni.

5. Hafa undirritað samning við Greiðsluveituna um þátttöku í Swiftþjónustunni.

4. gr.

Umsóknir.

Umsækjendur um aðild að Swiftþjónustunni skulu fylla út þar til gert umsóknareyðublað sem hægt er að nálgast á heimasíðu og skrifstofu Greiðsluveitunnar. Umsókn telst aðeins gild sé hún rétt útfyllt og meðfylgjandi séu öll tilskilin fylgiskjöl í samræmi við leiðbeiningar á umsóknareyðublaðinu.

5. gr.

Skyldur þátttakenda.

Þátttakendur Swiftþjónustunnar skulu ávallt uppfylla eftirfarandi skyldur sem miða að því að tryggja öryggi og skilvirkni í kerfinu:

1. Tryggja að þátttökuskilyrði skv. 3. gr. séu uppfyllt.
2. Fara í öllu eftir gildandi reglum um þátttöku í Swiftþjónustunni.
3. Greiða skilvíslega öll gjöld vegna þátttöku sinnar samkvæmt gildandi gjaldskrá Greiðsluveitunnar á hverjum tíma.
4. Starfrækja prófunarumhverfi sem taka til allra breytinga á þeim kerfum sem eiga samskipti við Swiftþjónustuna.
5. Framkvæma á eigin ábyrgð kerfisprófanir skv. tölulíð 4 áður en viðbætur eða breytingar eru teknar í notkun.
6. Tilkynna Greiðsluveitunni tafarlaust öll meiri háttar tilvik sem kunna að raska eða hafa raskað starfsemi eða öryggi Swiftþjónustunnar.
7. Taka þátt í öllum skipulögðum viðtökuprófunum og viðbúnaðaræfingum og tryggja að viðbúnaðaráætlanir séu endurskoðaðar með reglubundnum hætti.

6. gr.

Eftirlit og þjónusta.

Greiðsluveitan veitir Swiftþjónustuna í samræmi við þær kröfur sem settar eru af SWIFT og framkvæmir SWIFT úttekt á rekstri þjónustunnar með reglubundnum hætti.

Greiðsluveitan sér um að Swiftþjónustan sé aðgengileg þátttakendum í samræmi við 2. gr. og hefur eftirlit með að þjónustan sé að öðru leyti í samræmi við reglur þessar. Greiðsluveitan skal bregðast við alvarlegum bilunum í rekstri þjónustunnar eins fljótt og unnt er og veitir þátttakendum aðgang að þjónustumiðstöð sem opin er kl. 08-17 virka daga.

Greiðsluveitan gerir áætlun um samfelldan rekstur (e. Business Continuity Plan) kerfisins sem og viðbúnaðaráætlun (e. Disaster Recovery). Í því felst m.a. að kerfið er rekið samtímis í tveimur aðskildum vélasölum sem innan við 2 km eru á milli í loftlínu. Áætlanirnar eru rýndar einu sinni á ári og veitir Greiðsluveitan þátttakendum kerfisins kynningu á efni þeirra sé þess óskað. Viðbúnaðaræfingar eru haldnar að lágmarki einu sinni á ári. Nánar er kveðið á um áætlanir í *rekstrarhandbók kerfisins*.

Greiðsluveitan tilkynnir þátttakendum tafarlaust um öll meiri háttar tilvik sem hafa áhrif á þátttakendur og kunna að raska eða hafa raskað starfsemi Swiftþjónustunnar. Greiðsluveitan aðstoðar þátttakendur eftir því sem við á, hafi alvarlegar bilanir eða óhöpp átt sér stað í Swiftþjónustunni og veitir einstökum þátttakendum aðgang að öllum nauðsynlegum gögnum sem hún kann að búa yfir, í samræmi við hlutverk viðkomandi þátttakanda í Swiftþjónustunni. Um skráningu og meðferð tilvika fer samkvæmt

verklagsreglu VR-5 sem gerð er grein fyrir í fylgiskjali II og nánar er kveðið á um í *Gæðahandbók kerfisins*.

Í töflu í fylgiskjali III eru atvik flokkuð eftir alvarleika þeirra og áhrifum.

Starfsmenn Greiðsluveitunnar eða verktakar á vegum Greiðsluveitunnar taka að sér hlutverk þátttakanda sem öryggisfulltrúar (e. Security officers) eftir því sem við á skv. skilgreiningum SWIFT þar að lútandi.

7. gr.

Uppitími.

Uppitímakröfur eru miðaðar við að meðalaðgengi að þjónustunni sé a.m.k. 99,50% á ársgrundvelli. Er þá miðað við þau aðföng sem eru á valdi Greiðsluveitunnar.

Swiftþjónustan má mest vera niðri í tvær klukkustundir í senn vegna bilana á aðgengistíma hennar og mest í sex klukkustundir utan aðgengistíma. Bilanir í Swiftþjónustunni á aðgengistíma skulu fá hæsta forgang sem felur í sér að hafist er handa við að endurheimta fulla virkni án tafar. Bilanir á Swiftþjónustunni utan aðgengistíma fá einnig hæsta forgang sem felur í sér að kallaðir eru til vinnu viðeigandi sérfræðingar til að endurheimta fulla virkni þjónustunnar.

Nánar er kveðið á um viðbrögð við bilunum í þjónustunni í *rekstrarhandbók kerfisins*.

8. gr.

Þjónustubeiðnir.

Viðbragðstími þjónustubeiðna á opnunartíma þjónustumiðstöðvar er eftirfarandi:

	Hámarks viðbragðstími	Lágmarks þjónustustig	Þjónustustigs markmið
Viðbragðstími beiðna	2 klst.	70%	90%

Hámarks viðbragðstími er sá tími sem líða má frá því að beiðni berst og þar til þjónustumiðstöð hefur metið innihald og forgang og komið beiðninni í þann farveg að hægt sé að hefja vinnu við úrvinnslu. Lágmarks þjónustustig er það hlutfall beiðna sem brugðist er við innan hámarks viðbragðstíma, mælt mánaðarlega, en uppgjör miðast við 12 mánaða tímabil sem hefst í janúar ár hvert. Þjónustustigsmarkmið er það hlutfall beiðna sem þjónustumiðstöð einsetur sér að bregðast við innan hámarks viðbragðstíma.

9. gr.

Þróun og viðhald.

Greiðsluveitan sér alfarið um þróun, viðhald og uppfærslu Swiftþjónustunnar og áskilur sér rétt til þess að ákveða einhliða að breyta, auka eða minnka þá þjónustu sem veitt er. Allar breytingar skulu tilkynntar tengiliðum þátttakenda eins snemma og unnt er og með a.m.k. tveggja vikna fyrirvara. Ef um meiriháttar breytingu er að ræða sem krefst þess að þátttakandi þurfi að framkvæma breytingar í sínum kerfum, skal tilkynna það með a.m.k. tveggja mánaða fyrirvara. Um stjórnun á breytingum fer samkvæmt verklagsreglu VR-2 sem fjallað er um í fylgiskjali I við reglur þessar og nánar er gerð grein fyrir í *Gæðahandbók kerfisins*.

Greiðsluveitan þarf á hverju almanaksári að stöðva tímabundið alla vinnslu Swiftþjónustunnar á aðgengistíma hennar, vegna hefðbundinna uppfærslna og

breytinga. Tengiliðum þátttakenda skal tilkynnt um slíka stöðvun eins fljótt og unnt er og með a.m.k. tveggja vikna fyrirvara.

Greiðsluveitan skal senda þátttakanda „release notes“ a.m.k. 10 dögum fyrir uppfærslu. Þátttakandi getur óskað eftir því að uppfærslum verði frestað þegar sérstaklega liggur við. Þetta á við í undantekningartilvikum og skal gert samkvæmt samkomulagi milli aðila.

Greiðsluveitan ber ekki ábyrgð á því ef þróun og uppfærsla Swiftþjónustunnar leiðir til þess að nauðsynlegt verður fyrir þátttakanda að breyta þeim vél- og hugbúnaði sem hann nýtir til samskipta við Swiftþjónustuna og tekur ekki þátt í kostnaði sem af því kann að hljótaskast.

10. gr.

Uppsögn á þáttökusamningi.

Þátttakendur Swiftþjónustunnar skulu segja upp samningi sínum við SWIFT í kjölfar uppsagnar á þáttökusamningi við Greiðsluveituna eða tilkynna flutning annað ef svo ber undir.

11. gr.

Tengiliðir vegna kerfis.

Þátttakendum ber að útbúa lista yfir tengiliði skv. sérstöku eyðublaði þar sem eftirfarandi upplýsingar koma fram, og skal listinn vera fylgiskjal við samning þennan:

1. Tengiliðir sem Greiðsluveitan getur haft samband við vegna atriða sem varða Swiftþjónustuna, s.s. vegna almennrar upplýsingamiðlunar, samninga, heimilda, reglna, þjónustu við kerfið og annarra atriða.
2. Tengiliðir sem Greiðsluveitan getur haft samband við komi upp vandamál tengd rekstri Swiftþjónustunnar.

Þátttakandi ber ábyrgð á að uppfæra listann í samræmi við starfsskyldur starfsmanna á listanum hverju sinni¹ og skal í tilviki breytinga senda Greiðsluveitunni án tafar uppfærðan skriflegan lista. Upplýsingar um tengiliði Greiðsluveitunnar á hverjum tíma má finna á heimasíðu félagsins.

12. gr.

Vinnsla persónuupplýsinga.

Að svo miklu leyti sem Swiftþjónusta Greiðsluveitunnar kann að taka til vinnslu persónuupplýsinga fyrir þátttakanda í skilningi laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, telst Greiðsluveitan vera vinnsluaðili og þátttakandi ábyrgðaraðili skv. skilgreiningu sömu laga. Greiðsluveitan gerir vinnslusamning við hvern þátttakanda þar sem þeirri vinnslu persónuupplýsinga sem fer fram er lýst ásamt þeim skyldum sem slíkri vinnslu fylgir, m.a. hvað varðar öryggi og réttindi hinna skráðu.

13. gr.

Upplýsingagjöf.

Þátttakendur í Swiftþjónustunni skulu leggja fram öll viðeigandi gögn sem Greiðsluveitan telur nauðsynleg og ekki eru bundin þagnarskyldu samkvæmt 58. gr.

¹ Sjá fylgiskjal við þáttökusamning sem geymir lista þátttakanda yfir tengiliði á undirskriftardegi sem Greiðsluveitan getur haft samband við.

laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki, til þess m.a. að ganga úr skugga um að þátttakandi virði lög, reglur og skilmála sem gilda um þátttöku þeirra í Swiftþjónustunni á einn eða annan hátt að mati Greiðsluveitunnar.

Greiðsluveitunni er heimilt að birta tölfraeðilegar upplýsingar er varða Swiftþjónustuna. Óheimilt er þó Greiðsluveitunni að birta slíkar upplýsingar á þann hátt að hægt sé að greina einstaka þátttakendur.

Greiðsluveitan afhendir þátttakendum þær upplýsingar úr kerfinu sem þeir óska eftir og heimilt er að afhenda samkvæmt lögum.

14. gr.

Heimild til útvistunar.

Greiðsluveitunni er heimilt að fela utanaðkomandi aðila, hér eftir nefndur útvistunaraðili, að annast tiltekna þjónustupætti sem varða rekstur Swiftþjónustunnar. Slík útvistun hefur ekki áhrif á ábyrgð, réttindi eða skyldur samkvæmt reglum þessum. Greiðsluveitan skal sýna eðlilega aðgæslu í tengslum við val, tilnefningu og eftirlit með útvistunaraðila samkvæmt þessari grein. Samningar Greiðsluveitunnar vegna þýðingarmikilla þjónustupátta skulu vera skriflegir og sé þess óskað skal Greiðsluveitan veita þátttakendum upplýsingar um hvaða starfsmenn útvistunaraðila sinna rekstri Swiftþjónustunnar.

Tryggt skal að útvistunaraðili annist tæknilegan rekstur í samræmi við góða starfshætti rekstraraðila, sbr. leiðbeinandi tilmæli Fjármálaeftirlitsins nr. 2/2014.

15. gr.

Gildistaka.

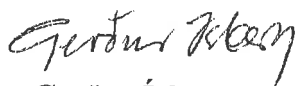
Reglur þessar taka gildi hinn 11. september 2019

Reykjavík, 11. september 2019.

Greiðsluveitan ehf.


Guðmundur Kr. Tómasson

Stjórnarformaður



Gerður Ísberg
stjórnarmaður


Tómas Örn Kristinsson
stjórnarmaður



Páll Kolka Ísberg
stjórnarmaður

Fylgiskjal I

Úrdráttur úr tilteknum verklagsreglum í Gæðahandbók

Úrdráttur Verklagsreglu VR-2 Stjórn breytinga (Change Management).

Allar beiðnir um breytingar sem óskað er eftir skal skrá í beiðnakerfi RB. Með breytingum er átt við allar breytingar á verðmætum, í raun- og prófunarumhverfi, sem skráð eru í Verðmætaskrá RB.

Tilgangur breytingabeiðna er að tryggja að þar til bær aðili samþykki breytinguna sem óskað er eftir áður en hún fer í framkvæmd. Því skal vinna ekki hefjast fyrr en beiðni hefur verið samþykkt.

Við útfærslu breytinga skal uppfylla öryggiskröfur í samræmi við verklagsreglu VR-3 Öryggiskröfur við hönnun, smíði, afhendingu og rekstur þjónustu.

Fylgja skal verklagsreglu VR-4 Gangsetning (Deployment) við gangsetningu á öllum breytingum.

Breytingarbeiðnir flokkast í eftirfarandi:

Standard (síendurteknar breytingar):

Normal (Minor eða Major)

Emergency”

Fylgiskjal II

Úrdráttur úr tilteknum verklagsreglum í Gæðahandbók

Úrdráttur Verklagsreglu VR-5 Skráning og meðferð atvika og vinnulýsing.

Atvik eru atburðir eða öryggisveikleikar sem varða eða geta varðað rof eða skerðingu á leynd, réttleika eða tiltækileika verðmæta sem skráð eru í Verðmætaskrá RB. Til atvika flokkast einnig atburðir sem leiða til skerðingar eða rofs á leynd, réttleika og tiltækileika persónuupplýsinga.

Öllum starfsmönnum sem og verktökum hjá RB er skylt að skrá eða upplýsa um atvik ef þeir verða varir við þau. Atvik skulu skráð í beiðnakerfi RB eins og frekar er lýst í vinnulýsingu VL-5 Skráning og meðferð atvika. Eftirlit með skráningu og meðferð atvika er á ábyrgð þjónustu og ráðgjafar.

Alltaf skal varðveita frumgögn og umhverfi þeirra svo sem auðið er við meðhöndlun atvika, sjá nánar í verklagsreglu VR-1 Öflun sönnunargagna.

Atvikum skal forgangsraða út frá alvarleika og áhrifum á notendur/viðskiptavinum eins og frekar er lýst í vinnulýsingu VL-5 Skráning og meðferð atvika.

Vinna við að endurheimta upphaflegt eðlilegt ástand skal hafa forgang umfram önnur verkefni. Atvik í hæsta forgangi er úthlutað sérstökum umsjónaraðila til að tryggja endurheimt eins fljótt og auðið er. Í vinnulýsingu VL-5 Skráning og meðferð atvika eru sett fram viðmið um líftíma opinna atvika, sem tekur mið af forgangsstigi.

Þegar atvik fá hæsta forgangsstig (Major incident) samkvæmt VL-5 Skráning og meðferð atvika, skulu verðmætin sem atvikið varðar áhættugreind sem hluti af umbótum.

Öryggisbrot skulu tilkynnt til öryggisstjóra. Öryggisbrot eru meðhöndluð af öryggisstjóra og forstjóra í samvinnu við Öryggisráð RB og skulu tekin fyrir á fundum ráðsins.

Fylgiskjal III
 Flokkun atvika eftir alvarleika og áhrifum

		Forgangsmatrixa atvika				
		Severity (Alvarleiki)				
Priority (Forgangsröðun) Reikna skal forgangsröðun atvika út frá alvarleika (severity) og áhrifa (impact) á notendur, kerfi, forrit eða vinnslu		LOW	MEDIUM	HIGH		
				Ekki alvarlegt. Minniháttar bilun eða breyting á fyrri virkni. Gæti hækkað í alvarleika ef ekki er brugðist við	<u>Þjónustuskerðing</u> - aðalvirkni verðmætis (kerfis, forrits eða vinnslu) er í <u>lagi</u> en <u>skerðing</u> er á annari virkni	Þjónusturöf, alvarleg <u>Þjónustuskerðing</u> eða ógn við <u>uppittamaðryggi</u> verðmætis (kerfi, forrit, vinnslu). Security Incident (leynd eða réttleiki gagna)
Impact (Áhrif)	LOW	Hefur áhrif á <u>miðg fáa</u> eða enga notendur eða verðmæti (kerfi, forrit eða vinnslur). (Færri en 20%)	Low	Low	Medium	
	MEDIUM	Hefur áhrif á <u>nokkurn fjölda</u> notenda eða verðmæta (kerfa, forrita eða vinnsla) hjá einum eða fleiri viðskiptavinum. (Fleiri en 20% og færri en 70%)	Medium	Medium	High	Major ASAP
	HIGH	Hefur áhrif á <u>alla eða miðg marga</u> notendur eða verðmæti (kerfi, forrit eða vinnslur) hjá einum eða fleiri viðskiptavinum. (fleiri en 70%)	High	High	High	Major ASAP