

ALLEGATO 1

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione del Servizio

a) Procedura di accreditamento

Il Centro Servizi (CS) che richiede l'accreditamento per la fornitura dell'accesso fisico al Sistema attraverso la sua infrastruttura tecnica e i suoi apparati di rete deve conformarsi alla seguente procedura di accreditamento:

1. Completare la Richiesta di Servizi per CS e il Questionario del CS di cui all'allegato 2, con il supporto di Borsa Italiana laddove richiesto, e inviarli all'indirizzo specificato nella Richiesta di Servizi
2. L'ufficio Membership con il supporto del Technical Account Manager di riferimento verificherà quindi le informazioni fornite
3. Borsa Italiana potrà richiedere al CS un incontro per discutere delle risultanze di detta verifica.
4. Il CS dovrà completare i test richiesti da Borsa Italiana a conferma del corretto funzionamento della sua infrastruttura di rete e il possesso dei Requisiti Minimi di cui al paragrafo b).
5. Al completamento di dette verifiche il CS verrà sottoposto ad approvazione e in caso di esito positivo verrà accreditato in via provvisoria.
6. Il CS dovrà provare il collegamento di almeno un suoi Clienti e i Clienti del CS dovranno effettuare tutti i test richiesti da Borsa Italiana.
7. A seguito del positivo completamento di quanto indicato al punto 6 che precede, Borsa Italiana confermerà al CS l'avvenuto Accreditamento e i pubblicherà i dati del CS sul proprio sito.
8. Il CS verrà quindi monitorato su base continuativa.

Le risposte al Questionario del CS di cui all'Allegato 2 consentiranno a Borsa Italiana di effettuare un'analisi completa del Servizio che il CS fornirà e di valutarne quindi l'adeguatezza.

b) Requisiti Minimi

Ai fini dell'Accreditamento come CS e della permanenza della qualifica di CS, il CS dovrà soddisfare i requisiti di seguito descritti (Requisiti Minimi)

1 Requisiti Generali

- 1.1 Il CS deve sottoscrivere con i Clienti del CS e con i suoi fornitori contratti conformi a quanto previsto nel Regolamento;
- 1.2 Prima dell'avvio in produzione del Servizio per ciascun Cliente il CS dovrà definire appropriati livelli di servizio.
- 1.3 Il CS deve assicurare la completa separazione logica degli ambienti operativi dei Clienti collegati, nel caso di condivisione di tali ambiti operativi.
- 1.4 Il CS deve garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati dei Clienti collegati, con particolare riferimento ai Dati di negoziazione e di liquidazione;
- 1.5 Il CS deve assicurare parità di condizioni di accesso e di trattamento per tutti i Clienti che usufruiscano della medesima tipologia di Servizio.
- 1.6 Il CS deve nominare un soggetto incaricato ed un suo sostituto con il compito di mantenere i rapporti con Borsa Italiana e che siano sempre reperibili durante gli orari di negoziazione di cui al Regolamento.
- 1.7 Il CS deve porre in essere tutte le misure necessarie al fine di prevenire utilizzi non autorizzati dell'infrastruttura tecnologica e di assicurare che gli ordini trasmessi non siano stati generati da fonti o attività non autorizzate.
- 1.8 Il CS è responsabile delle configurazioni al di là del punto di demarcazione. Il punto di demarcazione è il punto fisico di connessione ai Sistemi per il CS. Per tutti i mercati tranne l'IDEM, il punto di demarcazione è rappresentato dagli apparati di rete installati nel data centre del CS a cui l'Infrastruttura di Rete del CS è collegata. Per l'IDEM, il punto di demarcazione è la scheda di rete dei Network Gateways a cui è collegata l'Infrastruttura di Rete del CS.

- 1.9 Il CS deve comunicare dove sono configurati i collegamenti logici e i terminali di ciascun Cliente così come ogni eventuali modifica di tale configurazione.
- 1.10 Il CS deve cooperare con Borsa Italiana, o con i soggetti terzi da questa designati, anche permettendo l'accesso dei loro dipendenti o ausiliari ai propri locali, al fine di consentire (a) la realizzazione di tutti gli interventi sulle apparecchiature (hardware e software) installate presso il CS che siano necessari per assicurare il regolare funzionamento dei Mercati; (b) l'effettuazione, previo congruo preavviso, di verifiche volte a controllare lo stato di prestazione del Servizio e/o l'utilizzo dei Dati (c) verificare se e come il CS soddisfa i Requisiti Minimi.

2 *Requisiti tecnici*

- 2.1 Il CS deve assicurarsi che i sistemi di rete e di sicurezza di Borsa Italiana non vengano compromessi,
- 2.2 Il CS deve assicurare infrastrutture tecnologiche e sala macchine adeguate alla tipologia dei Servizi prestati, al numero di Clienti collegati e ai loro volumi di negoziazione; in particolare deve fornire un adeguato ed efficiente servizio di connettività per consentire a ciascun Cliente di accedere ai Sistemi fornendo un dettagliato diagramma della propria infrastruttura di rete.
- 2.3 Il CS deve fornire al Cliente una capacità di banda sufficiente per consentirgli di ricevere i Dati senza rischio di ritardi o di perdita degli stessi.
- 2.4 Il CS deve assicurare che il traffico non autorizzato di Dati non venga inoltrato tramite la rete di Borsa Italiana e allo stesso tempo impedire che il traffico relativo alle informazioni di Borsa Italiana venga inoltrato a canali non autorizzati.
- 2.5 Il CS deve predisporre una struttura organizzativa interna di *information technology* adeguata per numero di addetti, professionalità e specializzazione alla gestione delle infrastrutture tecnologiche utilizzate, coerentemente con la tipologia dei Servizi prestati, con il numero di Clienti collegati e con i loro volumi di negoziazione;
- 2.6 Il CS deve predisporre una struttura di help desk adeguata per numero di addetti, professionalità, specializzazione e strumentazione a supportare i Clienti collegati e disponibile durante gli orari di negoziazione; in particolare:
- Il CS deve fornire ad ogni cliente un adeguato supporto per la risoluzione di problemi tecnici e funzionali relative alla propria rete.
 - Il CS deve fornire ad ogni cliente un adeguato supporto durante l'arco temporale in cui i Sistemi di Borsa Italiana sono disponibili, in modo da poter intervenire e risolvere tempestivamente con la dovuta diligenza eventuali problemi tecnico/funzionali che potrebbero verificarsi.
- 2.7 Il CS deve predisporre adeguati strumenti per la gestione e il monitoraggio delle infrastrutture tecnologiche utilizzate
- 2.8 Il CS deve sostenere e superare tutti i test obbligatori previsti da Borsa Italiana nonché mantenere l'Accreditamento per tutto il periodo in cui opera come CS..
- 2.9 Il CS abilita i Clienti all'invio e alla ricezione dei Dati al/dal Sistema secondo le istruzioni di Borsa Italiana.
- 2.10 Il Cliente del CS deve utilizzare gli indirizzi IP assegnati da Borsa Italiana, che possono variare a seconda del tipo di rete scelta.
- 2.11 Il CS deve assicurare livelli di ridondanza delle infrastrutture tecnologiche e soluzioni di disaster recovery commisurate alla tipologia dei Servizi prestati, al numero di Clienti collegati e ai loro volumi di negoziazione; Il CS dovrà partecipare ai test di disaster recovery su richiesta di Borsa Italiana. La configurazione minima per il CS è di almeno 2 siti, ciascuno dei quali collegati al Sistema con due linee a 10 Mbps
- 2.12 Il CS non può segnalare al Cliente che un messaggio è stato ricevuto o accettato da Borsa Italiana fino alla ricezione di apposita notifica da parte di Borsa Italiana.
- 2.13 Qualsiasi malfunzionamento che ritardi o inibisca l'inserimento o la ricezione di Dati da parte del Cliente, deve essere immediatamente comunicato dal CS a Borsa Italiana e a ogni Cliente coinvolto, fornendo contemporaneamente dettagli circa la causa del problema (se nota) ed evidenziando i dettagli e lo stato dei Dati interessati.

c) **Test**

1. Ai fini dell'Accreditamento provvisorio Borsa Italiana testa la connessione tra il Sistema e il CS.
2. Ai fini dell'Accreditamento finale, è necessario un test di connessione con almeno un Cliente del CS.

- 3.** I Clienti del CS dovranno inoltre effettuare i test tecnico/funzionali e di compatibilità con i Sistemi richiesti a tutti i partecipanti ai mercati. Al buon esito di tali test il CS verrà considerato conforme ai requisiti con riferimento ai singoli Clienti.

ALLEGATO 2

QUESTIONARIO DEL CENTRO SERVIZI

Centro Servizi

Questionario

Premessa

Borsa Italiana desidera promuovere l'accesso su scala globale ai propri prodotti e servizi.

Q1 Indicare il numero di Clienti del Centro Servizi (CS) che (subordinatamente all'approvazione di Borsa Italiana) potrebbero essere collegati a Borsa Italiana tramite l'Infrastruttura di Rete del CS, e il numero di Clienti del CS che il CS ha in programma di collegare a Borsa Italiana nei primi 12 mesi di operatività. Si prega di fornirci tali dati con dettaglio paese per paese specificando a quali mercati il CS desidera avere accesso.

Q2 Fornire dettagli del vostro piano di marketing.

Organizzazione

Q3 Indicare il numero e l'ubicazione dei vostri *data centre* che forniscono il collegamento al Sistema di Borsa Italiana e che sono raggiungibili attraverso l'Infrastruttura di Rete del CS.

Q4 Indicare il numero di dipendenti del CS o dell'unità organizzativa che fornisce il Servizio del Centro Servizi. Specificare se i seguenti servizi sono eseguiti prevalentemente da dipendenti del CS o se al contrario sono prevalentemente dati in *outsourcing* a fornitori esterni:

- Aule computer, cablaggi, alimentazione, raffreddamento, sicurezza del *data centre*
- *Systems operations*, monitoraggio, gestione dell'hardware e del software
- Gestione, monitoraggio e sicurezza dell'Infrastruttura di Rete del CS
- Assistenza clienti

Informazioni tecniche

Infrastruttura di Rete del CS

Q5 Fornire una descrizione dettagliata e un diagramma dell'Infrastruttura di Rete proposta per il Servizio del Centro Servizi. Ciò dovrebbe includere tutti i componenti chiave dell'architettura, l'ubicazione dei nodi, *backbone* e connessioni utenze. Per esempio per ciascuna connessione indicare il protocollo di rete, la capacità di banda, le strutture di backup etc.

Q6 Fornire dettagli dello schema di indirizzi IP che sarà usato nella vostra Infrastruttura di Rete con particolare riferimento ai Clienti del CS che saranno connessi a Borsa Italiana.

Q7 Fornire una descrizione del processo di gestione dei dati o servizi a cui i Clienti del CS ricevono accesso.

Sicurezza

Borsa Italiana intende assicurare che gli attuali livelli di sicurezza siano mantenuti quando viene fornito accesso al Sistema attraverso l'Infrastruttura di Rete del Centro Servizi.

- Q8 Fornire dettagli degli standard di sicurezza e delle tecnologie utilizzati per la vostra Infrastruttura di Rete e i sistemi di autorizzazione dei Clienti del CS.
- Q9 Dichiarare se il vostro personale sottoscrive un 'codice di comportamento', che prevenga l'uso inappropriato di informazioni confidenziali, come parte dei propri obblighi di dipendenti del CS.

Availability e Performance

Il tempo impiegato dai messaggi per attraversare l'Infrastruttura di Rete del CS da Borsa Italiana ai Clienti del CS dovrebbe essere minimo e l'Infrastruttura di Rete dovrebbe disporre di elevati livelli di *availability*.

- Q10 Indicare ogni eventuale discontinuità nel servizio da voi proposto.
- Q11 Quantificare in termini percentuali:
- Quali livelli di *availability* avete raggiunto nel vostro servizio negli ultimi 12 mesi? Se il vostro servizio non è ancora in produzione, fornire delle stime.
 - Descrivere come l'*availability* è o sarà monitorata.
- Q12 Indicare con quale latenza viene notificato un messaggio inviato da Borsa Italiana ai Clienti del CS attraverso la vostra Infrastruttura di Rete in:
- Italia
 - UK
 - Europa continentale
 - USA
 - Asia Pacifico

Connettività

Il CS deve assicurare che i Clienti del CS ricevano un adeguato livello di servizio.

- Q13 Qual è la dimensione dei circuiti che saranno forniti ai Clienti del CS? Quale sarà l'infrastruttura installata presso i Clienti del CS?
- Q14 Quale/i fornitore/i di Infrastruttura di Rete utilizzerete?
- Q15 Fornire una descrizione del processo per incrementare la capacità fisica delle connessioni dei Clienti del CS nella vostra Infrastruttura di Rete con dettaglio dei tempi di implementazione ove possibile.

Assistenza clienti

I Clienti del CS avranno bisogno di un elevato livello di supporto per assicurare che ogni problema che comprometta la loro capacità di negoziare sui mercati di Borsa Italiana sia gestito in maniera efficiente. Il CS dovrebbe essere il primo punto di contatto per i problemi tecnici dei Clienti del CS.

- Q16 Indicare per favore come la vostra attuale struttura di supporto opera in ciascuna delle località/paesi in cui proponete di fornire accesso di rete. Fornire per favore i seguenti dettagli per ciascun paese:
- Livello di supporto tecnico che siete in grado di offrire – telefono, in loco, accesso remoto
 - Numero di dipendenti
 - Tempo medio di risposta
 - Tempo medio di risoluzione