

# Ügyfél-tájékoztató

WARP BCP helyzetek kezeléséről

2015. március 25.

## Tisztelt Ügyfeleink!

A következőkben szeretnénk információt adni a WARP rendszerrel kapcsolatos üzlemlenget-folytonossági tervekről (BCP), illetve egy esetleges incidens esetén a helyreállítás és probléma megoldás érdekében követendő eljárásokról és folyamatokról.

Lehetséges esetek, akciótervek

### I. INTERNET ELÉRÉSI PROBLÉMA

Abban az esetben, ha a WARP elérését biztosító, interneten kialakított védett kommunikációs csatorna az ügyfél és/vagy KELER által nem felépíthető, nem elérhető, viszont a WARP rendszer a KELER-en belül működik, lehetőség van alternatív módon az üzleti tevékenységek KELER általi elvégzésére BCP helyzet elrendelése esetén.

BCP helyzet életbe léptetésére a KELER illetékes vezetőinek döntése alapján kerülhet sor. Ennek oka lehet különösen: elszámolási napokon 15:00 óra előtt felmerült, várhatóan 2 órás időtartamnál hosszabban jelentkező kiesés, illetve 15:00 óra után 1 óránál hosszabb kiesés esetén.

A BCP helyzet elrendeléséről a KELER Service Desk elektronikus levélben értesíti a WARP felhasználókat.

Amennyiben a kiesés várhatóan nem haladja meg a 2 órás időtartamot és legkésőbb 15:00-ra elhárítható, úgy a BCP folyamatok nem indulnak. Mindazonáltal a WARP üzemidő hosszabbítás és a forgalmazások KELER általi újrainyítása egyedi ügyfélkérés alapján lehetséges.

Emellett, a KELER elszámolási cut off-ok meghosszabbítására is sor kerülhet, amennyiben a helyzet indokolja.

A kapcsolat helyreállása után az ISIN szintű forgalmazási időablakok, illetve a KELER befogadási cut-off-ok állnak a WARP partnerek rendelkezésére a piaci tevékenységük elvégzésére.

BCP helyzetben a KELER munkatársai az alábbi feladatokat, helyettesítő intézkedéseket végzik el:

- Instrukciók rögzítése:

- Amennyiben a WARP elérési probléma csak egy-egy Forgalmazó partnerre vonatkozik, de az érintett Vezető forgalmazó eléri a WARP-ot:

A Forgalmazó(k) által megküldött WARP import fájlok vagy formanyomtatvány\* útján adott WARP instrukciók rögzítésre kerülnek az érintett Forgalmazó nevében a KELER által és a vezető forgalmazói jóváhagyást a Vezető forgalmazó maga végzi el a WARP felületen.

- Amennyiben egy befektetési jegy esetén sem a Vezető forgalmazó, sem az érintett Forgalmazó(k) által nem érhető el a WARP:

A Vezető Forgalmazó forgalmazónkénti bontásban megküldi a KELER-nek Forgalmazó(k) által generált WARP import fájlokat vagy a Forgalmazók által kitöltött és aláírt formanyomtatvány\* útján adott WARP instrukciókat, amelyek forgalmazónként rögzítésre kerülnek a WARP-ba a KELER által. A vezető forgalmazói jóváhagyást a KELER végzi el a partner nevében.

- Elszámolási tranzakciók feladása

A WARP által (vezető forgalmazói záraskor vagy az elszámolási tranzakció generálási cut-off időpontjában) generált elszámolási tranzakciók az Elszámoló fél nevében, rögzített telefonon történt egyeztetés után feladásra kerülnek a KELER elszámolási rendszere felé. (Amennyiben az Elszámoló fél beállításai szerint

engedélyezett az elszámolások automatikus indítása, külön jóváhagyásra nincs szükség, mivel a tranzakciók automatikusan kerülnek a KELER számlavezető rendszere felé feladásra.)

- Árfolyamok feltöltése:

Az Árfolyam megadó szerepkörben lévő partnerek import fájljainak\* betöltésével történik.

- Forgalmazások újrainyítása:

Amennyiben a kiesés által érintett időszakban lezárult valamely értékpapír forgalmazási ideje, vagy jelentősen lerövidült a rendelkezésre álló idő, szükséges lehet a cut off meghosszabbítása, illetve a forgalmazások újrainyítása, amit az ügyfelek és a KELER is el tud végezni.

Központilag - KELER által - végzendő, egységes újrainyításról az eset körülményeit mérlegelve (pl. érintett értékpapírok és ügyfelek száma, bekövetkezés időpontja, technikai lehetőségek) egyedi döntés alapján kerül sor.

- KELER üzemidő hosszabbítás:

Amennyiben a kapcsolat helyreállítása után, vagy a kiesés alatt további idő szükséges az adott napi tranzakciók elszámolásának biztosításához, a KELER saját hatáskörben intézkedik az elszámolási üzemidők hosszabbításával kapcsolatban.

\* **WARP import fájlok KELER-hez történő eljuttatásának módjai:**

a) Elektronikus levélben (e-mail)

1.

Jelszóval védett tömörített fájlban (zip, rar) a warp@keler.hu címre küldve, valamint egy, a partner KELER-nél bejelentett aláírói által hitelesített kísérőlevelet kérünk a lenti mintaszöveggel beküldeni.

A kísérőlevelet a következőképpen lehet beküldeni:

- a) Faxon a +361 483-6197 számra küldve
- b) E-mail-ben, az aláírt és szkennelt dokumentum csatolásával a warp@keler.hu e-mail címre küldve.

2. A tömörített fájl megnyitásához szükséges jelszót a +3630 822-5465 mobilszámra kérjük elküldeni. Az SMS üzenetbe kérjük a feladó e-mail címét beleírni! Pl.: feladó: nev@cegnev.hu, jelszó: xxxxxxxxxx

Kísérőlevél sablonok:

- Instrukció import (Vezető forgalmazótól a Forgalmazó nevében):

„Kérem, hogy a felhasználó@partner.hu e-mail címről, YYYY.MM.DD. napon XX:YY-kor küldött e-mailhez csatolt, zzz darab rekordot tartalmazó, xxxxxxxxxx.csv nevű instrukció import fájl szíveskedjenek a WARP-ba az XYZ CÉG (WARP ID: 1xxxx), mint Forgalmazó nevében betölteni és az instrukciókra vonatkozóan a vezető forgalmazói jóváhagyást a nevünkben elvégezni.”

- Instrukció import (Forgalmazó nevében):

„Kérem, hogy a felhasználó@partner.hu e-mail címről, YYYY.MM.DD. napon XX:YY-kor küldött e-mailhez csatolt, zzz darab rekordot tartalmazó, xxxxxxxxxx.csv nevű instrukció import fájl szíveskedjenek a WARP-ba az XYZ CÉG (WARP ID: 1xxxx), mint Forgalmazó nevében betölteni.”

- Árfolyam import (Árfolyam rögzítő nevében):

„Kérem, hogy a felhasználó@partner.hu e-mail címről, YYYY.MM.DD. napon XX:YY-kor küldött e-mailhez csatolt, zzz darab rekordot tartalmazó, xxxxxxxxxxx.csv nevű árfolyam import fájlt szíveskedjenek a WARP-ba az XYZ CÉG (WARP ID: 1xxxx), mint Árfolyam rögzítő nevében betölteni, az árfolyamokat jóváhagyni.”

**b) Személyesen, fizikai adathordozón**

Jelszóval védett tömörített import fájl (zip, rar) átadása a KELER székhelyén adathordozón (CD, DVD, pendrive) történhet, melyhez kísérőlevelet kérünk mellékelni az alábbi tartalommal:

Instrukció/ árfolyam import (Instrukció import esetén: Forgalmazó nevében / Vezető forgalmazó nevében; Árfolyam import esetében az Árfolyam megadó nevében):

„Kérem, hogy a xxxx.xx.xx. napon átadott, a vvvvvv típusú médian található tömörített, zzz darab rekordot tartalmazó, xxxxxxxxxxx.csv nevű instrukció/árfolyam import fájlt szíveskedjenek a WARP-ba betölteni.

(Vezető forgalmazó által benyújtott instrukciók esetén: „Az instrukciókra vonatkozóan a vezető forgalmazói jóváhagyást kérjük elvégezni.”)

A tömörített fájl megnyitásához szükséges jelszó: aA1bB2cC3”

Az adathordozóról beolvasott import fájlokat az KELER munkatársai kitömörítés után betöltik a WARP-ba.

### Formanyomtatványon adott forgalmazói instrukciók KELER-hez való eljuttatása

Kis tételszámú forgalmazási instrukció rögzítése importfájlok helyett formanyomtatvány útján is történhet.

<http://www.keler.hu/keler/keler.listhead.news.page?nodeid=2404>

Az erre a célra rendszeresített formanyomtatvány Forgalmazó általi kitöltése és a KELER-nél bejelentett aláírók általi hitelesítése után a következő módon küldhető be:

a) Titkosított faxon: a +361 483-6197 számon

b) Titkosított e-mail-ben, az aláírt és szkennelt dokumentum(ok) csatolásával a warp@keler.hu e-mail címre küldve.

- Amennyiben az Ügyfél és a KELER között a titkosított TLS kommunikációs csatorna kiépítésre került, akkor hagyományos levélként, egyszerű csatolmányként küldhető a dokumentum.
- Amennyiben az Ügyfél és a KELER között nincs TLS titkosítás, a szkennelt formanyomtatványt jelszóval védett tömörített fájlba kell menteni és csatolmányként küldeni. A tömörített állomány megnyitásához szükséges jelszót a +3630 822-5465 mobilszámra kérjük elküldeni. Az SMS üzenetbe kérjük a feladó e-mail címét beleírni! Pl.: feladó: nev@cegnev.hu, jelszó: xxxxxxxxxxx

c) Eredeti példányban a KELER Zrt. székhelyén átadva: 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72. (személyesen vagy küldemény útján)

## II. WARP RENDSZERBEN FELMERÜLT ÜZEMZAVAR

Abban az esetben, ha a KELER nem tudja a WARP rendszert üzemeltetni, - azaz amikor a KELER-en belülről sem érhető el az alkalmazás - a BCP folyamatok a WARP partnerek megfelelő tájékoztatását és szükség szerint az üzemidő meghosszabbítását jelentik.

Helyettesítő intézkedések, elvégzendő feladatok: A WARP forgalmazási-elszámolási-nettósítási motor tekintetében nincs alternatív KELER munkafolyamat, befektetési jegyekre vonatkozó tranzakciók (forgalmazási instrukciók, illetve napi keletkeztetési/törlési megbízások) semmilyen formában nem kezdeményezhetők.

A WARP rendszer kiesése esetén a megbízás-kezelési, illetve forgalmazási-elszámolási alapszolgáltatások mellett, a WARP kiegészítő szolgáltatásai sem érhetőek el (pl. trailer fee egyenlegek és riportok, árfolyam-átadás BAMOSZ részére, törzsadatok kezelése, stb.)

- Rendszer-helyreállítás:

A KELER a lehető leghamarabb intézkedik az alkalmazás mielőbbi újraindításáról.

- Forgalmazások újranyitása:

Amennyiben a kiesés által érintett időszakban lezárult valamely értékpapír forgalmazási ideje, vagy jelentősen lerövidült a rendelkezésre álló idő, szükséges lehet a cut off meghosszabbítása, illetve a forgalmazások újranyitása, amit az ügyfelek és a KELER is el tud végezni.

Központilag - KELER által - végzendő, egységes újranyitásról az eset körülményeit mérlegelve (pl. érintett értékpapírok és ügyfelek száma, bekövetkezés időpontja, technikai lehetőségek) egyedi döntés alapján kerül sor.

- KELER üzemidő hosszabbítás:

Amennyiben a kapcsolat helyreállítása után, vagy a kiesés alatt további idő szükséges az adott napi tranzakciók elszámolásának biztosításához, a KELER saját hatáskörben intézkedik az elszámolási üzemidők hosszabbításával kapcsolatban.

A szolgáltatás-kiesés idején nem meggenerált, vagy nem teljesült elszámolási tranzakciók teljesítése, illetve a megfelelő instrukció- és tranzakcióstátuszok biztosítása érdekében rendszerszintű beavatkozás lehet szükséges.

- Tájékoztatás:

A BCP helyzetről, a partnerek által végzendő feladatokról a KELER Service Desk elektronikus level útján értesíti a WARP felhasználókat, illetve elszámolási üzemidő hosszabbítás esetén KID-en keresztül is értesítést küld a számlavezető ügyfelek részére.

Üdvözlettel:

KELER Zrt.