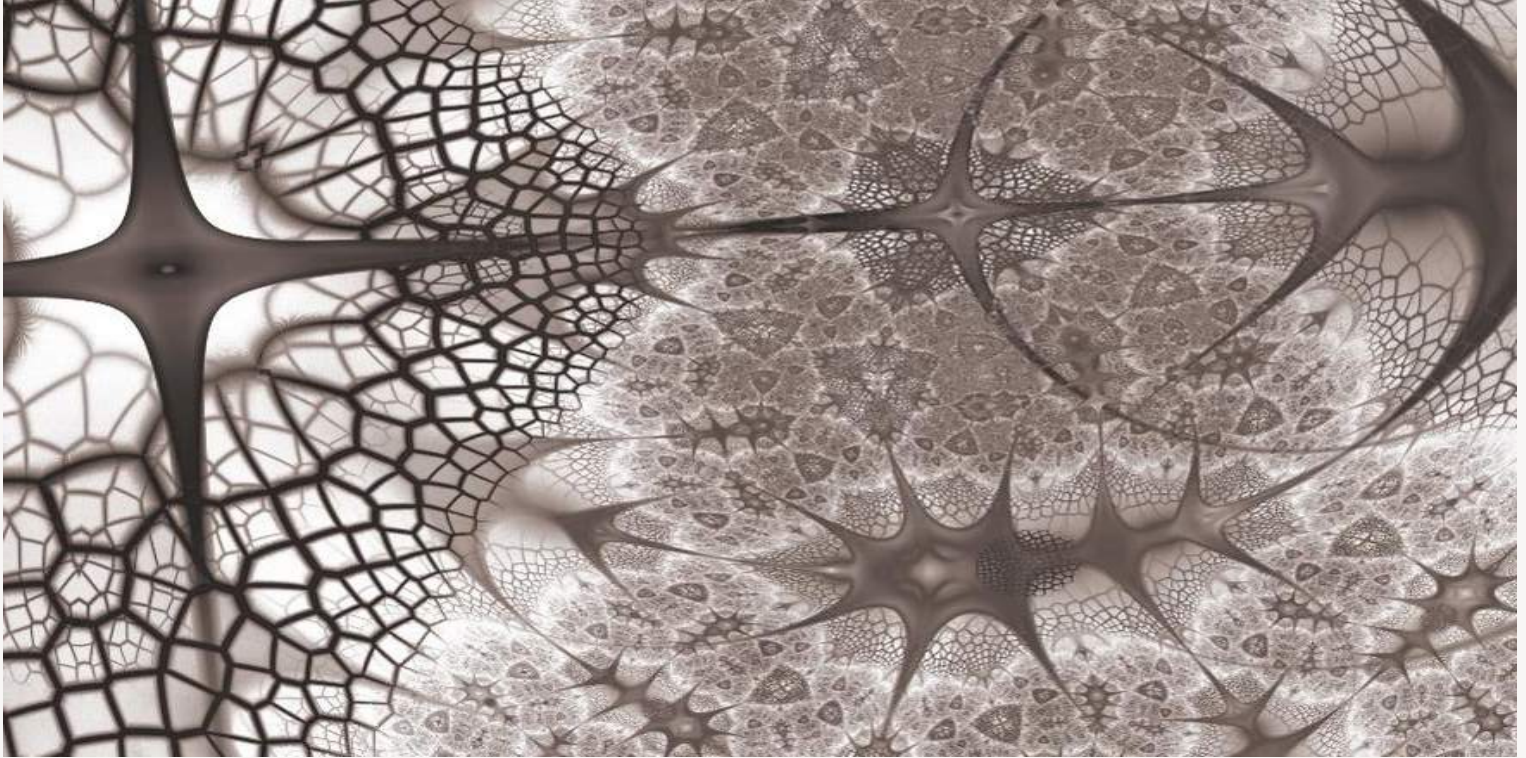


# SDS MANAGED SERVICES

End-to-end Software Operations aus einer Hand.

sds.at





# SDS MANAGED SERVICES

Do what you can do best. We do the rest.

Mit den SDS Managed Services übernimmt SDS die Verantwortung für den Betrieb von SDS Solutions auf eigener Infrastruktur und bietet ein umfassendes Serviceangebot entsprechend vereinbarten Service Level Agreements.

# SDS MANAGED SERVICES

Fokussierung auf das Kerngeschäft durch  
Auslagerung des Betriebes von SDS Solutions.



Finding the whole in the detail and vice versa./Microscopy photo/Photosynthetic bacterium.

---

## SDS MANAGED SERVICES

SDS bietet seit mehr als 40 Jahren zukunftsorientierte Softwarelösungen und ergänzende Services in den Bereichen Wertpapierabwicklung, Steuer- und regulatorisches Berichtswesen sowie Compliance für die internationale Finanzindustrie. Mehr als 3.000 Finanzinstitute mit über 10.000 Benutzern in mehr als 80 Ländern sowie renommierte Dienstleistungsanbieter vertrauen auf SDS und ihre nachhaltigen Unternehmenswerte.

Als führender Anbieter moderner Softwarelösungen ist es für SDS selbstverständlich, moderne Trends in der Softwareentwicklung und im Betrieb ihrer Softwareprodukte aufzugreifen, um ihren Kunden dauerhaft den effizienten und kostengünstigen Betrieb ihrer Solutions zu ermöglichen und damit die Investitionssicherheit in ihre Produkte sicherzustellen.

Diesem Trend folgend bieten wir gemeinsam mit einem Infrastrukturbetreiber unsere Solutions neben dem klassischen On Premises-Modell als SDS MANAGED SERVICES auch in einem SaaS-Modell an. Die Installation und Wartung der SDS Solutions übernimmt SDS mit einer eigens dafür abgestellten Betriebsmannschaft, wahlweise auf der Systemumgebung des Infrastrukturbetreibers oder auf einer vom Kunden bereitgestellten Systemumgebung (Modell „Application Management“).

Höchstmögliche Security- und Compliance-Standards gewährleisten Datenschutz, Ausfallsicherheit und Wiederherstellbarkeit der Daten im Katastrophenfall.

---

## WAS SIND MANAGED SERVICES?

In den letzten Jahren haben sich in der IT-Branche Betriebsmodelle entwickelt, die von klassischen On Premises-Installationen auf der Infrastruktur des Kunden absehen und die Verantwortung für den Betrieb von Software zunehmend auf dafür speziell ausgerichtete Betreiber verlagern. Diese Betreiber übernehmen Installation und Betrieb der Software auf eigenen Umgebungen und bieten ein umfassendes Serviceangebot entsprechend klar festgelegten Service Level Agreements.

Für den Kunden bietet das den großen Vorteil, dass er sich nicht selbst um Installation und Betrieb der Software kümmern muss, sondern sich auf das für ihn relevante Business konzentrieren kann. Dies führt zu wesentlich schlankeren und auf die Kernaufgaben fokussierten IT-Teams und somit zu einer deutlichen Kostenersparnis.

---

## VORTEILE FÜR DEN KUNDEN

Die wesentlichen Vorteile für den Kunden bei der Nutzung eines „Managed Services“-Modelles sind:

---

Initiale Kosten für die Anschaffung von Hardware und Software entfallen größtenteils und werden durch ein Mietmodell abgedeckt. Kosten werden geglättet und planbar – „CAPEX to OPEX“.

---

Geringe Infrastrukturkosten - Skaleneffekte beim Infrastrukturbetreiber reduzieren die Kosten der Infrastruktur.

---

Release-Upgrades inklusive aller nötigen Installations- und Migrationstätigkeiten müssen nicht selbst durchgeführt werden.

---

Infrastruktur- und Performance-Monitoring, Disaster Recovery Planning und Teile des Tests liegen in der Verantwortung des Serviceanbieters.

---

Kurzfristig nötige Erhöhungen von Speicherplatz oder Rechenleistung können bedarfsgerecht abgedeckt werden.

---

Höchstmögliche Security- und Compliance-Standards gewährleisten Datenschutz, Ausfallsicherheit und Wiederherstellbarkeit der Daten im Katastrophenfall.

---

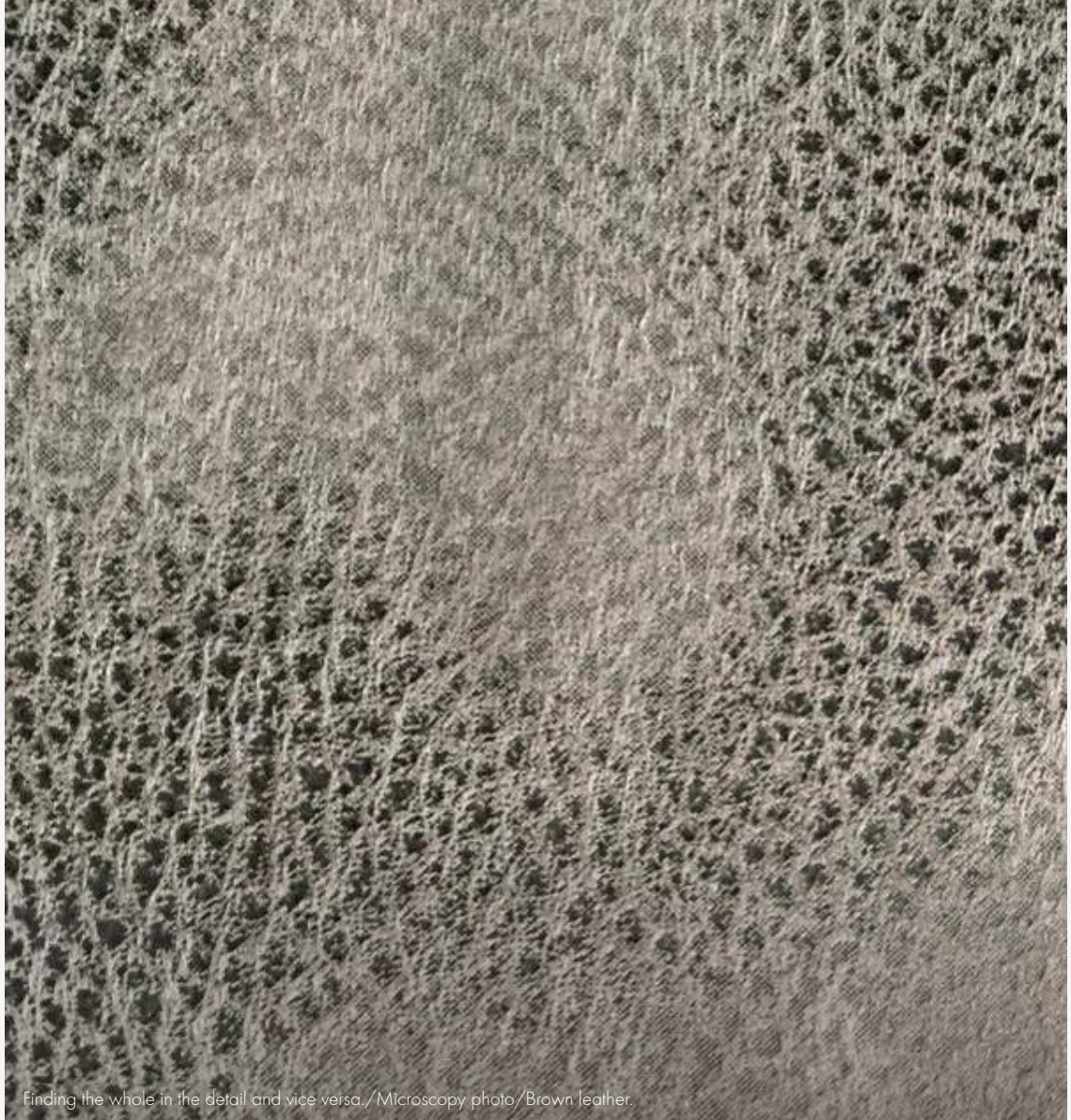
Das regelmäßige Reporting der vereinbarten KPIs ist in Service Level Agreements verbindlich festgelegt.

# SDS MANAGED SERVICES

Aus einer Hand: SDS bietet den gesamten Prozess von der Softwareentwicklung bis zum Betrieb der Software.

Das „Managed Services“-Angebot von SDS umfasst alle Aktivitäten von der Analyse der Anforderungen an Hardware, Performance und Security über die Einrichtung der spezifischen technischen Umgebungen für den Kunden, die Installation und Konfiguration der Solutions auf der Managed Services-Umgebung von SDS bis zur vollständigen Übernahme der Betriebsverantwortung.

Somit bietet SDS den gesamten Prozess von der Softwareentwicklung bis hin zum Betrieb der Software aus einer Hand. Das minimiert Risiken und Durchlaufzeiten bei der Umsetzung neuer Anforderungen und bei Mangelbehebungen und garantiert die Umsetzung und Inbetriebnahme von Änderungen an der Software in kürzester Zeit.



Finding the whole in the detail and vice versa./Microscopy photo./Brown leather.

## DIE SDS MANAGED SERVICES GLIEDERN SICH IN FOLGENDE BEREICHE:

SERVICE	LEISTUNGSUMFANG
INITIAL TECHNICAL SETUP	Aufbau der Infrastruktur entsprechend den berechneten Hardware-Kapazitäten, die den Anforderungen des jeweiligen Kunden bezüglich Leistungsumfang, Volumen und Performance entsprechen. Dies umfasst die gesamte Hardware-Konfiguration bestehend aus Server, Storage und Netzwerk, die Systemsoftware sowie alle Komponenten für den Betrieb und zur Gewährleistung der Ausfallsicherheit.
INITIAL CUSTOMER SETUP	Übernahme des Betriebes der bestehenden Lösung des Kunden in die Betriebsumgebung von SDS. Insbesondere werden die benötigten Test- und Produktionsumgebungen eingerichtet und die operativen Daten und Konfigurationsdaten sowie die Parametrisierungen des Kundensystems übernommen. Nach Abschluss dieser Vorarbeiten erfolgt die Inbetriebnahme der Solution in der Betriebsumgebung von SDS.
RELEASE MANAGEMENT	Die SDS Solution wird von der SDS-Betriebsmannschaft immer auf dem neuesten Stand gehalten. Werden Änderungen an der Software nötig - beispielsweise durch neue Marktanforderungen, gesetzliche Vorgaben, Mangelbehebungen oder Themen der adaptiven Wartung - so werden im Rahmen dieses Service folgende Tätigkeiten ausgeführt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung der nötigen Software-Upgrades</li> <li>• Steuerung der Deployments auf den unterschiedlichen Betriebsumgebungen Test, Vorproduktion und Produktion durch ein klar definiertes Regelwerk in Abstimmung mit dem Kunden</li> <li>• Dokumentation aller Upgrade-Vorgänge für eine lückenlose Nachvollziehbarkeit</li> </ul>
APPLICATION PROCESSING	Sicherstellung des reibungslosen Betriebes der SDS Solution. Dazu gehören die Erstellung der Batchketten für den automatisierten Ablauf wiederkehrender Prozesse sowie die Durchführung von außertourlichen Batches bzw. Batches mit spezifischer Parametrisierung auf Anforderung des Kunden.
CONFIGURATION MANAGEMENT	Die für das reibungslose Funktionieren der SDS Solution erforderlichen fachlichen Parametrisierungen werden im Rahmen dieses Service mit dem Kunden abgestimmt und durch die Betriebsmannschaft von SDS durchgeführt. Darüber hinaus werden Einstellungen für Schnittstellen (Datenformat, technische Anbindung) vorgenommen, Demoprozesse konfiguriert sowie Einstellungen für User Exits bereitgestellt.
MONITORING	Durch die stetige Überwachung des laufenden Betriebes kann möglichen Ressourcenengpässen rasch entgegengewirkt werden. Neben der Feststellung von Unregelmäßigkeiten werden die Ergebnisse der Monitoring-Aktivitäten bei der Analyse von aufgetretenen Fehlern genutzt und erlauben somit im Fehlerfall eine sehr effiziente Mangelbeurteilung.
SERVICE DESK / INCIDENT MANAGEMENT	Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für die Servicekunden zur Einmeldung von Anfragen oder speziellen Service Requests. Von einem gut geschulten First Level Support werden die Tickets nach einer Erstdiagnose vorgefiltert und an das Betriebsteam oder den Infrastrukturbetreiber als zweite Instanz weitergegeben, falls sie nicht vom First Level Support selbst gelöst werden können.
SDS GEOS FI-STAMMDATEN	Verwaltung der Finanzinstrumente-Stammdaten für SDS Solutions im System SDS GEOS FI. Diese Daten werden kundenübergreifend in einer zentralen Datenbank gehalten. Auf den Datenbestand wird von SDS Solutions ausschließlich lesend zugegriffen, Änderungen können nur vom Datenprovider vorgenommen werden.
SDS TESTAHEAD	Das optionale Service SDS TESTAHEAD bietet Unterstützung und Entlastung des Kunden bei der Abwicklung der fachlichen und User Acceptance-Tests. Dieses Service beinhaltet <ul style="list-style-type: none"> <li>• fachliche Tests für einzelne Changes oder ganze Projekte für den Kunden und</li> <li>• automatisierte Regressionstests</li> </ul> optional auf einer dedizierten, internen Testumgebung oder auf der Test- oder Vorproduktionsumgebung.
SECURITY	Die SDS Security-Standards umfassen alle Maßnahmen, die für den sicheren Betrieb der SDS Solution und zum Schutz sensibler Daten von SDS umgesetzt werden. Ziel ist die Vermeidung von Schäden durch Dritte, das Verhindern des unautorisierten Zugriffs auf oder des Diebstahls von Informationen sowie die Gewährleistung der Sicherheit von Kundendaten im Falle von unvorhersehbaren Ereignissen (Disaster Recovery).

# SDS MANAGED SERVICES

## KUNDENNUTZEN

SDS bietet Finanzdienstleistern mit den „SDS Managed Services“ die Möglichkeit, den operativen Betrieb von SDS Solutions an SDS auszulagern. Dieses Modell bietet wesentliche Vorteile gegenüber einem Betrieb durch den Kunden selbst:

Deutliche Verminderung initialer Anschaffungskosten sowie laufender Infrastruktur- und Betriebskosten.

Vollständige Abdeckung aller Bereiche, die Infrastruktur und Betrieb der Software betreffen, anhand klar definierter Services und transparenter Preismodelle durch eine bestens ausgebildete SDS-Betriebsmannschaft mit klaren Rollenzuordnungen und definierten Governance-Prozessen.

Jederzeitige Verfügbarkeit aktuellster Softwarestände - Release-Upgrades und alle nötigen Migrationsschritte werden von der SDS Betriebsmannschaft auf allen vereinbarten Betriebsumgebungen entsprechend einer transparenten Release-Policy durchgeführt.

Implementierung ausgereifter Monitoring-Prozesse, die alle Abweichungen des Systemverhaltens vom Normalzustand zeitnah erkennen. Mögliche Optimierungsmaßnahmen können in Abstimmung mit dem Kunden zeitnah ergriffen werden.

Performance und Penetration Testing sowie Disaster Recovery Planning und Testing werden von SDS gemeinsam mit dem Infrastrukturbetreiber regelmäßig durchgeführt, erkannte Sicherheitslücken geschlossen.

Regelmäßiges Reporting der vereinbarten KPIs wie Performance-Kennzahlen, Auslastung und Anzahl an Sicherheitsvorfällen durch den Service-Verantwortlichen bei SDS anhand der definierten Service Level Agreements.

Rapid Elasticity - hohe Flexibilität und kurze Reaktionszeiten bei der Anpassung von Rechenleistung und Speicherplatz an aktuelle Anforderungen bei Verarbeitungsspitzen („pay as you go“).

Höchste Sicherheitsstandards zur Gewährleistung von Datenschutz und Ausfallsicherheit mit ausgereiften und an die konkreten Anforderungen anpassbaren Servicelevels. Mögliche Security Vulnerabilities werden durch die Security-Experten analysiert und die entsprechenden Security Patches zum frühestmöglichen Zeitpunkt eingespielt.

Verfügbarkeit eines professionellen Service Desk, der Anfragen oder Mangelmeldungen anhand der vereinbarten Service Level Agreements bearbeitet und die Koordination der Umsetzung mit allen beteiligten Partnern übernimmt.

Mit diesem Serviceangebot bietet SDS ihren Kunden dauerhaft einen optimalen Mix aus minimalem Risiko und kostengünstigem und zukunftssicherem Betrieb der SDS Solutions.



Finding the whole in the detail and vice versa./Microscopy photo/Photosynthetic bacterium.





# SDS MANAGED SERVICES: Ein klares Rollenkonzept stellt den reibungslosen Betrieb sicher.

## ROLLEN

---

Um den reibungslosen Betrieb von SDS Solutions in einem Managed Services-Modell sicherzustellen, hat SDS ein Rollenkonzept mit klar zugeordneten Verantwortlichkeiten und Kommunikationswegen entwickelt. Dieses umfasst insbesondere die Rollen:

**SERVICE MANAGER:** Verantwortet gesamthaft das Serviceportfolio für eine konkrete SDS Solution und kommuniziert direkt mit den Service Managern des Kunden und des Infrastrukturbetreibers.

**KEY ACCOUNT MANAGER:** Das „Ohr am Kunden“ regelt Eskalationen, stimmt Erweiterungen zum Serviceangebot mit dem Kunden ab und trifft terminlich und kommerziell bindende Aussagen.

**OPERATIONS MANAGER:** Leitet das Betriebsteam und verantwortet gesamthaft das Application Processing und Service-Monitoring.

**SERVICE DESK MANAGER:** Leitet das Service Desk-Team und ist verantwortlich für die zeitgerechte und korrekte Abarbeitung von Kundenanfragen und Incidents. Betrifft ein Incident die technische Infrastruktur, so koordiniert der Service Desk Manager seine Tätigkeiten mit dem First Level Support des Infrastrukturbetreibers.

## GOVERNANCE

---

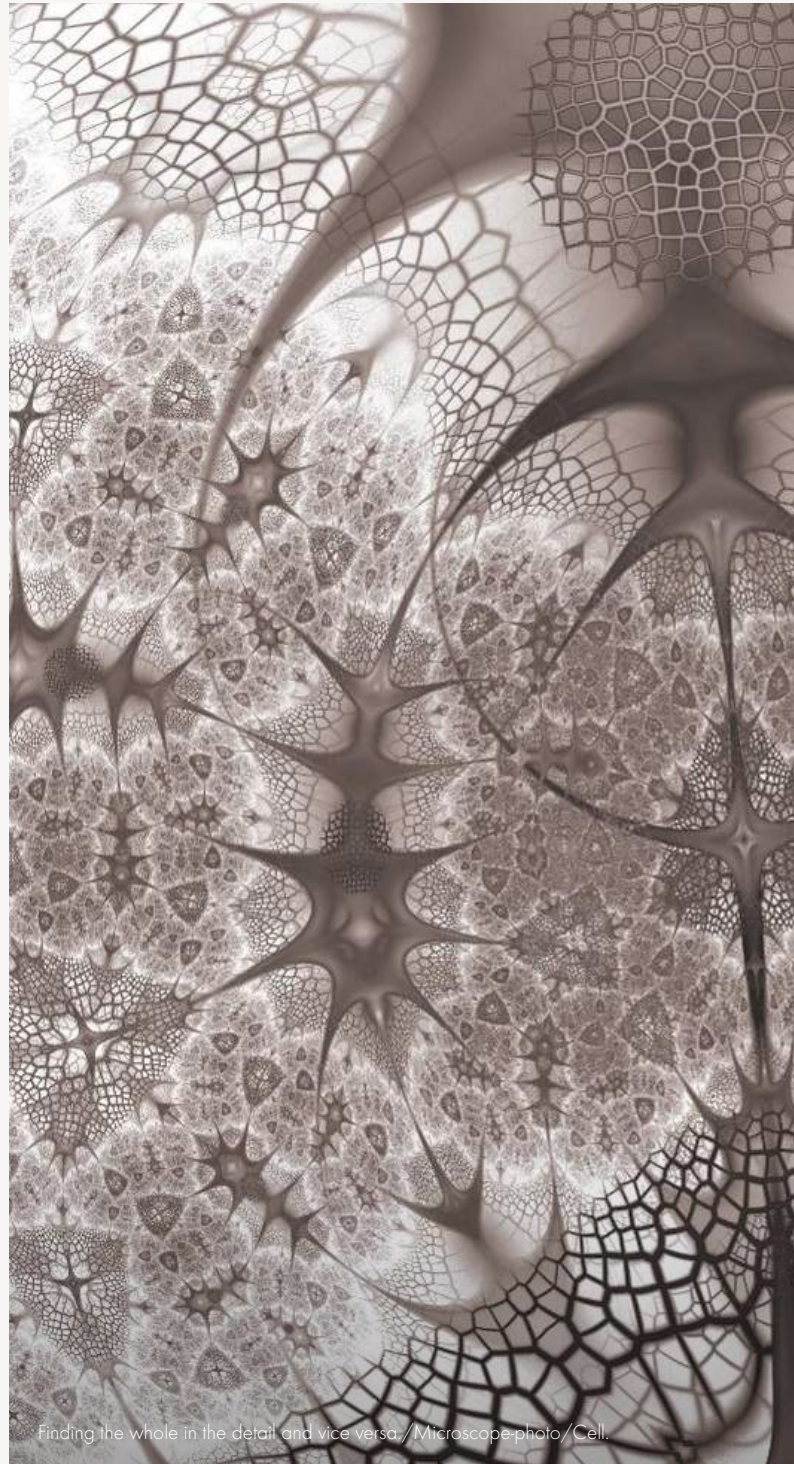
Entsprechend dem SDS Governance-Konzept stellen die für die genannten Rollen nominierten Personen auf Kunden- und SDS-Seite in ihrem Aufgabenbereich jeweils den „First Point of Contact“ für alle mit dem Service in Zusammenhang stehenden Themen dar.

Ein regelmäßiger, formaler Informationsaustausch, in dem die servicebezogenen Themen der letzten Berichtsperiode diskutiert und nachvollziehbar dokumentiert werden, sichert eine dauerhafte und konstruktive Zusammenarbeit zwischen allen beteiligten Parteien.

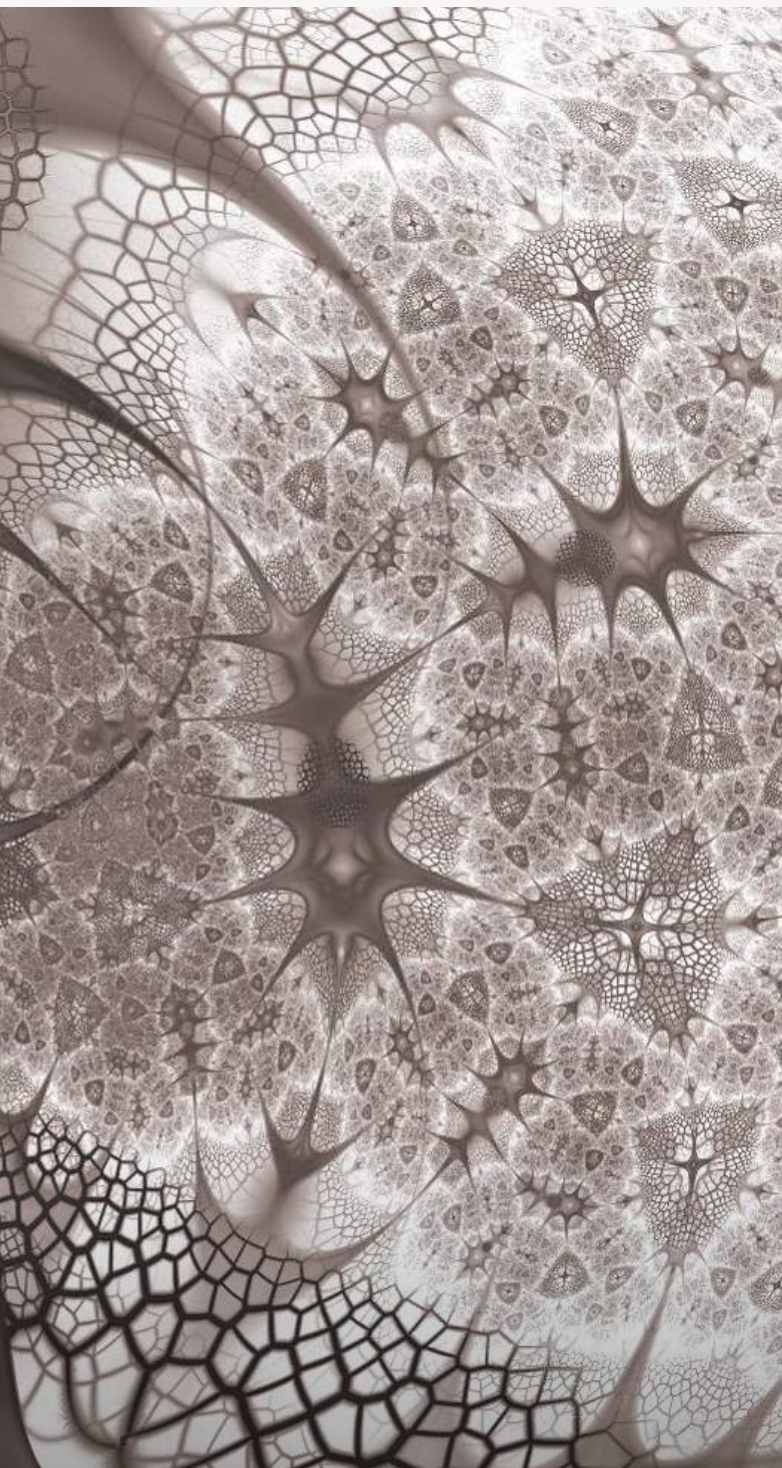
**TEST MANAGER:** Plant und steuert die Testaktivitäten des SDS-Testteams und ist verantwortlich für Testfortschritt und die Erstellung von Test-Reports. Er koordiniert alle Testaktivitäten intern in Abstimmung mit dem Release Manager und extern mit dem Test Manager des Kunden.

**RELEASE MANAGER:** Ist verantwortlich für die Abstimmung der Deployments von Mangelbehebungen und Change Request-Umsetzungen sowie von Release-Upgrades mit dem Release Manager des Kunden, dem Operations Manager und dem Test Manager.

**SECURITY MANAGER:** Verantwortet die Einhaltung und die Wartung der Sicherheitsrichtlinien. Ebenso ist er verantwortlich für die Durchführung von Sicherheitsschulungen und Security Audits. Er koordiniert seine Aktivitäten mit dem Security Manager des Infrastrukturbetreibers.



Finding the whole in the detail and vice versa / Microscope-photo / Cell.



## SECURITY

Unser Preferred Partner als Infrastruktur-Provider ist seit vielen Jahren sehr erfolgreich im IaaS-Business tätig und zählt einige der größten Konzerne Europas zu seinen Kunden.

Die Erfüllung strenger Security-Anforderungen ist eine selbstverständliche Grundvoraussetzung für den erfolgreichen Betrieb von Infrastrukturservices. Die Security Baseline orientiert sich am internationalen Standard ISO/IEC 27001 und erweitert diesen zusätzlich um das Thema Risk Management.

Auch SDS verfolgt mit den SDS Security-Standards dieselben Ziele. Als ISO 27001- und ISO 22301-zertifiziertes Unternehmen stellt SDS sicher, dass sowohl die Software als auch die verarbeiteten Daten zu jedem Zeitpunkt ihres Lebenszyklus vor Beschädigung, Verfälschung, Verlust, Diebstahl und unautorisierter Verwendung geschützt sind.

## AUF EINEN BLICK

SDS als führender Anbieter von Softwarelösungen greift aktuelle Trends im Betrieb von Software-Solutions auf und bietet seinen Kunden neben dem bekannten On Premises-Betriebsmodell nun auch ein Managed Services-Modell für ihre Solutions an.

SDS verantwortet damit auf Wunsch zukünftig den Gesamtprozess von der Softwareentwicklung bis zum Betrieb der Solutions auf eigener Infrastruktur.

Ausgereifte Service- und Rollendefinitionen, ein bestens geschulter Service Desk, klare Governance-Strukturen sowie State-of-the-Art-Sicherheitskonzepte gewährleisten einen niederschweligen Zugang zu unseren Services und minimales Risiko für den Kunden bei der Nutzung unserer Solutions.

Der Kunde kann sich auf seine Kernkompetenz und das für ihn relevante Business konzentrieren anstatt sich zusätzlich um Betrieb und Wartung komplexer Software-Solutions kümmern zu müssen. Dadurch können schlankere und fokussierte IT-Teams ihre Kernaufgaben deutlich effizienter und kostengünstiger erledigen als bisher.

Mit diesem Angebot macht SDS einen wesentlichen Schritt in Richtung moderner Betriebsmodelle und ermöglicht seinen Kunden dauerhaft den risikofreien, kostengünstigen und zukunftssicheren Betrieb ihrer Solutions.



Finding the whole in the detail and vice versa./Microscopy photo/Photosynthetic bacterium.



## Arbeiten mit SDS

---

SDS setzt kontinuierlich digitale Standards in zukunftsweisenden Lösungen für Wertpapierabwicklung, Regulatorik und Compliance für die internationale Finanzindustrie. Das umfassende SDS-Portfolio deckt zuverlässige Produkte und Dienstleistungen für alle kunden- und marktbezogenen Prozesse, von der globalen Wertpapier- und Derivateverarbeitung, der regulatorischen, steuerlichen und Compliance-Automatisierung, der lösungsorientierten Beratung, professionellen Testdienstleistungen bis hin zu Managed Services ab.

Mehr als 3.000 Finanzinstitute weltweit mit über 10.000 Anwendern in 80+ Ländern vertrauen auf SDS und ihre nachhaltigen Unternehmenswerte. Mit ihrer Branchenerfahrung von über 4 Jahrzehnten ist SDS zu einem höchst vertrauenswürdigen und ebenso zuverlässigen Partner renommierter Finanzinstitute auf der ganzen Welt geworden. SDS ist Mitglied der Deutsche Telekom AG, einem der weltweit führenden Anbieter von Informations- und Kommunikationstechnologien. [www.sds.at](http://www.sds.at)

## SDS

Software Daten Service Gesellschaft m.b.H.

T-Center, Rennweg 97-99

1030 Wien, Österreich

E-Mail: [marketing@sds.at](mailto:marketing@sds.at)

[www.sds.at](http://www.sds.at)

---

© SDS Software Daten Service Gesellschaft m.b.H.  
All rights reserved. The contents of this publication are protected by international copyright laws, database rights and other intellectual property. The owner of these rights is SDS Software Daten Service Gesellschaft m.b.H., our affiliates or other third party licensors. All product and company names and logos contained within or appearing on this publication are the trademarks, service marks or trading names of their respective owners, including Software Daten Service Gesellschaft m.b.H.. This publication may not be a) copied or reproduced; or b) lent, resold, hired out or otherwise circulated in any way or form without the prior permission of SDS Software Daten Service Gesellschaft m.b.H.

Whilst reasonable efforts have been made to ensure that the information and content of this publication was correct as at the date of first publication, neither SDS Software Daten Service Gesellschaft m.b.H. or any person engaged or employed by SDS Software Daten Service Gesellschaft m.b.H. accepts any liability for any errors, omissions or other inaccuracies. Readers should independently verify any facts and figures as no liability can be accepted in this regard. Readers assume full responsibility and risk accordingly for their use of such information and content. Any views and/or opinions expressed in this publication by individual authors or contributors are their personal views and/or opinions and do not necessarily reflect the views and/or opinions of SDS Software Daten Service Gesellschaft m.b.H.