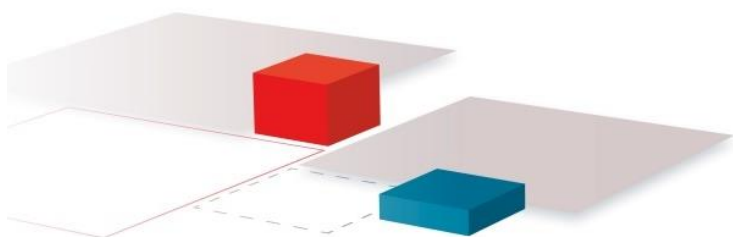


EXPLOITATION ET MAINTENANCE DE 2 DAB [LOT 1]
INTERVENTIONS DAB
ET
TRANSPORTS DE FONDS RELATIFS AUX DABs ET AUX
SITES DE LA CAISSE DES DEPOTS [LOT 2]

Affaire n° 20265031

**Cahier des clauses techniques
particulières
(CCTP)**



Sommaire

1.	ELEMENTS DE CONTEXTE.....	3
1.1.	LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS	3
1.2.	L'ETABLISSEMENT PUBLIC	4
1.3.	LA DIRECTION DES CLIENTELES BANCAIRES DE LA BANQUE DES TERRITOIRES.....	5
1.	OBJECTIFS DE LA PRESTATION	6
2.	DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	6
2.1.	LOT 1 : EXPLOITATION ET MAINTENANCE DE 2 DAB	6
2.1.1.	Points généraux	6
2.1.2.	Exploitation courante de l'activité DABs (traitement de l'activité retrait, des flux de gestion et statistiques...).....	7
2.1.2.1	- Exploitation	7
2.1.2.2	- Gestionnaire de DAB	7
2.1.2.3	- Gestionnaire de DAB supprimés ou transférés vers un autre site de la CDC.....	8
2.1.2.4	- Gestion des demandes d'approvisionnements	8
2.1.2.5	- Gestion des flux.....	8
2.1.3.	Maintenance préventive et curative	9
2.1.3.1	- Maintenance préventive	9
2.1.3.2	Maintenance corrective	10
2.1.4.	Télésurveillance	10
2.1.4.1	- Surveillance sécuritaire	10
2.1.4.2	- Gestion des incidents sur retraits DAB et alertes	10
2.1.5.	Déclaratifs.....	11
2.2.	LOT 2 : INTERVENTIONS DAB ET TRANSPORTS DE FONDS	12
2.2.1.	Points généraux	12
2.2.2.	Interventions DAB	12
2.2.3.	Transports de fonds relatifs aux sites CDC.....	14
2.2.4.	Gestion des dépôts de plus de 30 000€.....	15
2.2.5.	Reporting / suivi du marché.....	15
2.2.6.	Le centre d'appel / gestion des alertes	15
2.2.7.	ANNEXE LOT 2 – Estimation annuelle des transports DAB et sites CDC.....	16



1. Éléments de contexte

1.1. Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un Groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Il remplit ses missions en appui des politiques conduites par l'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles. Pour décliner ses missions et proposer une gamme complète d'accompagnements, la Caisse des Dépôts est aujourd'hui organisée autour de **quatre métiers** et de **deux partenaires stratégiques**.

Le soutien aux projets des territoires

Créée en 2018, la **Banque des Territoires** accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Avec 16 directions régionales, 37 implantations territoriales et deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers, avec l'ambition d'agir pour des territoires plus durables et plus solidaires.

Politiques sociales : La **direction des politiques sociales (DPS)** de la Caisse des Dépôts accompagne les parcours de vie des Français. Tiers de confiance, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale, en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de 66 fonds et mandats, partenaire privilégié de 63 000 employeurs publics, la direction des politiques sociales apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

Les **gestions d'actifs (GDA)** gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public (avec 288 Md€ d'encours d'actifs sous gestion) et premier investisseur sur les PME françaises cotées, GDA investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales (CDC Croissance, La Société Forestière, CDC Investissement Immobilier), dans une perspective de long terme et responsable.

La **gestion des participations stratégiques (GPS)** gère les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Elle contribue à la définition de la position actionnariale de la CDC ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales. Investisseur de long terme, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent les missions d'intérêt général.

Nos deux partenaires stratégiques sont Bpifrance et le Groupe La Poste :

Bpifrance est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État qui a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française, en appui des politiques publiques. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau, et un programme d'accélération pour les start-up, PME et ETI.

Intégré au périmètre de consolidation financière du groupe Caisse des Dépôts depuis mars 2020, **le Groupe La Poste** accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers ses quatre missions de services publics (courrier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire via présence postale, presse) il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société.



1.2. L'établissement public

Le Groupe compte près de 350 000 collaborateurs dans le monde dont près de 7 500 pour l'Établissement Public (EP). Son bilan social agrégé atteint 1360 Md€, et sa contribution au budget de l'Etat était de 2,1 Md€ en 2023.

Pour mettre en œuvre ses différents métiers, la Caisse des Dépôts s'appuie sur l'établissement public organisé autour de fonctions transversales et de directions opérationnelles.

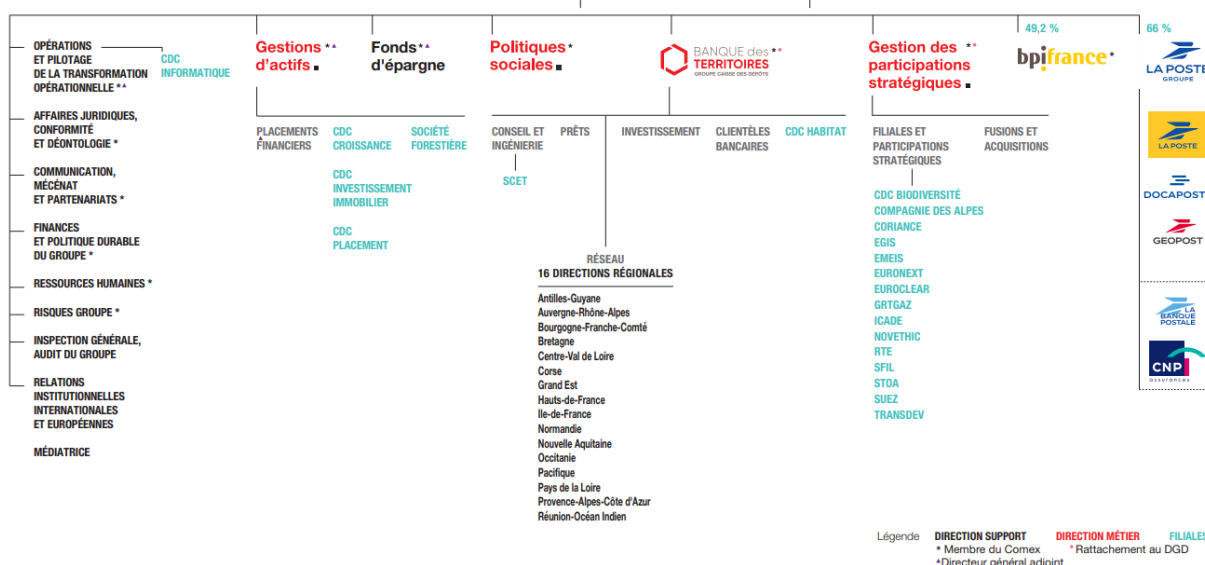
➤ **Les directions opérationnelles :**

- La Banque des territoires composée de :
 - ✓ La direction des clientèles bancaires
 - ✓ La direction de l'investissement
 - ✓ La direction des prêts
 - ✓ La direction du réseau
 - ✓ La Scet
 - ✓ CDC Habitat
- La direction des gestions d'actifs
- La direction des politiques sociales
- La direction de la gestion des participations stratégiques

➤ **Les fonctions transversales :**

- Affaires juridiques, conformité et déontologie
- Communication, mécénat et partenariats
- Finances et politique durable du Groupe
- Fonds d'épargne
- Inspection générale, audit du Groupe
- Opérations et pilotage de la transformation opérationnelle
- Relations institutionnelles, internationales et européennes
- Ressources humaines
- Risques





Pour plus d'informations : www.groupecaisdesdepots.fr

Notre établissement, par son identité historique résolument tournée vers l'intérêt général, s'engage à être un acteur exemplaire de la transformation écologique et de la cohésion sociale et territoriale.

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables) 2024-2027.

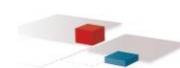
Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts s'engage et attend de ses fournisseurs qu'ils prennent en compte lors de l'exécution des prestations ses engagements et sa politique en matière de développement durable et notamment les axes suivants :

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations. A ce titre, dans une démarche d'amélioration continue, la Caisse des Dépôts accentue sa politique d'égalité et de diversité et s'est engagée, pour rendre officiel son engagement et le faire évaluer par un tiers, dans une démarche visant à obtenir le double label Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes / Diversité.

1.3. La direction des clientèles bancaires de la Banque des Territoires

Depuis sa création, la Caisse des Dépôts est le gestionnaire de confiance de fonds privés protégés par la loi. A travers sa direction des Clientèles bancaires, elle est le banquier de référence du Service Public de la Justice ainsi que des fonds des régimes de sécurité sociale et d'organismes d'intérêt général. Elle intervient par ailleurs en tant que mandataire pour le compte d'entités publiques ainsi qu'en tant que Fiduciaire.

Direction métier de la Banque des Territoires, la direction des Clientèles bancaires (DCB) propose tous les services d'une banque de dépôts, de la gestion des liquidités au traitement des flux financiers de masse, en passant par les produits de placements.



Elle s'adresse à une clientèle riche par sa diversité : professions juridiques, consignations, ACOSS (Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale) et organismes sociaux, organismes institutionnels chargés de missions d'intérêt général, personnel du groupe. Elle assure également la responsabilité de gestionnaire de mandats publics pour environ 50 Fonds de nature diverse (fonds européens, fonds domestiques, établissements publics autoroutiers...).

L'autre mission historique de la Direction des Clientèles bancaires est d'assurer la gestion des Consignations et le reversement à l'état des fonds non réclamés à l'issue de la échéance trentenaire.

En plus de ses propres collaborateurs, la DCB s'appuie sur des équipes bancaires situées dans les directions régionales de la CDC. Ces derniers, ont la charge du pilotage et de la relation commerciale de proximité avec les 19 500 clients bancarisés.

1. OBJECTIFS DE LA PRESTATION

LOT 1 :

Il s'agit d'assurer l'exploitation et la maintenance des deux distributeurs de billets automatiques (DAB) de la Caisse des Dépôts. Ces distributeurs sont situés en Ile de France.

LOT 2 :

Il s'agit d'assurer les interventions DAB et les approvisionnements et les dégagements de fonds des sites de la Caisse des Dépôts ainsi que ceux de certains de ses clients, essentiellement des professions juridiques.

2. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

2.1. LOT 1 : Exploitation et maintenance de 2 DAB

2.1.1. Points généraux

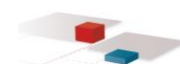
Les sites définis par la CDC répondent essentiellement à une considération d'ordre interne qui est l'offre d'un service bancaire de proximité aux collaborateurs de l'Etablissement. Le service « retrait d'espèces » acceptera l'ensemble des cartes bancaires existantes des réseaux domestiques, Visa et Eurocard Mastercard.

Les deux automates actuellement en service sont conformes à la NAC 2020 entrée en vigueur au 01/01/2025.

Le titulaire dispose des habilitations et agréments requis pour l'exécution de la prestation dont la certification PCI DSS.

Les distributeurs :

SITE PARIS 56 RUE DE LILLE	56 rue de Lille 75007 PARIS
SITE PARIS AUSTERLITZ 1	72 avenue Pierre Mendès-France 75013 PARIS (Austerlitz 1)



Numéro de série	Modèle	Année de fabrication	Site actuel
76-90056736	NCR Self serv 27	2024	Austerlitz 1
76-90056737	NCR Self serv 27	2024	Pari rue de Lille

Le présent lot a pour objet trois types de prestations distinctes :

- l'exploitation courante de l'activité DABs (traitement de l'activité retrait, des flux de gestion et statistiques...),
- la maintenance préventive et curative,
- la télésurveillance.

2.1.2. Exploitation courante de l'activité DABs (traitement de l'activité retrait, des flux de gestion et statistiques...)

2.1.2.1 - Exploitation

Il est rappelé que l'exploitation suppose la déclaration préalable des DABs au système d'information des cartes bancaires (SICB) géré par le groupement des cartes bancaires. Le Titulaire du marché transmet au chef de file de la CDC, les documents nécessaires à cette déclaration qui doit avoir lieu entre 15 à 30 jours avant la mise en service. Cette déclaration se fait par lettre simple ou par mail.

2.1.2.2 - Gestionnaire de DAB

La gestion des DABs s'appuie sur les caractéristiques minimales décrites ci-dessous :

- Gestion des éléments et des opérations de chiffrement par des Boîtes Noires Transactionnelles (BNT) agréées par le GIE Cartes Bancaires
- Habilitation CPS/ATM par Visa.
- Suivi des niveaux de décaissement à effectuer (en relation avec le mainteneur financier qui assure les approvisionnements des DABs). Lors des approvisionnements, les consommables nécessaires à la poursuite de l'activité sont apportés pour mise à niveau des DAB.
- Engagement du titulaire : le Titulaire garantit un taux de disponibilité par DAB supérieur à 95%, calculé sur la durée de l'incident entre l'arrêt de l'automate et sa remise en service, suite à intervention ou non. Ce taux est calculé de 8H à 19H du lundi au vendredi les jours ouvrés. Une pénalité pourra être appliquée au titulaire en cas d'indisponibilité prolongée. Cette analyse s'appuie sur une typologie d'incidents imputables au titulaire (taux de disponibilité contractuel engageant le titulaire). Les principaux postes susceptibles d'interférer sur le taux de disponibilité sont :
 - Serveur du titulaire indisponible
 - Problème d'approvisionnement de billets
 - Problème de serveur du titulaire indisponible
 - Problème de connexion avec le titulaire
 - Problème technique
 - Origine inconnue

A noter que la maintenance courante est exclue du calcul du taux de disponibilité ainsi que l'indisponibilité liée au chargement du DAB et les interruptions à l'initiative de la CDC.



2.1.2.3 - Gestionnaire de DAB supprimés ou transférés vers un autre site de la CDC

Le titulaire pourra être saisi pour effectuer ou faire effectuer les opérations relatives à la gestion des DAB supprimés. Cela comprendra la visite technique préalable, l'enlèvement et la destruction du DAB.

En 2027, les collaborateurs des différents sites parisiens vont être regroupés dans de nouveaux locaux à Austerlitz A5/A6 (50/60 avenue PM France). Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts et Consignations souhaite transférer le DAB situé à Austerlitz 1 vers Austerlitz 5/6. L'emplacement du DAB a été validé par l'équipe projet : le titulaire pourra consulter les plans du site si besoin.

Une fois les équipes installées à A5/A6, le siège de la Caisse des Dépôts et Consignations au 56 Rue de Lille sera en travaux pendant environ cinq ans. Le DAB s'y trouvant sera donc mis à l'arrêt pendant la durée des travaux.

2.1.2.4 - Gestion des demandes d'approvisionnements

L'alimentation des DAB ne respecte pas de fréquence particulière. La règle qui détermine l'émission d'une demande d'approvisionnement DAB est la suivante : solde du DAB en semaine inférieur à 20 000 €. Ce solde pourra être ajusté en cours de contrat.

Le circuit pour les demandes d'approvisionnement est décrit ci-dessous, il peut évoluer en cours d'exécution du marché. Le « Titulaire Lot 1 » devra alors se conformer à la nouvelle procédure mise en place. Une fois que le stock de billets disponibles atteint le seuil minimum indiqué ci-dessus, une « Demande d'approvisionnement DAB » (envoi généré par le système alerte du DAB) est communiquée à l'adresse mail dédiée de la Caisse des Dépôts et Consignations.

La Caisse des Dépôts et Consignations saisit alors une demande d'approvisionnement à la Banque de France via le portail « Interop » et se charge de l'alimentation de son compte ouvert à la BDF. Les interventions DAB seront effectuées par le « Titulaire Lot 2 » dans la limite de son périmètre.

2.1.2.5 - Gestion des flux

La CDC transmettra au Titulaire les coordonnées de l'équipe en charge de l'intégration des flux financiers pour la définition en commun des formats et protocoles devant être installés.

Traitement des flux financiers

Les flux financiers, correspondant aux retraits effectués à J sur les DABs, sont transmis en batch à J ouvré à la CDC :

- Flux domestique « Autres Banques » : pour compensation selon le dernier format en vigueur (norme Minos GSIT Standard). Le format actuel est le CB2C.
- Flux « Porteurs CDC » : pour traitement interne (nivellement des comptes clients). Le format actuel est le CB2C.
- Flux international : pour envoi final au chef de file monétique de la CDC. Le format actuel est le CB2A.

Voir en **ANNEXE LOT 1** les schémas applicatifs des flux ainsi que la description des différents fichiers

Traitement des flux de gestion

Simultanément à l'envoi quotidien des flux financiers correspondant aux retraits effectués à J, le titulaire adresse les informations de gestion relatives au fonctionnement du DAB :

- récapitulatif comptable par DAB et par jour est transmis à la CDC au plus tard à 7 heures du matin de J+1 ouvré
- relevé des incidents, des chargements / déchargements et niveau d'encaisse.

Ce récapitulatif comptable reprenant l'ensemble des événements de l'activité des DABs (approvisionnement, décaissement, retraits) fait apparaître l'activité de retrait flux financier décrite au point précédent.



Celui-ci devra être transmis à une adresse générique, qui sera communiquée par la Caisse des Dépôts et Consignations au Titulaire du marché lors de la mise en service.

Flux statistiques mensuels / reporting / suivi de la prestation

Mensuellement, le titulaire enverra à la Caisse des Dépôts et Consignations des éléments statistiques mensuels de l'activité par DAB. Ces éléments seront à minima les suivants (liste évolutive) :

- Taux de disponibilité, par DAB,
- Durée d'indisponibilité par DAB due au titulaire,
- Suivi des incidents par nature, avec date de début et de fin de l'incident, ainsi que le détail de l'intervention,
- Nombre et montant :
 - d'opérations de cartes France et de cartes étrangères, en détaillant par émetteur (Visa, Premier...)
 - de retraits acceptés
 - de retraits effectifs
 - d'annulations
 - de captures carte
 - d'incidents

Au minimum 2 réunions annuelles sur le suivi de la prestation seront assurées, l'une organisée par le prestataire et l'autre par la CDC.

2.1.3. Maintenance préventive et curative

La maintenance commence à compter du 2 août 2026. Celle-ci comprend l'entretien préventif ainsi que les interventions en cas de fonctionnement défectueux lié à l'exploitation (traitement de l'activité, gestion des alertes...).

La maintenance porte également sur les modifications apportées au matériel à l'initiative du Titulaire (maintenance corrective permettant les évolutions des logiciels et des standards de place et internationaux). Il incombe au Titulaire du marché, dans le cadre du suivi du Parc, d'offrir à la CDC les derniers standards techniques en termes de systèmes d'information et logiciels de gestion associés, à condition qu'ils aient été agréés préalablement par les Instances compétentes et notamment le GIE Cartes Bancaires, puis testés et validés sur le terrain (en exploitation courante).

Pour toutes les interventions, la CDC doit être préalablement avisée de ces modifications ; elle peut s'y opposer, lorsqu'elles rendent nécessaires des changements dans ses processus de fonctionnement, à moins que le Titulaire n'assume les frais de ces changements.

La période d'intervention s'étend de 8H à 19H les jours ouvrés. Un compte-rendu sera obligatoirement transmis par mail à la CDC.

Le Titulaire garantit que le matériel dont il assure la maintenance reste apte à remplir les fonctions définies dans le présent CCTP.

La CDC assure au personnel du Titulaire chargés de la maintenance, et qu'il a autorisé, l'accès de ses locaux dans les conditions prévues par ses règlements.

Elle peut retirer son autorisation par une décision motivée, dont elle informe sans délai le Titulaire. Pendant leur séjour dans les locaux de la CDC, le personnel du Titulaire est assujéti aux règles d'accès et de sécurité, établies et communiquées au Titulaire par la CDC.

2.1.3.1 – Maintenance préventive

Une intervention minimale de vérification des DABs sera réalisée par an.



2.1.3.2 Maintenance corrective

Dans le cadre de la maintenance curative, le Titulaire met en place une surveillance technique qui permet également en cas d'incident de coordonner une action entre un technicien (niveau 1) ou un technicien spécialisé délégué par le constructeur (niveau 2) et le dabiste, seul détenteur des clés du local technique. La maintenance de niveau 2 est assurée par le constructeur sous la responsabilité du Titulaire après pré-diagnostic de celui-ci. Elle porte sur la surveillance :

- de l'état de l'automate
- des flux
- des liaisons
- des traitements

2.1.4. Télésurveillance

La télésurveillance des DABs s'appuie sur les caractéristiques minimales décrites ci-dessous :

- Surveillance active du lundi au vendredi de 8h à 19h par une cellule d'assistance, et prise en charge des incidents.
- Analyse et diagnostic de la panne de l'automate, dépannage et remise en service, avec demande d'intervention auprès du dabiste (niveau 1) ou du mainteneur (niveau 2).

2.1.4.1 - Surveillance sécuritaire

- Le local technique DAB est équipé d'alarmes reliées à une centrale de télésurveillance. Cette télésurveillance est active 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le télésurveilleur applique les procédures définies au préalable dès qu'une alarme est activée. Ces procédures consistent à effectuer l'ensemble des vérifications nécessaires soit par téléphone, soit en dépêchant une personne sur place.

Les équipements demeurent la propriété de la CDC.

Le dispositif sécuritaire du local concerne principalement les détecteurs d'ouverture de la porte blindée et d'incendie.

Le postulant devra assurer la surveillance sécuritaire. Il proposera les aménagements nécessaires à mettre en place selon l'évolution du règlement.

Les procédures liées aux problèmes de sécurité seront transmises à la CDC pour validation. Le titulaire aura la possibilité de faire appel à un sous-traitant.

Un audit des alarmes des locaux techniques sécurisés sera réalisé annuellement au quatrième trimestre sans relance de la CDC.

2.1.4.2 - Gestion des incidents sur retraits DAB et alertes

Centre d'appel

Le Centre d'Appel du titulaire gestionnaire des DABs (Titulaire Lot 1) est le point de contact pour prendre en charge et assurer le suivi des interventions relevant du présent appel d'offres.

Le centre d'appel permet l'historisation de toutes les actions entreprises par le Titulaire sur chaque automate et doit être accessible au minimum tous les jours ouvrés de 8h à 19 h. Le centre d'appel est joignable par téléphone ou messagerie.

Le processus de surveillance est mis en œuvre par le titulaire gestionnaire des DABs à partir de l'analyse des remontées des « alertes automatiques » générées par les automates.



A la remontée d'une alerte pour DAB hors service, la procédure type de gestion d'une alerte par le gestionnaire des DABs (Titulaire Lot 1) est la suivante :

- Indication du site concerné
- Création et prise en charge de la demande d'intervention dans le système de gestion du Centre d'Appel,
- Enregistrement des informations concernant l'objet de l'intervention,
- Attribution d'un numéro d'enregistrement de la demande,
- Affectation de la demande,
- Suivi de réalisation de l'intervention et des délais,
- Clôture de l'intervention par enregistrement du compte-rendu de l'intervenant,
- Communication à la CDC de ces éléments pour suivi.

Incidents sur retraits DAB

Un numéro de téléphone sera affiché sur le DAB pour que le client concerné signale directement au titulaire l'incident. Le numéro de téléphone du service d'opposition aux cartes apparaît sur l'écran d'accueil de l'automate.

Une liste mensuelle sera transmise à la CDC ainsi que les statistiques mensuelles des appels reçus (nature de l'incident, nombre de cartes capturées, nom des propriétaires...).

Alertes

Les incidents agissant par nature sur le taux de disponibilité perdurant au-delà de 24 heures seront portés à la connaissance de la CDC par courriel à une adresse générique du client CDC.

Le processus de surveillance a lieu à partir de l'analyse des remontées des automates. Le processus type demandé par la CDC est le suivant :

- à la remontée d'une alerte pour un DAB hors service, un dossier de suivi de résolution de l'incident est créé et transmis à la CDC à chaque élément nouveau.
- la remise en service est suivie par le Titulaire.

Lorsque le DAB repasse en service, le dossier se clôture automatiquement. Il n'y a aucune action opérateur à la suite de cette reprise. Cet accès en mode sécurisé lui permettra :

- de disposer d'un niveau de diagnostic permettant de comprendre les causes de l'incident et les actions de résolution
- d'assurer un suivi très détaillé de l'ensemble de l'activité du parc de DABs (opérations retrait, refus d'autorisation, heure d'arrêt automate, heure de reprise automate).

2.1.5. Déclaratifs

Le titulaire est tenu de veiller à ses obligations de déclarations obligatoires auprès des différentes Instances de Place (notamment et au besoin via le chef de file) relatives à l'existence d'un parc de DABs appartenant au client CDC et à l'activité générée par les automates le composant.



2.2. LOT 2 : Interventions DAB et Transports de fonds

2.2.1. Points généraux

Le présent lot concerne :

- les interventions DAB > maintenance financière de guichets automatiques de banques (dont approvisionnements DAB) ;
- les transports de fonds > transports entre sites CDC (Guichet CDC ou clients CDC) (approvisionnements et dégagements).

La CDC fait appel à un chef de file monétique, mais reste néanmoins directement responsable des opérations d'alimentation et de retrait DAB.

Le présent CCTP souhaite confier à un titulaire spécialisé, dénommé « Titulaire Lot 2 », la maintenance financière de DAB incluant : les approvisionnements (chargements, déchargements), la gestion des cartes capturées, la gestion des incidents relatifs aux approvisionnements et les interventions de maintenance préventive et curative, comprenant notamment l'entretien de l'intérieur de l'appareil et le remplacement des consommables, les interventions sur panne des automates en relation avec le titulaire en charge de ces automates (« Titulaire Lot 1 ») et le « reporting » concernant le taux de panne et les délais d'intervention.

Par ailleurs, plusieurs sites de la CDC (Guichet CDC ou clients CDC) nécessitent des opérations de transports de fonds. Que cela soit pour approvisionnement ou pour dégagement.

Le tableau en **ANNEXE LOT 2** donne une estimation des transports de fonds à effectuer pour la CDC.

Dans tous les cas, les ordres d'intervention de transports de fonds transiteront par la plateforme Banque de France Interop.

Dès la notification, la Caisse des dépôts communiquera les coordonnées des différents acteurs en charge des prestations sur chaque site de la CDC. Une visite des différents sites sera organisée, si nécessaire, avec le Titulaire Lot 1.

Le titulaire dispose des habilitations et agréments requis pour l'exécution de la prestation.

2.2.2. Interventions DAB

Les espèces seront à prélever auprès des différentes Caisses de la Banque de France (les adresses et coordonnées seront communiquées dès notification au Titulaire).

Le Titulaire prend connaissance de la demande via le portail « Interop ». Il organise la livraison selon les indications précisées dans la demande ou dans la pièce justificative adressée au transporteur, notamment en cas d'approvisionnement multiple au cours d'une même tournée.

Tout incident doit faire l'objet d'une information sous 24 heures à la CDC, accompagnée du plan d'actions et du délai de résolution. Tout manquement à cette procédure donnera lieu à des pénalités. La livraison doit s'effectuer au local du DAB concerné dans un délai permettant le chargement de l'automate impérativement à la date de mise à disposition indiquée sur la commande d'approvisionnement.

Les distributeurs étant implantés dans des locaux administratifs, les livraisons et chargements dans les locaux techniques des DAB devront être effectués les jours ouvrés, aux heures d'ouverture des sites, généralement de 7H30 à 20H.

Le « Titulaire Lot 2 » transmettra le trombinoscope des techniciens qui interviendront pour permettre leurs accès aux locaux.



Les prestations à réaliser dans le cadre des chargements des automates sont les suivantes :

- Prise en charge des fonds livrés dans le local DAB sécurisé,
- Chargement de l'automate,
- Vérification du bon fonctionnement du système de distribution des billets,
- Arrêté comptable (montants chargés, distribués, non distribués, rejets ...),
- Installation et renouvellement des consommables (le coût des consommables étant à la charge de la CDC)
- Gestion des billets non distribuables,
- Rapport d'intervention suite aux opérations effectuées sur les DABs, incluant l'arrêté de caisse (montant avant chargement, montant du chargement, montant après chargement).

Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur concernant les transports de fonds en tenant compte du montant des approvisionnements : 60 000 € maximum par DAB et 80 000 € pour le DAB de la rue de Lille 75007 Paris (véhicules de transport, convoyeurs, mallettes sécurisées, traçabilité des déplacements...).

Les fonds devront être transportés selon les dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives aux équipements de sécurité et d'aménagement des sites de livraison ou de prise en charge.

Les automates bancaires installés sur les différents sites de la caisse des dépôts intègrent un dispositif agréé de mallettes de billets anti-agression à maculation avec accès sécurisé par code secret et les derniers standards de la place en termes d'acquisition en retrait.

Les fichiers DAB sont en **ANNEXE LOT 1**.

Gestion des cartes capturées

Détail de la prestation souhaitée :

- Retrait des cartes capturées lors de l'intervention de chargement,
- Édition de l'état des cartes capturées,
- Envoi des cartes capturées et du bordereau en pli sécurisé au chef de file monétique de la CDC.

Gestion des incidents et interventions par automate

Les incidents sont portés à la connaissance du Titulaire via le centre d'appel du titulaire gestionnaire des DABs (Titulaire Lot 1), alerté par la CDC ou par les alertes automatiques générées par les automates.

Intervention du Dabiste

- Nettoyage des cellules, lecteur de cartes, galets, courroies de distribution, mise sous tension électrique (si action disjoncteur),
- Réapprovisionnement des consommables (les consommables sont à la charge de la CDC),
- Déclenchement éventuel des interventions de niveau 2 si nécessaire, auprès du mainteneur,
- Débouillage des billets, des cassettes, des tickets clients, du lecteur de cartes.

Le délai d'intervention du titulaire est au maximum de 4 heures dans une plage de 8H à 18H les jours ouvrés à compter de la réception de la demande d'intervention émanant du centre d'appel du gestionnaire des DABs.

Pour chaque intervention, le Titulaire établit un compte rendu d'intervention comportant la nature des prestations réalisées et la durée d'intervention qu'il transmet par mail au correspondant CDC affecté au site.

Intervention aux côtés du technicien du titulaire chargé de la gestion des automates DAB (niveau 2)

Le Titulaire s'engage à se mettre à la disposition du titulaire en charge des automates (Titulaire Lot 1), lorsqu'il sera sollicité pour une intervention à l'occasion d'un dysfonctionnement de l'automate ou permettant des évolutions des logiciels et des standards de place et internationaux.

Le Titulaire devra intervenir aux côtés du technicien du titulaire en charge des automates, et / ou d'un technicien de maintenance constructeur ou de tout autre sous-traitant (EDF, Sécurité...) pour déchargement éventuel et prise en charge des fonds de l'automate dans le conteneur.

La plage d'intervention aux côtés du titulaire gestionnaire des automates est de 8H à 18H les jours ouvrés.



Le Titulaire établit un compte rendu d'intervention comportant la nature des prestations réalisées et la durée de l'intervention qu'il transmet par mail au correspondant CDC affecté au site.

La CDC assure au personnel du Titulaire chargés de la maintenance, et qu'il a autorisé, l'accès de ses locaux dans les conditions prévues par ses règlements.

Elle peut retirer son autorisation par une décision motivée, dont elle informe sans délai le Titulaire. Pendant leur séjour dans les locaux de la CDC, le personnel du Titulaire est assujéti aux règles d'accès et de sécurité, établies et communiquées au Titulaire par la CDC.

Cas d'indisponibilité / non-exécution des prestations

Le Titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité des prestations.

Les incidents qui engendrent une non-exécution des prestations pour des motifs divers ne relevant pas de la CDC, notamment erreur de manipulation des malles, neutralisation des billets avec l'encre indélébile, problème dans l'organisation des dessertes..., sont transmis, sans délai, sur la boîte mail générique de la CDC.

Le Titulaire indiquera la nature de l'incident et la solution qu'il préconise d'apporter pour respecter la date de mise à disposition indiquée dans la commande d'approvisionnement.

Le Titulaire devra prévoir impérativement une solution de remplacement, au-delà d'un délai de 24H de dépassement, à compter de la demande d'intervention émanant du centre d'appel du gestionnaire du DAB.

En cas de non-respect des délais d'exécution prévus au présent CCTP, la Caisse des Dépôts pourra appliquer des pénalités.

La gestion du local

Le Titulaire aura en charge la responsabilité des clés des locaux. A ce titre, il sera le seul détenteur des clés du coffre des différents DABs.

Il assurera la gestion des flux physiques selon les demandes et les objectifs fixés par la CDC (montant d'encaisse autorisé, disponibilité des fonds, délais d'intervention).

2.2.3. Transports de fonds relatifs aux sites CDC

Site Guichet CDC

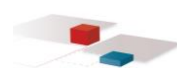
Le guichet du 56 rue de Lille à Paris nécessite des opérations de transport de fonds en approvisionnement et en dégagement vers la Banque De France de Paris-La Courneuve.

En outre, des dégagements de monnaie spécifique liés à la prestation Illicode (Prestation La Banque postale) peuvent être effectués.

Site Crédit municipal de Paris (CMP)

La CDC propose à son client Crédit Municipal de Paris (CMP) un service de transports de fonds. Ce service propose des opérations de transport de fonds en approvisionnement et en dégagement. L'adresse sera précisée lors de la mise en place.

Par son activité de prêts sur gage, ce client effectue des commandes d'espèces importantes et doit donc être impérativement livré le jour prévu. Un retard de livraison mettrait son activité en difficulté.



2.2.4. Gestion des dépôts de plus de 30 000€

La CDC, ne disposant pas de guichet en province, a l'obligation de permettre à ses clients d'effectuer des dépôts en espèces supérieurs à 30 000 € (pièces et billets) sur tout le territoire (hors outre-mer). Le canal utilisé actuellement est le service Illicode via TDF de la Banque Postale. Cette prestation concerne essentiellement des clients notaires récupérant des espèces dans le cadre d'une succession. Le titulaire devra organiser les modalités et conditions de dépôt direct, de traitement fiduciaire associé, des fonds collectés par les clients CDC pour reversement sur le compte bancaire.

S'il le souhaite le client peut faire appel au titulaire du marché afin qu'il vienne collecter les espèces dans ses locaux. Cependant, cette collecte ne fait pas partie du présent marché et le coût associé sera à régler directement par le client.

Le nombre de traitement de dépôt de plus de 30 000€ est estimé à 50 par an dont 24 déposé par le client en centre fort et 26 récolté chez le client.

Le titulaire devra prévoir dans son offre, les consommables afférents au conditionnement des espèces déposées par les clients de la CDC.

Les modalités spécifiques d'exécution des prestations de dépôts directs seront à décrire par le titulaire dans son offre technique. De plus, il est précisé que les prestations en dépôts directs n'entraînent en aucune manière le transfert au titulaire des obligations incombant à la CDC en matière de provenance des fonds et de réglementation relative au blanchiment et à la corruption.

2.2.5. Reporting / suivi du marché

Le Titulaire informera sous 24 heures la CDC de tout incident sur la prestation demandée (retard de livraison, motif...).

Le Titulaire donnera aux personnes habilitées par la CDC un accès à sa plateforme de suivi des opérations.

Le Titulaire transmettra chaque mois, des statistiques faisant apparaître pour chaque DAB, le suivi de la prestation :

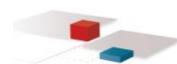
- les délais d'intervention effectifs par prestation demandée
- le suivi des incidents avec date et heure de début et de fin, nombre d'interventions

La CDC se réserve le droit de convoquer ponctuellement le Titulaire sur le site afin de faire le point sur l'exécution de la prestation-objet du présent marché.

2.2.6. Le centre d'appel / gestion des alertes

Le Titulaire du lot 1 gestionnaire des DABS est en charge du centre d'appel et de la gestion des alertes.

Le Titulaire du lot 2 recevra les demandes d'interventions liées à ces appels et alertes.



2.2.7. ANNEXE LOT 2 – Estimation annuelle des transports DAB et sites CDC

Estimation non contractuelle

DAB ET SITES CDC	Approvisionnement / an	Dégagement / an
DAB Paris - Rue de Lille	10	
DAB Paris - Austerlitz	10	
Guichet 56 rue de Lille	0	20
DAB Paris - Rue de Lille		2 <i>(monnaie via Illicode)</i>
Crédit municipal de Paris (CMP)	30	2
Dépôts supérieurs à 30 000€ TOTAL / an	0	50
	50	
TOTAL des transports / an	124	74

