Prestations de chef de file monétique

Affaire n° 20265185

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P)

Sommaire

1. ELEMENTS DE CONTEXTE 4

1.1. LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS 4
1.2. L'ETABLISSEMENT PUBLIC 5
1.3. LA DIRECTION DES CLIENTELES BANCAIRES DE LA BANQUE DES TERRITOIRES 7
1.4. LA DIRECTION DE L'EXECUTION DES OPERATIONS FINANCIERES 7

2. LA MONETIQUE A LA CDC 8

2.1. LE PERIMETRE 8
2.2. L'ACTIVITE MONETIQUE DE LA CAISSE DES DEPOTS 8
2.3. LES CHIFFRES CLES 8
2.3.1. Domaine émetteur 8
2.3.2. Domaine accepteur 9
2.3.3. Domaine acquéreur 9
2.3.3.1 Les chiffres relatifs aux TPE et à la solution d'encaissement en ligne 9
2.4. LE SYSTEME D'INFORMATION MONETIQUE ACTUEL 10

3. PRESTATIONS D'EMISSION DES CARTES BANCAIRES 11

3.1. PRESTATION DE CHEF DE FILE ET DE PROCESSEUR MONETIQUE 11
3.2. PROCESSEUR MONETIQUE 12
3.3. PERIMETRE DE LA PRESTATION 12
3.4. PRESTATIONS RELATIVES AUX CARTES BANCAIRES 13
3.4.1. Cartes professionnelles 14
3.4.2. Cartes personnelles 17
3.4.3. Carte bancaire de retrait avec consultation du solde du compte bancaire du porteur 20
3.5. PROCESSUS 23
3.5.1. Emission des cartes bancaires 23
3.5.2. Gestion du parc de cartes bancaires 28
3.5.3. Gestion et diffusion des clés cryptographiques 33
3.5.4. Gestion des autorisations émetteur 33
3.5.5. Gestion des moyens d'authentification des porteurs et de sécurisation de leurs paiements sur Internet 34
3.5.6. Gestion des options de selfcare client 38
3.5.7. Gestion des opérations ne devant pas être présentées sur le compte du porteur CDC 38
3.5.8. Gestion des litiges porteurs et des impayés émis 39
3.5.9. Gestion des commissions de service au porteur 40
3.6. OUTILS 40
3.6.1. Présentation des outils et de leur ergonomie 40
3.6.2. Outil de gestion et de suivi des cartes 41
3.6.3. Outil de consultation des autorisations porteurs 42
3.6.4. Outil de consultation des opérations porteurs 43
3.6.5. Outil de gestion et de suivi des impayés émis 43
3.7. ARCHITECTURE SI 44
3.7.1. Préambule 44
3.7.2. Echanges 45
3.7.3. Outils 51
3.7.4. Performances 53
3.8. PENALITES DE RETARD APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'EMISSION DES CARTES BANCAIRES 54

4. PRESTATIONS D'ACQUISITION 54

4.1. PROCESSUS 55
4.1.1. Gestion des contrats monétique et du référentiel commerçant 55
4.1.2. Gestion des autorisations acquéreurs 56
4.1.3. Gestion des paramétrages des points d'acceptation 57
4.1.4. Gestion des télécollectes 57
4.1.5. Gestion de la pré compensation 58
4.1.6. Edition des relevés monétique 59
4.1.7. Gestion des impayés reçus 60

4.2. LES OUTILS 61
4.2.1. Présentation des outils et de leur ergonomie 61
4.2.2. Outil de gestion des contrats monétique 61
4.2.3. Outil de supervision de la télécollecte 62
4.2.4. Outil de gestion des opérations pré compensées et compensées 63
4.2.5. Outil de gestion et de suivi des impayés reçus 65
4.3. ARCHITECTURE SI 65
4.3.1. Préambule 65
4.3.2. Echanges 66
4.3.3. Outils 69
4.3.4. Modalités d'archivage des données 70
4.4. PENALITES DE RETARD APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'ACQUISITION 71

5. COMPENSATION 72

5.1. PERIMETRE DE LA PRESTATION 72
5.2. CONTENUS DES INFORMATIONS REÇUES ET REGLES DE TRANSMISSION 72
5.3. MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE CDC OUVERT DANS LES LIVRES DU CHEF DE FILE 74
5.4. COMMISSIONS INTERBANCAIRES ET FRAIS DE RESEAUX 75
5.5. ARCHIVAGE DES OPERATIONS TRANSMISES A LA CDC 75
5.6. ARCHITECTURE SI 75

6. LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE 82

6.1. PREAMBULE CONCERNANT LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LCB-FT) 82
6.2. PREREQUIS TECHNIQUES ET BESOINS TRANSVERSES 83
6.3. ORGANISATION DE LA FONCTION LCLF CHEZ LE PRESTATAIRE 83
6.4. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE LCLF 84

7. MISE EN PLACE ET SUIVI DE L'ACCORD-CADRE 86

7.1. MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR METTRE EN PLACE LA PRESTATION 86
7.1.1. Cadrage du projet 86
7.1.2. Réalisation de la solution monétique 89
7.1.3. Recette de la solution monétique 90
7.1.4. Préparation de la reprise des données 91
7.1.5. Préparation de la bascule 91
7.1.6. Pénalités de retard dans la mise en place de la prestation 93
7.2. MOYENS MIS EN ŒUVRE PENDANT L'EXECUTION DE LA PRESTATION 94
7.2.1. Gouvernance de la prestation 94
7.2.2. Présentation de la feuille de route du prestataire 96
7.2.3. Gestion des projets et maintenance évolutive 97
7.2.4. Suivi opérationnel de la prestation 98
7.2.5. Gestion des risques - Contrôles périodiques 101
7.2.6. Indicateurs mensuels de suivi de la prestation 102
7.2.7. Restitutions 104
7.2.8. Pénalités de retard applicables aux indicateurs de pilotage et suivi de la qualité de la prestation 106
7.3. MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR LA FIN DE RELATION 106
7.3.1. Restitution des données 107
7.3.2. Prestation d'accompagnement et d'assistance 108
7.3.3. Assistance téléphonique 108
7.3.4. Messagerie 108

1. ELEMENTS 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.

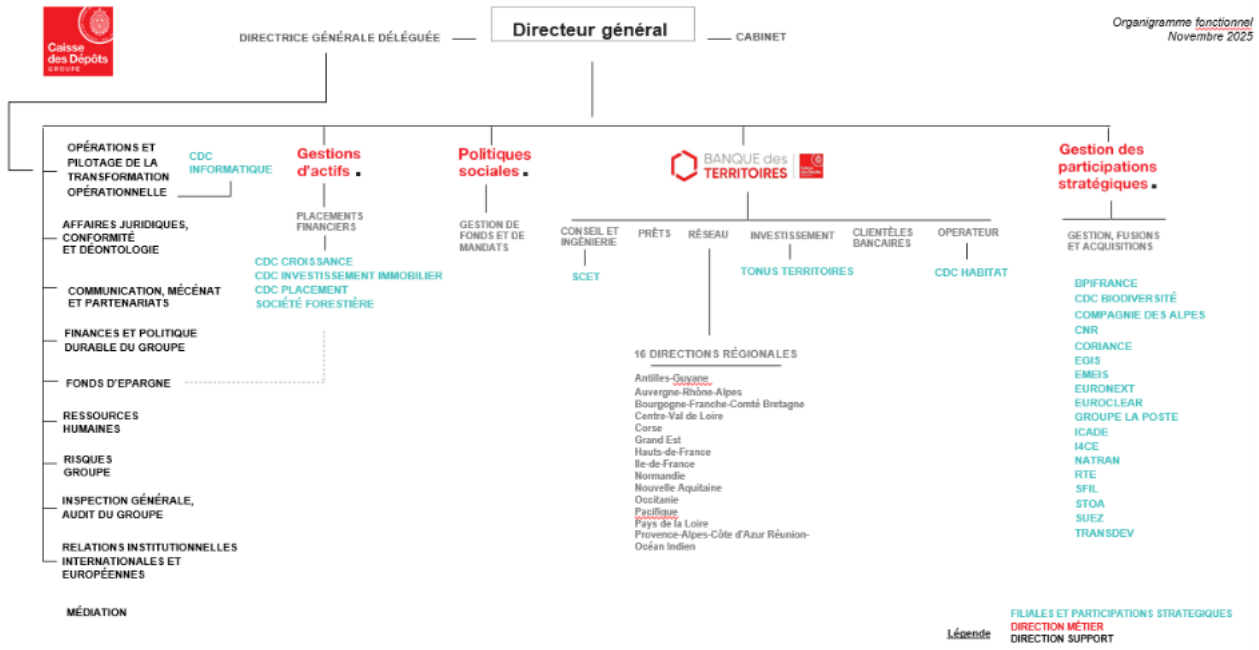
1.2. L'établissement public

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 2,5 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



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, la Caisse des Dépôts a obtenu les labels « Egalité professionnelle » et « Diversité », délivrés par l'Association française de normalisation (Afnor). Ces distinctions récompensent notre politique volontariste en faveur d'une égalité et d'une inclusion effectives pour toutes et tous.

Pour plus d'informations : www.groupecaissedesdepots.fr

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 déchéance 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.

1.4. La direction de l'exécution des opérations financières

La mission de la direction de l'exécution des opérations financières est de sécuriser l'ensemble des transactions financières de l'Établissement public, d'assurer l'exécution de celles provenant de l'État, du Fonds de réserve des retraites et de l'Établissement public de la retraite additionnelle de la fonction publique.

Trois départements se partagent cette mission :

INSTRUMENTS FINANCIERS : assure le traitement des opérations sur Instruments financiers pour le compte de la Caisse des Dépôts et de ses clients. Il prend en compte les transactions jusqu'à leur dénouement et intervient, à ce titre, sur une gamme d'actifs intégrant les valeurs mobilières, les dérivés organisés et de gré à gré, les opérations de change, l'immobilier de placement, les participations et le capital investissement. Il est chargé de la comptabilité investisseur de la Caisse des Dépôts.

TRESORERIE ET MOYENS DE PAIEMENT : effectue pour la clientèle bancaire et pour compte propre les traitements de présentation, compensation et règlement des ordres numéraires (en mode unitaire ou de masse) sur les systèmes d'échange de Place. Il consolide et fournit la position de trésorerie de l'Établissement public, représente la Caisse des Dépôts dans les groupes de Place et des systèmes interbancaires. Il est également chargé du suivi des comptes de disponibilités et de la comptabilité de premier niveau sur les périmètres numéraire et bancaire.

EXÉCUTION DES DÉPENSES ET COMPTABILITÉS : assure l'exécution des dépenses de l'Établissement public : factures, subventions et notes de frais. Il est également en charge des comptabilités de premier niveau sur ce périmètre ainsi que de la refacturations clients des prestations effectuées par l'Etablissement Public.

La Caisse des Dépôts a un statut de participant direct sur les systèmes de compensation Target 2 et Core (sauf pour la Monétique pour laquelle en tant que participant indirect). Elle recourt au service d'un chef de file objet du présent marché. Néanmoins elle conserve en direct les échanges liés aux retraits DAB France.

2. LA MONETIQUE A LA CDC

2.1. Le périmètre

Le présent marché vise à confier à un prestataire la fonction de chef de file monétique pour le compte de la CDC. A ce titre, il représente la CDC auprès des systèmes de place et des réseaux domestique et internationaux. Le prestataire assure la fonction de processeur monétique tant sur le domaine émetteur que sur le domaine acquéreur. Il inclut la prestation de processeur monétique.

Il doit permettre à la CDC :

- De disposer d'une architecture monétique lui permettant de répondre de manière optimale à ses besoins et aux innovations dans le domaine ;
- De disposer d'une offre de produits monétiques qui soit compétitive, innovante, sécurisée et adaptée aux besoins de ses clients ;
- De disposer d'un environnement complet d'outils de gestion lui permettant de piloter l'ensemble de son activité monétique via des interfaces sécurisées et faciles d'utilisation, et de répondre aux sollicitations de ses clients.

2.2. L'activité monétique de la Caisse des dépôts

L'activité monétique de la CDC est portée par le service des moyens de paiement au sein de la Direction des services bancaires dans le département des services clients et prestations bancaires. Au sein de ce service, l'unité back office monétique a la charge du suivi de l'ensemble des prestations monétiques. Cette équipe, constituée de 7 personnes, est en charge, tant sur la partie émetteur qu'acquéreur :

- Du suivi contractuel des prestations (mise en place des contrats, mise à jour, clôture),
- Du suivi des flux,
- De la gestion des réclamations clients et des litiges,
- De l'appui au réseau des gestionnaires bancaires,
- Du suivi des projets d'évolutions de l'offre monétique (SI et fonctionnelle).

Pour mener à bien ces tâches, l'unité monétique travaille en lien avec l'unité expertise des moyens de paiement ainsi que d'une équipe de chefs de produit marketing.

2.3. Les chiffres clés

2.3.1. Domaine émetteur

A titre indicatif, au 31 décembre 2025, la CDC dispose d'un parc d'environ 14 800 cartes bancaires cobadgées VISA et CB, dont :

- 8 500 cartes Business (32% Gold, 68% Classique) ;
- 6 000 cartes Personnelles (35% Gold, 65% Classique) ;
- 150 cartes à consultation de solde.

En complément, environ 200 cartes bancaires concernent des porteurs habitant dans les DOM-COM et 30 cartes bancaires concernent des porteurs habitant à l'étranger.

Par défaut, les cartes sont émises avec le sans contact actif, cependant 8% des cartes sont contact only. En outre, 40% tiers des cartes bancaires sont à débit différé (dont 35% sont des cartes business).

A titre informatif, le parc de cartes bancaires est stable (+1,4% en 2025). La CDC répond à la demande de ses clients en la matière. Sous toute réserve, elle n'a donc pas pour objectif de le développer au cours des prochaines années.

2.3.2. Domaine accepteur

La CDC met à la disposition de ses clients des terminaux de paiement électroniques et des solutions de paiement en ligne permettant l'encaissement par cartes bancaires. Elle dispose également de distributeurs automatiques de billets dans ses locaux.

2.3.3. Domaine acquéreur

A titre indicatif, au 31 décembre 2025, la CDC compte environ 12 800 contrats monétiques actifs dont :

- 74.5% contrats de TPE (dont 57% sont des contrats de proximité) ;
- 17% contrats de vente à distance sécurisée (Internet) ;
- 8% contrats de vente à distance (dont 65% sur TPE) ;
- 0.5% contrats automates (GAB et automates de locations de biens et de services). En effet, quelques clients de la CDC disposent d'automates de type bornes de parking, automates de transport etc. Ces clients disposent de leurs propres solutions d'acceptation et ouvrent uniquement un contrat monétique à la CDC.

A titre indicatif, en 2025, le chiffre d'affaires acquéreur s'élève à environ 1.6 milliards d'euros. Le nombre d'opérations réalisé est de 8,8 millions.

2.3.3.1 Les chiffres relatifs aux TPE et à la solution d'encaissement en ligne

a. *Terminaux de paiement électroniques*

La CDC propose à ses clients une solution clé en main de location de terminaux de paiement électroniques (TPE) incluant les prestations d'installation, de maintenance et d'assistance. Deux gammes de TPE sont proposées : des TPE autonomes et des TPE connectés (avec et sans contact). Cette prestation de location est déléguée à un prestataire.

A titre indicatif, au 31 décembre 2025, la CDC dispose d'un parc d'environ 5 150 TPE (86 % TPE GPRS et 14% TPE IP).

Par ailleurs, 200 de clients de la CDC ne louent pas leur TPE auprès de la CDC mais auprès d'autres prestataires, dont la moitié de ces clients dans les territoires d'Outre-mer (Antilles, Guyane, La Réunion). Sous toute réserve, elle n'a donc pas pour objectif de le développer au cours des prochaines années.

b. *Solutions de paiement en ligne*

La CDC propose à ses clients une offre de paiement en ligne se déclinant de la manière suivante :

- Une offre destinée aux clients souhaitant l'intégrer sur leur propre site Internet ;
- Une offre destinée aux clients n'ayant pas de site Internet.

Cette prestation de location est déléguée à un prestataire. A titre indicatif, au 31 décembre 2025, la CDC comptabilise environ 1600 solutions de paiement en ligne, dont :

- 1450 solutions de paiements en ligne conçues pour les clients disposant de leur site Internet ;
- 150 solutions conçues pour les clients ne disposant pas de site Internet.

Le parc de solutions de paiement en ligne est en progression (+5% en 2025).

Par ailleurs, environ 550 de clients de la CDC disposent d'une solution de paiement en ligne en passant directement auprès d'autres prestataires.

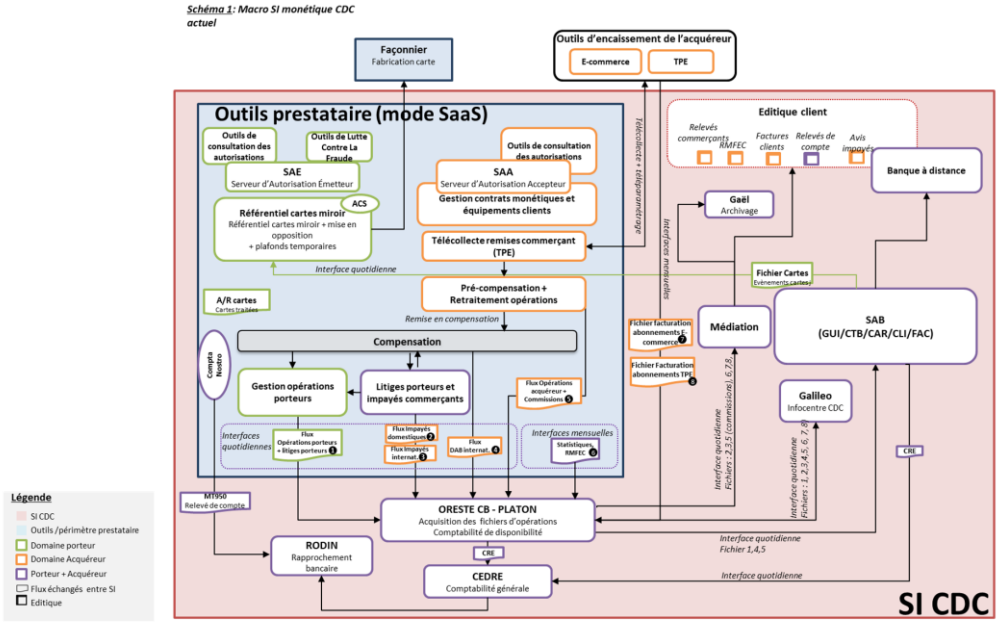
2.4. Le système d'information monétique actuel

La solution monétique actuelle de la CDC repose sur quatre grandes briques applicatives interconnectées :

- La gestion du référentiel client, du référentiel maître des cartes, de la facturation et de la comptabilité client sont gérées dans le progiciel bancaire SAB (version AT) au sein du SI interne de la DSB ;
- La compatibilité des comptes nostro, le règlement ainsi que le rapprochement bancaire sont assurés par des outils spécifiques de la DEOF ;
- Les restitutions aux clients (relevés de compte, factures clients…) sont gérées via la Banque en Ligne de la CDC ;
- La solution d'authentification forte gérée par le prestataire et mise à disposition des clients via l'application mobile de la CDC ;

Les processus de fabrication des cartes, d'acceptation, d'acquisition, de gestion des impayés et de compensation sont gérés en mode SaaS dans les outils mis à disposition par le prestataire monétique actuel de la CDC.

Schéma 1: Macro SI monétique CDC actuel



3. PRESTATIONS D'EMISSION DES CARTES BANCAIRES

3.1. Prestation de chef de file et de processeur monétique

Le prestataire assure la fonction de chef de file monétique et représente dans ce cadre la CDC auprès des systèmes de place et des réseaux domestique et internationaux. En tant que membre principal du groupement cartes bancaires, le chef de file informe la CDC, membre rattaché, de l'ensemble de ses droits et obligations « CB » et de ses évolutions. Il veille à informer la CDC des évolutions législatives, réglementaires et des innovations technologiques structurantes dans le domaine monétique. Il met à disposition de la CDC les dernières versions des contrats monétiques client.

Le titulaire devra obligatoirement détenir un agrément d'une autorité de régulation (ACPR, AMF).

CARTOUCHE DE REPONSE n°1.
Consigne de réponse Le candidat décrit son rôle et les missions en tant que chef de file monétique de la CDC.
Réponse du candidat

Le chef de file monétique doit répondre à l'exigence de cadrage des flux transmis.

La CDC doit s'assurer que les flux transmis par le chef de file ont été reçus en totalité dans le système d'information de la CDC.

Les moyens mis à disposition de la CDC pour assurer le cadrage des flux transmis peuvent être divers : modalités d'acquittement, état de cadrage (nombre et montant des opérations échangées par date de règlement, etc.).

CARTOUCHE DE REPONSE n°2.
Consigne de réponse : Le candidat décrit les moyens techniques mis à disposition de la CDC pour assurer le cadrage des flux transmis et mettre en exergue les écarts.
Réponse du candidat

3.2. Processeur monétique

Le prestataire assure la fonction de processeur monétique tant sur le domaine émetteur que sur le domaine acquéreur. Il met à la disposition de la CDC un système d'information monétique, des produits, prestations et outils monétiques et assure la gestion des flux monétiques.

CARTOUCHE DE REPONSE n°3.
Consigne de réponse Le candidat décrit la façon dont il entend assurer son rôle et ses missions en tant que processeur monétique de la CDC.
Réponse du candidat

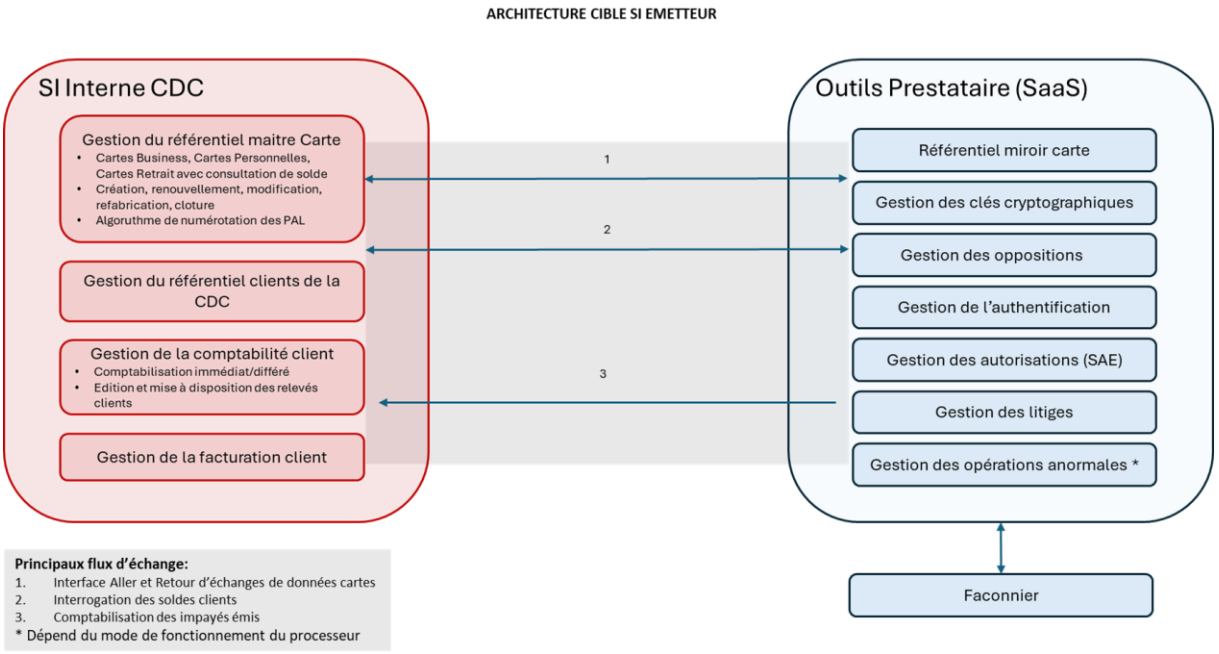
3.3. Périmètre de la prestation

Le prestataire assure une prestation globale d'émission des cartes bancaires couvrant le périmètre suivant :

- La fabrication des cartes, incluant la fourniture des composants RSE, la gestion des stocks, la personnalisation et l'acheminement vers le client ;
- La gestion du cycle de vie des cartes, incluant le remplacement et renouvellement des cartes, la réédition des codes confidentiels, les modifications de plafonds, etc.
- La gestion des clés cryptographiques ;
- La gestion des autorisations porteurs et des processus d'authentification des transactions ;
- Le processus de mise en opposition des cartes ;
- La gestion des litiges porteurs et des impayés émis ;
- La gestion de la compensation (cf. § 5.Compensation) ;
- La mise à disposition et l'exploitation du SI nécessaire à la couverture des besoins ;
- Le suivi des évolutions règlementaires et la mise en conformité des outils et des processus ;
- La gestion des déclaratifs Visa, Mastercard, Carte Bancaire ainsi que des déclaratifs liés aux assurances et à la cartographie Banque de France.

Les outils et flux de données mis à disposition de la CDC pour gérer ce périmètre s'inscrivent dans le cadre d'un service SaaS (Software as a Service) fourni par le prestataire.
La CDC reste maître du référentiel des cartes : le cycle de vie de la carte, hors évènements de mise en opposition, sera piloté à partir de son progiciel SAB, incluant la numérotation des cartes.
La CDC gère par ailleurs dans son SI interne les processus de facturation client et d'édition des relevés porteurs.

Le schéma suivant synthétise l'architecture cible du SI monétique émetteur :



3.4. Prestations relatives aux cartes bancaires

Le parc de cartes bancaires de la CDC comprend actuellement des cartes cobadgées VISA et CB (cf *§ 2.3.1 Domaine émetteur*). Afin de minimiser les impacts client de la CDC, le prestataire doit avoir la capacité de gérer ce parc de cartes et d'émettre les types de cartes bancaires suivantes :

- Cartes bancaires professionnelles, Visa Business, ou équivalent ;
- Cartes bancaires professionnelles, Visa Business gold, ou équivalent ;
- Cartes bancaires personnelle, Visa Classic, ou équivalent ;
- Cartes bancaires personnelles, Visa Premier, ou équivalent ;
- Carte bancaire de retrait Visa +, ou équivalent, avec consultation du solde du compte bancaire du titulaire de la carte.

3.4.1. Cartes professionnelles

a. Carte bancaire VISA Business ou équivalent

i. Caractéristiques principales

Le prestataire émet des cartes bancaires Visa Business, ou équivalent, avec les caractéristiques principales suivantes :

- Carte à puce, piste, application CB, application Visa ou équivalent ;
- BIN dédié CDC et distinct pour les cartes à débit différé et immédiat ;
- Fonction de paiement : domestique (CB), international (Visa ou équivalent), en proximité et vente à distance (dont Internet), éligible à 3D Secure ;
- Fonction de retrait : dans les DAB/GAB domestique (CB) et international (Visa ou équivalent) ;
- Fonction sans contact : Gestion des deux types de paramétrage (carte avec paiement sans contact et carte avec paiement sans contact désactivé)
- Plafonds associés paramétrables à la demande de la CDC (cf. § 0
- Modifications des plafonds des cartes bancaires) ;
- Durée de validité de la carte : trois ans, paramétrable ;
- Possibilité de digitaliser la carte (CB et/ou Visa);
- Visuel spécifique CDC et distinct pour chaque type de carte.

Le prestataire devra être en capacité de reprendre le parc CDC en l'état. L'activation ou la désactivation du paiement sans contact devra pouvoir être déterminée à la commande de la carte et au cours de la vie de la carte. Le prestataire accompagne en mode projet la CDC dans le cas où elle souhaite ou se doit de changer les visuels de ses cartes bancaires. Il assure un rôle de conseil et se charge de piloter le projet (planning, relation avec le personnalisateur et les réseaux domestique et internationaux (CB, Visa ou équivalent) pour la validation des bons à tirer, l'homologation, etc.). Le prestataire tient informé la CDC de toute évolution des chartes graphiques des réseaux ayant un impact sur les visuels des cartes bancaires de la CDC.

CARTOUCHE DE REPONSE n°4.
Consigne de réponse Le candidat décrit : o Son offre de cartes bancaires Visa Business ou équivalent au regard des éléments présentés ci-dessus ; o Les modalités d'activation/désactivation de la fonction sans contact lors de la vie de la carte. o Les modalités de digitalisation de la carte ; o Le(s) numéro(s) qui peuvent être inscrits sur la carte (par exemple, numéro d'assistance)
Réponse du candidat

ii. *Assurances et assistance associées*

Les cartes bancaires Business, ou équivalent, disposent d'assurances et assistance associées. Le niveau de couverture des assurances et de l'assistance doit correspondre au contrat Carte bancaire Visa Business équivalent :

- Assurance : Assurance capital 100 000€ ;
- Assistance : France et étranger et frais médicaux 11 000€.

Le prestataire s'engage à fournir à la CDC les versions à jour des contrats d'assurances et d'assistance tout au long de la prestation. Le prestataire s'engage à faire bénéficier la CDC de toute évolution relative aux garanties d'assurance et d'assistance proposée par VISA, ou équivalent, tout au long de la prestation. Il met également à disposition de la CDC une synthèse des principales caractéristiques de ces assurances et assistance. Cette synthèse peut être mise à disposition, le cas échéant, des chargés de clientèle de la CDC et de ses clients.

CARTOUCHE DE REPONSE n°5.
Consigne de réponse Le candidat décrit les principales caractéristiques des assurances et assistance associées aux cartes bancaires Visa Business ou équivalent.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat doit fournir en annexe les contrats des assurances et assistance des cartes bancaires Business.

b. *Carte bancaire VISA Business Gold*

i. *Caractéristiques principales*

Le prestataire émet des cartes bancaires Visa Business Gold, ou équivalent, avec les caractéristiques principales suivantes :

- Carte à puce, piste, application CB, application Visa ou équivalent ;
- BIN dédié CDC et distinct pour les cartes à débit différé et immédiat ;
- Fonction de paiement : domestique (CB), international (Visa ou équivalent) en proximité et vente à distance (dont Internet), éligible à 3D Secure ;
- Fonction de retrait : dans les DAB/GAB domestique (CB) et international (Visa ou équivalent) ;
- Fonction sans contact : Gestion des deux types de paramétrage (carte avec paiement sans contact et carte avec paiement sans contact désactivé)
- Plafonds paramétrables à la demande de la CDC (cf. § *0*
- *Modifications des plafonds des cartes* bancaires) ;
- Durée de validité de la carte : trois ans, paramétrable ;
- Possibilité de digitaliser la carte (CB et/ou Visa);
- Visuel spécifique CDC et distinct pour chaque type de carte (personnelle, professionnelle).

Le prestataire devra être en capacité de reprendre le parc CDC en l'état. L'activation ou la désactivation du paiement sans contact devra pouvoir être déterminée à la commande de la carte et au cours de la vie de la carte. Le prestataire assure la prestation de centre d'appel monétique émetteur (CAME) pour les demandes de renseignement et demandes de services des porteurs de cartes Business Gold.
Le prestataire accompagne en mode projet la CDC dans le cas où elle souhaite changer les visuels de ses cartes bancaires. Il assure un rôle de conseil et se charge de piloter le projet (planning, relation avec le personnalisateur et les réseaux domestique et internationaux (CB, Visa ou équivalent, pour la validation des bons à tirer, l'homologation, etc.). Le prestataire tient informé la CDC de toute évolution des chartes graphiques des réseaux ayant un impact sur les visuels des cartes bancaires de la CDC.

CARTOUCHE DE REPONSE n°6.
Consigne de réponse Le candidat décrit : ○ Son offre de cartes bancaires Visa Business Gold ou équivalent au regard des éléments présentés ci-dessus ; ○ Les modalités de désactivation/activation de la fonction sans contact lors de la vie de la carte ; ○ Les modalités de digitalisation de la carte ○ Le(s) numéro(s) qui peuvent être inscrits sur la carte (par exemple, numéro d'assistance).
Réponse du candidat

ii. Assurances et assistance associées

Les cartes bancaires Visa Business Gold, ou équivalent, personnelles et professionnelles disposent d'assurances et assistance associées. Le niveau de couverture des assurances et de l'assistance doit correspondre au minimum aux contrats Visa ou équivalent suivants :
Carte bancaire Visa Business Gold , ou équivalent,

- Assurance : Assurances voyages, 2 collaborateurs (collectif);
- Assistance : France et Etranger, 2 collaborateurs (collectif).

Le prestataire s'engage à fournir à la CDC les versions à jour des contrats d'assurances et d'assistance tout au long de la prestation. Il met également à disposition de la CDC une synthèse des principales caractéristiques de ces assurances et assistance. Cette synthèse peut être mise à disposition, le cas échéant, des chargés de clientèle de la CDC et de ses clients. Dans le cadre des services de la carte bancaire Premier, une carte de remplacement est prévue.

CARTOUCHE DE REPONSE n°7.

Consigne de réponse Le candidat décrit : Les principales caractéristiques des assurances et assistance associées aux cartes bancaires Visa Business Gold ou équivalent personnelles et professionnelles ; - Les caractéristiques de la carte de remplacement et les modalités de délivrance au porteur.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat doit fournir en annexe les contrats des assurances et assistance des cartes bancaires Visa Premier ou équivalent personnelles et professionnelles.

3.4.2. Cartes personnelles

a. Cartes Visa Classic ou équivalent

i. Caractéristiques principales

Le prestataire émet des cartes bancaires Visa Classic, ou équivalent, avec les caractéristiques principales suivantes :

- Carte à puce, piste, application CB, application Visa ou équivalent ;
- BIN dédié CDC et distinct pour les cartes à débit différé et immédiat ;
- Fonction de paiement : domestique (CB), international (Visa ou équivalent), en proximité et vente à distance (dont Internet), éligible à 3D Secure ;
- Fonction de retrait : dans les DAB/GAB domestique (CB) et international (Visa ou équivalent) ;
- Fonction sans contact : Gestion des deux types de paramétrage (carte avec paiement sans contact et carte avec paiement sans contact désactivé)
- Plafonds associés paramétrables à la demande de la CDC (cf. § *0*
- *Modifications des plafonds des cartes* bancaires) ;
- Durée de validité de la carte : trois ans, paramétrable ;
- Possibilité de digitaliser la carte (CB et/ou Visa);
- Visuel spécifique CDC et distinct pour chaque type de carte (personnelle, professionnelle).

Le prestataire devra avoir la capacité de reprendre le parc CDC en l'état. L'activation ou la désactivation du paiement sans contact devra pouvoir être déterminée à la commande de la carte et au cours de la vie de la carte. Le prestataire accompagne en mode projet la CDC dans le cas où elle souhaite ou se doit de changer les visuels de ses cartes bancaires. Il assure un rôle de conseil et se charge de piloter le projet (planning, relation avec le personnalisateur et les réseaux domestique et internationaux (CB, Visa ou équivalent) pour la validation des bons à tirer, l'homologation, etc.). Le prestataire tient informé la CDC de toute évolution des chartes graphiques des réseaux ayant un impact sur les visuels des cartes bancaires de la CDC.

CARTOUCHE DE REPONSE n°8.
Consigne de réponse Le candidat décrit : o Son offre de cartes bancaires Visa Classic ou équivalent au regard des éléments présentés ci-dessus ; o Les modalités d'activation/désactivation de la fonction sans contact lors de la vie de la carte ; o Les modalités de digitalisation de la carte ; o Le(s) numéro(s) qui peuvent être inscrits sur la carte (par exemple, numéro d'assistance)
Réponse du candidat

ii. Assurances et assistance associées

Les cartes bancaires Classic, ou équivalent, personnelles et professionnelles disposent d'assurances et assistance associées. Le niveau de couverture des assurances et de l'assistance doit correspondre aux contrats Visa suivants ou équivalents

Carte bancaire Visa Classic ou équivalent

- Assurance : Déplacement privé, Capital 46 000€ (communautaire);
- Assistance : France et étranger, Déplacement privé (collectif).

Le prestataire s'engage à fournir à la CDC les versions à jour des contrats d'assurances et d'assistance tout au long de la prestation. Le prestataire s'engage à faire bénéficier la CDC de toute évolution relative aux garanties d'assurance et d'assistance proposée par VISA, ou équivalent, tout au long de la prestation. Il met également à disposition de la CDC une synthèse des principales caractéristiques de ces assurances et assistance. Cette synthèse peut être mise à disposition, le cas échéant, des chargés de clientèle de la CDC et de ses clients.

CARTOUCHE DE REPONSE n°9.
Consigne de réponse Le candidat décrit les principales caractéristiques des assurances et assistance associées aux cartes bancaires Visa Classic ou équivalent.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat doit fournir en annexe les contrats des assurances et assistance des cartes bancaires Classic personnelles et professionnelles.

b. *Carte Visa Premier ou équivalent*

i. *Caractéristiques principales*

Le prestataire émet des cartes bancaires Visa Premier, ou équivalent, avec les caractéristiques principales suivantes :

- Carte à puce, piste, application CB, application Visa ou équivalent ;
- BIN dédié CDC et distinct pour les cartes à débit différé et immédiat ;
- Fonction de paiement : domestique (CB), international (Visa ou équivalent) en proximité et vente à distance (dont Internet), éligible à 3D Secure ;
- Fonction de retrait : dans les DAB/GAB domestique (CB) et international (Visa ou équivalent) ;
- Fonction sans contact : Gestion des deux types de paramétrage (carte avec paiement sans contact et carte avec paiement sans contact désactivé)
- Plafonds paramétrables à la demande de la CDC (cf. § 0
- Modifications des plafonds des cartes bancaires) ;
- Durée de validité de la carte : trois ans, paramétrable ;
- Possibilité de digitaliser la carte (CB et/ou Visa);
- Visuel spécifique CDC et distinct pour chaque type de carte (personnelle, professionnelle).

La CDC attire l'attention du prestataire sur le fait qu'elle émet actuellement uniquement des cartes contact only. Le prestataire devra être en capacité de reprendre le parc CDC en l'état. L'activation ou la désactivation du paiement sans contact devra pouvoir être déterminée à la commande de la carte et au cours de la vie de la carte. Le prestataire assure la prestation de centre d'appel monétique émetteur (CAME) pour les demandes de renseignement et demandes de services des porteurs de cartes Premier. Cela représente pour la CDC environ 80 appels par mois.

Le prestataire accompagne en mode projet la CDC dans le cas où elle souhaite changer les visuels de ses cartes bancaires. Il assure un rôle de conseil et se charge de piloter le projet (planning, relation avec le personnalisateur et les réseaux domestique et internationaux (CB, Visa ou équivalent, pour la validation des bons à tirer, l'homologation, etc.). Le prestataire tient informé la CDC de toute évolution des chartes graphiques des réseaux ayant un impact sur les visuels des cartes bancaires de la CDC.

CARTOUCHE DE REPONSE n°10.
Consigne de réponse Le candidat décrit : o Son offre de cartes bancaires Visa Premier ou équivalent au regard des éléments présentés ci-dessus ; o Les modalités d'activation/désactivation de la fonction sans contact; o Les modalités de digitalisation de la carte o Le(s) numéro(s) qui peuvent être inscrits sur la carte (par exemple, numéro d'assistance).
Réponse du candidat

ii. *Assurances et assistance associées*

Les cartes bancaires Visa Premier, ou équivalent, disposent d'assurances et assistance associées. Le niveau de couverture des assurances et de l'assistance doit correspondre au minimum aux contrats Visa ou équivalent suivants :

Carte bancaire Visa Premier, ou équivalent,

- Assurance : Assurances voyages ;
- Assistance : France et Etranger, (communautaire).

Le prestataire s'engage à fournir à la CDC les versions à jour des contrats d'assurances et d'assistance tout au long de la prestation. Il met également à disposition de la CDC une synthèse des principales caractéristiques de ces assurances et assistance. Cette synthèse peut être mise à disposition, le cas échéant, des chargés de clientèle de la CDC et de ses clients. Dans le cadre des services de la carte bancaire Premier, une carte de remplacement est prévue.

CARTOUCHE DE REPONSE n°11.
Consigne de réponse Le candidat décrit : o Les principales caractéristiques des assurances et assistance associées aux cartes bancaires Visa Premier ou équivalent ; o Les caractéristiques de la carte de remplacement et les modalités de délivrance au porteur.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat doit fournir en annexe les contrats des assurances et assistance des cartes bancaires Visa Premier ou équivalent personnelles et professionnelles.

3.4.3. Carte bancaire de retrait avec consultation du solde du compte bancaire du porteur

a. *Préambule*

Dans le cadre de ses activités liées à la protection de personnes vulnérables, la CDC peut être désignée par le juge des tutelles comme teneur de compte de gestion du patrimoine de majeurs ou mineurs protégés. Ces personnes protégées par la loi (PPL) sont par exemple des personnes placées sous le régime juridique de la curatelle ou de la tutelle, des mineurs confiés à l'Etat telles que les pupilles de la Nation, etc. Elles sont placées sous la protection d'un mandataire désigné par le juge des tutelles ou le cas échéant par le conseil de famille. Le mandataire peut être par exemple une association tutélaire, un membre de la famille ou un tiers.
La CDC met à la disposition des PPL une carte bancaire permettant de répondre aux besoins et aux exigences de cette catégorie de clientèle. Elle peut cependant être proposée à d'autres clientèles, le cas échéant.

b. *Exigences*

La carte bancaire de retrait doit impérativement répondre aux deux exigences suivantes :

- Permettre au porteur d'effectuer uniquement des retraits à hauteur du plafond de sa carte bancaire ;
  - Dans le cas où le porteur est une PPL, le mandataire choisit le plafond journalier et/ou hebdomadaire ainsi qu'un montant maximum par retrait le plus adapté à la PPL, parmi un catalogue de plafonds défini par la CDC ;
  - Dans le cas où le porteur est un autre client, la CDC définit avec ce dernier les modalités du plafond de la carte ;
- Garantir que le porteur ne peut l'utiliser de manière à ce que le compte auquel elle est rattachée soit à découvert (cf. § 3.7.2.e Fichier de soldes pour les cartes VISA PLUS).

c. *Caractéristiques principales*

Le prestataire émet une carte bancaire avec les caractéristiques principales suivantes :

- Carte à puce, piste, application CB application Visa ou équivalent ;
- BIN dédié ;
- Carte rattachée à un compte bancaire CDC ;
- Fonction de retrait uniquement : dans les DAB/GAB domestique (CB), et à l'international (Visa ou équivalent) ;
- Débit immédiat uniquement ;
- Plafonds journalier et hebdomadaire paramétrables par carte ;
- Montant maximum de retrait paramétrable par carte ;
- Demande d'autorisation systématique ;
- Consultation du solde du compte bancaire du porteur ;
- Visuel spécifique CDC.

Le prestataire accompagne en mode projet la CDC dans le cas où elle souhaite changer le visuel de cette carte bancaire. Il assure un rôle de conseil et se charge de piloter le projet (planning, relation avec le personnalisateur et les réseaux domestique et internationaux (CB, Visa ou équivalent) pour la validation des bons à tirer, l'homologation, etc.). Le prestataire tient informé la CDC de toute évolution des chartes graphiques des réseaux ayant un impact sur les visuels des cartes bancaires de la CDC.

CARTOUCHE DE REPONSE n°12.
Consigne de réponse - Le candidat décrit son offre de carte bancaire de retrait au regard des éléments ci-dessus. Il apporte si besoin toutes précisions qu'il juge nécessaire. - Il précise si un ou des numéro(s) qui peuvent être inscrits sur la carte (par exemple, numéro d'assistance).
Réponse du candidat

d. *Assurances et assistance associées*

La carte bancaire de retrait dispose d'assurances et assistance associées. Le niveau de couverture des assurances et de l'assistance doit correspondre au minimum aux contrats Visa suivants ou équivalent :
Carte bancaire Visa +, ou équivalent, personnelle

- Assistance : France et Etranger, déplacement privé (collectif).

Le prestataire s'engage à fournir à la CDC les versions à jour des contrats d'assurances et d'assistance tout au long de la prestation. Il met également à disposition de la CDC une synthèse des principales caractéristiques de ces assurances et assistance. Cette synthèse peut être mise à disposition, le cas échéant, des chargés de clientèle de la CDC et de ses clients.

CARTOUCHE DE REPONSE n°13.
Consigne de réponse Le candidat décrit les principales caractéristiques des assurances et assistance associées à la carte bancaire de retrait.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat doit fournir les contrats d'assurances et assistance de la carte bancaire de retrait.

3.5. Processus

La CDC est maître de son référentiel cartes et attribue les numéros de cartes selon un algorithme qui lui est propre.
Le prestataire prend en charge les actes de gestion initiés par la CDC dans son propre SI et adressés par batch quotidien.

3.5.1. Emission des cartes bancaires

a. Fourniture des consommables et gestion des stocks

Le prestataire est responsable de l'approvisionnement et de la gestion des différents composants nécessaires à la fourniture des cartes CDC (support vierges, composants et consommables nécessaires au conditionnement et à la livraison des cartes). La CDC souhaite désormais que son parc de carte soit composé de matériaux RSE (PVC recyclé, ...)
Il assure également le stock de supports encartés nécessaire pour éviter tout risque de rupture de fabrication.

CARTOUCHE DE REPONSE n°14.
Consigne de réponse Le candidat décrit sa politique de gestion des consommables et stock de supports encartés. Il décrira notamment ses possibilités d'utilisation de supports RSE. – Il fournit également une estimation du stock nécessaire en fonction des éléments de volumétrie présents dans la partie présentation générale du CCTP.
Réponse du candidat

b. Algorithme de calcul du PAN nominal

A la mise en place de la prestation, le prestataire reprend l'ensemble des BIN et PAN de la CDC.

En fonctionnement courant, le prestataire se charge de la gestion de ces plages de BIN, en liaison avec les organismes interbancaires. En cas de besoin supplémentaire, le prestataire se charge de l'homologation et implémentation sur les réseaux et plateformes de traitement.

Les digits 9 à 15 du PAN ainsi que la clé de Luhn sont calculés dans le SI interne de la CDC également par la CDC sur la base des règles communautaires. Le prestataire doit être en capacité de prendre en charge les PAN générés par la CDC. Le détail des BIN utilisés par la CDC est décrit au paragraphe *3.7.2.a Fichier des cartes bancaires « aller »*.

c. *Personnalisation et acheminement des cartes bancaires*

La CDC est maître de son référentiel cartes et les créations de cartes bancaires sont systématiquement faites dans le SI de la CDC.

Le prestataire a la responsabilité de :

- Réceptionner le fichier de commande de cartes ;
- Personnaliser les cartes et prendre en charge la maintenance des outils cryptographiques liés à la gestion des clés EMV, nécessaires pour la personnalisation ;
- Conditionner les cartes ;
- Générer les codes confidentiels ;
- Adresser les cartes à l'adresse indiquée dans le fichier de commande de cartes ;
- Adresser un ou des fichiers retours à la CDC pour notifier les actes de personnalisation pris en compte d'un côté, les rejets de personnalisation de l'autre ;
- Prendre en charge le suivi et la gestion des incidents pouvant intervenir durant le processus de personnalisation de la carte ;
- Assurer un rôle d'assistance et de conseil auprès de la CDC pour les questions relatives à l'émission des cartes.

CARTOUCHE DE REPONSE n°15.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - Le processus de personnalisation des cartes bancaires ainsi que les moyens mis en œuvre en cas d'incident ou de demande d'assistance de la CDC (moyens humains et techniques) ; - Les contrôles et enrichissements faits sur le fichier de commande de carte de la CDC avant envoi au personnalisateur ; - Le(s) personnalisateur(s) et les relations contractuelles avec ce(s) personnalisateur(s) ; - Le schéma global des échanges entre la CDC, le candidat et le(s) personnalisateur(s).
Réponse du candidat

i. *Prise en charge de la demande de création des cartes bancaires*

La CDC adresse chaque jour ouvré au prestataire un fichier de commande de carte avec toutes les demandes de création de la journée. Ces demandes sont de deux types :

- Primo création d'une carte bancaire ;
- Création automatique d'une carte suite à mise en opposition (hors usage abusif).

Ce fichier devra être pris en charge par le prestataire pour mise à jour de son référentiel miroir puis transmission au personnalisateur.

Pour la création automatique de carte suite à mise en opposition pour tout motif autre que l'usage abusif, la CDC adresse automatiquement une demande de création d'une nouvelle carte. La nouvelle carte reprend les propriétés de l'ancienne carte mais le numéro de la carte est systématiquement recalculé.

ii. Création des cartes bancaires

Pour toute création ou refabrication de carte bancaire, la CDC exige un délai de fabrication et d'expédition des cartes à J+2 maximum, J étant la date de réception du fichier de commande de carte par le prestataire. La CDC précise néanmoins sa préférence nette pour un délai de fabrication et d'expédition des cartes bancaires à J+1.

Dans le cas où le délai de fabrication et d'expédition des cartes bancaires est à J+2, le prestataire doit proposer une procédure de livraison de cartes en urgence dont il explique les contours dans le cadre de réponse.

CARTOUCHE DE REPONSE n°16.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - Les délais de création de carte bancaire standard (dont horaire de vacation) ainsi que son processus et ses délais de création de carte en urgence ; - S'il a mis en place un plan de continuité de service sur la personnalisation, qui permette de basculer facilement sur un autre personnalisateur en cas de défaut du premier.
Réponse du candidat

iii. Acheminement des cartes bancaires

1. Prestation d'envoi de la carte bancaire : édition des « encarts »

Le courrier d'envoi de la carte bancaire, « encart », doit être adressé au client avec les règles suivantes :

- L'encart doit être présenté avec le logo et les mentions légales de la CDC ;
- Le courrier d'accompagnement de l'encart doit être personnalisable et comporter le logo de la CDC ;
- L'encart doit être adressé dans une enveloppe fermée ;
- La carte doit être inactive lorsqu'elle est adressée à son destinataire ;
- L'encart doit pouvoir être envoyé en recommandé avec A/R ou en courrier simple en fonction des types d'évènements (par exemple, envoi recommandé pour une primo création et envoi simple pour un renouvellement à échéance).

La CDC communique l'adresse d'expédition de la carte dans le fichier de commande de cartes. Cette adresse est généralement celle du porteur.

CARTOUCHE DE REPONSE n°17.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - La manière dont il gère l'adresse d'envoi, le type d'envoi (recommandé ou courrier simple en fonction des évènements) ; Les éléments de personnalisation de l'encart et du kit d'accompagnement qui sont à la main de la CDC. En complément, le candidat précise, dans le cadre de réponse, s'il propose d'autres modalités d'information du client lors de l'envoi de sa carte (par exemple, envoi d'un SMS, information sur la Banque en Ligne de la CDC, notification dans l'application mobile, etc.) et les principes de mises en place et de fonctionnement de cette offre.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat adresse à la CDC un exemplaire du kit accompagnant chaque type de carte proposée par la CDC (dont flyer sans contact).

2. *Prestation d'envoi du code confidentiel de la carte bancaire : édition du « mailer »*

Les conditions d'édition des codes confidentiels doivent respecter les principes de sécurité imposés par le GIE CB, à savoir l'utilisation d'une languette de masquage qui permet de n'accéder au code qu'après réception par le porteur et une fois la languette enlevée.

Les caractéristiques attendues pour le mailer sont :

- Présence du logo CDC ;
- Personnalisation de lignes d'informations au bas du mailer à la main de la CDC. Ces messages doivent être personnalisables par type de demande (création, renouvellement, refabrication, ré-édition de code) et par type de carte (Classic, Premier etc.) ;
- Envoi du mailer à la même adresse que l'encart, en courrier rapide et à J+2 ouvrés par rapport à l'envoi de l'encart. Le prestataire doit toutefois être en mesure de paramétrer un autre type d'envoi et un autre délai sur demande de la CDC ;
- Lors d'un renouvellement de carte à son échéance, maintien du code confidentiel.

CARTOUCHE DE REPONSE n°18.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - Le processus de gestion des codes confidentiels ; La possibilité de personnaliser le courrier en respectant la charte graphique de la CDC. En complément, le candidat précise, dans le cadre de réponse, s'il propose d'autres modalités possibles d'envoi du code confidentiel au client (ex : Notification à partir de l'application mobile, information sur la Banque en Ligne de la CDC etc.) et les principes de mises en place et de fonctionnement de cette offre.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat adresse à la CDC un exemplaire d'un mailer type adressé aux clients.

3. *Gestion des plis non distribués (PND)*

Le prestataire doit avoir une procédure de gestion des courriers non parvenus à l'adresse indiquée. Les cartes retournées au personnalisateur doivent être détruites et la CDC doit être prévenue de ces destructions au maximum de manière bimensuelle.

CARTOUCHE DE REPONSE n°19.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - Son processus de gestion des PND ; - La périodicité et les modalités d'information de la CDC des cartes détruites (courriel, etc.).
Réponse du candidat

d. *Activation des cartes bancaires*

Toutes les cartes qu'elles soient envoyées aux porteurs ou en agence, doivent être inactives. Les cartes sont activées par une transaction avec frappe du code confidentiel mais ne peuvent pas l'être avec un premier achat en ligne. C'est cette transaction sécurisée qui active la carte sur le serveur d'autorisation émetteur (SAE) du prestataire.

CARTOUCHE DE REPONSE n°20.
Consigne de réponse Le candidat décrit les modalités d'activation de la carte sur le SAE. Il précise également s'il propose d'autres modalités d'activation de la carte (banque en ligne etc.) et décrit les grands principes de mises en place. En complément, le candidat précise, dans le cadre de réponse, s'il propose d'autres modalités d'activation de la carte bancaire (application mobile, Banque à distance, ...).
Réponse du candidat

3.5.2. Gestion du parc de cartes bancaires

a. Modifications des éléments associés à une carte bancaire

i. Réédition du code confidentiel

La demande de réédition de code confidentiel est initiée dans le système d'information de la CDC et adressée au prestataire via le fichier de commande de carte quotidien. Le prestataire prend en charge la demande et réémet le code confidentiel à J+1 ouvré (J : réception de la demande).

ii. Changement des coordonnées du porteur

La CDC est maître de son référentiel des clients porteur. Le prestataire doit pouvoir mettre à jour son système d'information en cas de changement adressé par la CDC dans le fichier de commande de cartes. Les informations concernées sont le numéro de GSM, l'adresse mail et la date de naissance pour les données d'authentification sur le paiement en ligne, mais également le changement d'adresse du porteur.

CARTOUCHE DE REPONSE n°21.
Consigne de réponse Le candidat décrit comment il traite les demandes de modification adressées en entrée batch par la CDC.
Réponse du candidat

iii. Modifications des plafonds des cartes bancaires

La CDC propose à ses clients un catalogue restreint d'une vingtaine de plafonds par type de cartes, classés en 3 types de profils :

- Profils standards qui sont saisis par défaut lors de la création de la carte dans le SI de la CDC ;
- Profils personnalisés qui sont applicables lors de la souscription ou plus tard. Ils s'appliquent pour toute la durée de validité de la carte et sont saisis également dans le SI de la CDC ;
- Profils temporaires qui sont mis en place pour une durée limitée dans le temps (saisie d'une date début et d'une date de fin).

Le prestataire doit être en mesure d'assurer les paramétrages des niveaux de plafonds sur le SAE de la manière suivante :

- Saisie des plafonds permanents (standards et personnalisés) dans le SI de la CDC avec mise à jour du SI du prestataire par l'intermédiaire du fichier de commande de cartes ;
- Saisie directe des plafonds temporaires soit :
  - Dans un outil mis à disposition par le prestataire ;
  - Dans le SI de la CDC via le fichier de commande carte.

Pour la saisie des plafonds temporaires le choix entre les deux dispositifs se fait à la mise à place de la prestation.
Le SAE doit être mis à jour au minimum une fois par jour.
Au cours de la prestation, le prestataire doit être en mesure de paramétrer de nouveaux plafonds, en cas de besoin.

A titre indicatif, la CDC traite environ 60 demandes par mois de modification temporaire des plafonds des cartes bancaires de ses porteurs.

CARTOUCHE DE REPONSE n°22.
Consigne de réponse Le candidat décrit : – Le processus de mise à jour des plafonds, de la demande initiée par la CDC jusqu'à la mise à jour du SAE ; – Les modalités de gestion des profils temporaires, notamment : - La durée maximale proposée par le prestataire pour les plafonds temporaires ; - La saisie d'un plafond temporaire par anticipation (avec date d'effet différé) ; – Le délai de mise à jour du SAE ; – Le processus de mise à jour du catalogue de plafonds des cartes bancaires en cas de demande de paramétrage d'un nouveau profil par la CDC ; S'il est en mesure de reprendre à l'identique les plafonds utilisés par les clients de la CDC au démarrage de la prestation. En complément, le candidat précise, dans le cadre de réponse, s'il propose un processus d'information des porteurs dans le cas où ils ont atteint leurs plafonds cartes (par exemple, envoi d'un SMS lorsque le porteur a atteint 80% de son plafond carte)

Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit une extraction du catalogue de plafonds disponibles.

La gestion du risque bancaire au niveau du SAE du prestataire doit par ailleurs permettre de distinguer les plafonds en usage domestique et international. Le prestataire décrit dans le cadre de réponse l'ensemble des plafonds de retrait et de paiement qu'il gère.

CARTOUCHE DE REPONSE n°23.
Consigne de réponse Le candidat décrit les différents types de plafonds en retrait et en paiement.
Réponse du candidat

b. Remplacement et renouvellement des cartes bancaires

La CDC adresse au prestataire des demandes de remplacement avant échéance (refabrication) et de renouvellement à échéance des cartes bancaires.

i. Remplacement avant échéance des cartes bancaires (refabrication)

Les cartes peuvent être remplacées à l'initiative du client (carte inutilisable par exemple) ou de la banque (évolution technique). Les nouvelles cartes, créées manuellement par la CDC, reprennent les propriétés des anciennes cartes. Le numéro de carte est systématiquement recalculé.

Les anciennes cartes sont automatiquement mises hors service.

CARTOUCHE DE REPONSE n°24.
Consigne de réponse Le candidat décrit le cycle de vie des cartes refabriquées (ancienne et nouvelle carte).
Réponse du candidat

ii. Renouvellement à échéance des cartes bancaires

Les cartes sont automatiquement renouvelées à échéance dans le SI de la CDC. Une carte arrivant à échéance en fin de mois M doit impérativement être expédiée au client le troisième ou quatrième jour ouvré du mois M. Les nouvelles cartes reprennent les propriétés des anciennes cartes.
Le numéro de carte est systématiquement recalculé selon l'algorithme CDC. Le code confidentiel (non géré dans le SI de la CDC) est conservé.
Les anciennes cartes sont automatiquement mises hors service.

CARTOUCHE DE REPONSE n°25.
Consigne de réponse Le candidat décrit le cycle de vie des cartes renouvelées à échéance (ancienne et nouvelle carte). Il précise à quelle date la CDC doit adresser le fichier de renouvellement pour que les cartes soient expédiées le troisième ou quatrième jour ouvré du mois.
Réponse du candidat

iii. Remplacement de la carte bancaire Premier ou Visa Business Gold en cas de perte ou de vol de la carte à l'étranger (service Visa Premier, Business Gold ou équivalent)

Le porteur disposant d'une carte Premier ou Business Gold Visa ou équivalent, en cas de perte ou de vol de sa carte à l'étranger, se rapproche de Visa, ou son équivalent, pour obtenir une carte de remplacement. Cette carte a été préalablement initialisée par le prestataire.
Pour obtenir sa carte de remplacement, le porteur communique à Visa, ou son équivalent, un mot de passe qu'il a défini au moment de la création de sa carte. Ce dernier est saisi par la CDC dans son SI puis communiqué au prestataire via le fichier de commande de carte.
Le prestataire prend en charge la génération du numéro de la carte de remplacement. Ce numéro de carte ne doit pas être en conflit avec un numéro de carte nominal de la CDC.

CARTOUCHE DE REPONSE n°26.
Consigne de réponse Le candidat décrit l'algorithme de calcul de la carte de remplacement ainsi que le process utilisé pour obtenir une carte de remplacement.
Réponse du candidat

c. Mise en opposition et clôture des cartes bancaires

i. Gestion des oppositions des cartes bancaires

Une carte bancaire peut être mise en opposition par le client directement, le gestionnaire bancaire CDC ou le Pôle monétique CDC.
Le prestataire assure une prestation de centre d'appel (CAME) pour les réponses aux demandes téléphoniques de mise en opposition des cartes des porteurs de la CDC. La CDC comptabilise environ 50 appels par mois auprès du CAME sur ce sujet. Il assure l'interface avec les centres d'appels nationaux et internationaux et met à jour le statut de la carte en temps réel dans le SAE. Il fournit également à la CDC les moyens de mettre en opposition directement une carte à la place de son client. Enfin, il diffuse les listes d'oppositions à la communauté bancaire pour alimentation des référentiels interbancaires.
Le service de traitement des oppositions doit être accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, avec un taux de disponibilité mensuel du service minimal attendu de 95%.
Lors de la mise en place de la prestation, le prestataire fournit la liste des numéros d'appels pour la mise en opposition des cartes Classic, Premier et Business ainsi que les caractéristiques de chaque point d'appel.

CARTOUCHE DE REPONSE n°27.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - L'organisation du processus de mise en opposition, intégrant la mise à jour du SAE et les échanges d'informations vers la CDC ; - Les modalités de mise en opposition par la CDC (numéro spécifique, outil …) ; - La possibilité si elle existe de lever la mise en opposition d'une carte bancaire par la CDC.
Réponse du candidat

ii. Clôture des cartes bancaires

Une carte bancaire est susceptible d'être clôturée à tout moment, à effet immédiat ou à l'échéance de la carte.
Les évènements de clôture de carte sont effectués dans le SI de la CDC et adressés au prestataire dans le fichier de commande de cartes.

CARTOUCHE DE REPONSE n°28.
Consigne de réponse Le candidat décrit le circuit de clôture des cartes bancaires.
Réponse du candidat

d. Gestion des cartes capturées

Le prestataire gère la restitution des cartes capturées à la banque émettrice ainsi que le circuit des primes liées à ces captures de cartes.

- Carte CDC capturée par les confrères : la banque confrère adresse la carte au chef de file/prestataire de la CDC, titulaire du présent marché. Le prestataire transmet les cartes capturées au fil de l'eau à la CDC, ainsi qu'une synthèse mensuelle indiquant au minimum le numéro de la carte, la date de capture et le montant de la commission ;
- Carte confrère capturée par la CDC : la CDC transmet la carte capturée au prestataire, qui se charge de la restituer à la banque confrère.

CARTOUCHE DE REPONSE n°29.
Consigne de réponse Le candidat décrit le circuit de restitution des cartes capturées.
Réponse du candidat

3.5.3. Gestion et diffusion des clés cryptographiques

Les clés cryptographiques permettent d'assurer la confidentialité, l'intégrité et l'authenticité des transactions financières et des données confidentielles.
La CDC est propriétaire des clés mais délègue au prestataire la gestion et diffusion des éléments cryptographiques, notamment au niveau des échanges avec le personnalisateur, de la génération des clés privées présentes sur la puce, de la gestion des certificats auprès des autorités de certification et de la distribution sécurisée des clés auprès de la filière Autorisations.
La gestion de ces clés doit obéir aux meilleures pratiques du marché pour qu'elles ne puissent pas être compromises. Le prestataire s'engage à informer la CDC de tout incident de sécurité concernant les clés cryptographiques.

CARTOUCHE DE REPONSE n°30.
Consigne de réponse – Le candidat décrit l'organisation de la gestion des clés cryptographiques, de leur génération à leur stockage puis leur diffusion. – Le candidat illustre de manière générique la gestion et diffusion de clés cryptographique, (sous la forme d'un schéma).
Réponse du candidat

3.5.4. Gestion des autorisations émetteur

Le prestataire assure le traitement des demandes d'autorisations des porteurs de la CDC, dans le respect des exigences interbancaires et des spécifications techniques d'utilisation du e-RSB.
Le service fourni par le prestataire doit comprendre les éléments suivants :

- Fourniture d'un serveur d'autorisation nominal et d'un serveur de secours ;
- Suivi et exploitation du SAE et gestion des incidents liés à ce traitement ;
- Prise en compte dans le SAE du référentiel des cartes actives de la CDC ;
- Réception et traitement des demandes d'autorisations en provenance des différents serveurs d'autorisation accepteurs ;
- Mise à jour du SAE en cas de modification de plafond d'une carte adressée par la CDC et en cas de mise en opposition de la carte ;
- Relation permanente des serveurs d'autorisation avec les outils de lutte contre la fraude.

Le service de traitement des autorisations (SAE) doit être accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, avec un taux de de disponibilité mensuel du service minimal attendu de 99,8%.
Le centre d'appel monétique émetteur (CAME) répond aux demandes d'autorisation manuelles émises par les centres d'appels acquéreurs.

CARTOUCHE DE REPONSE n°31.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - Les différents algorithmes de délivrance des autorisations (contrôles sécuritaires, fin de validité de la carte, prise en compte des plafonds, oppositions et LCLF) ; - La périodicité d'alimentation des différentes sources mettant à jour le SAE.
Réponse du candidat

3.5.5. Gestion des moyens d'authentification des porteurs et de sécurisation de **leurs paiements sur Internet**

Afin de renforcer la sécurité des achats par carte bancaire sur Internet, la CDC a adhéré au protocole 3D Secure. La CDC s'appuie actuellement sur les dispositifs d'authentification forte :

- Authentification forte à partir de son application mobile (Cf. § a.ii Fonctionnalités) via un SDK.
- SMS-OTP renforcé (One Time Password) pour les porteurs ne disposant pas de smartphone

a. Application mobile

i. Contexte de l'app mobile et attentes techniques

Depuis l'année 2025, la CDC s'est équipée de son application mobile bancaire "Mes comptes Banque des Territoires" disponible sur Android et iOS.
La mise en place de cette application répond à un triple enjeu :

- Sécuriser les accès aux services digitaux ;
- Se mettre en conformité réglementaire ;
- Améliorer l'expérience client unifiée.

L'application permet de répondre aux enjeux réglementaires de la DSP2 (31/12/2019) :

- Unifier et simplifier les dispositifs mobiles d'authentification forte par le remplacement des 2 solutions mobiles tierces permettant
- L'authentification forte des opérations sensibles types virement et connexion à la banque à distance
- L'authentification forte des paiements en ligne par carte bancaire
- Intégrer un parcours d'accès renforcé avec mot de passe et authentification multi facteurs

L'application mobile s'adresse à l'ensemble de nos 36000 clients actifs dont 14000 sont des porteurs de cartes bancaires. Parmi ces porteurs :

- 75% sont éligibles pour utiliser l'applications mobile
- 25% devront pouvoir utiliser une solution alternative pour l'authentification forte de leur transaction en ligne compatible DSP2.

ii. Fonctionnalités

Aujourd'hui, la fonctionnalité d'authentification forte des paiements par cartes bancaires est intégrée directement dans notre application Mes comptes Banque des territoires par SDK.

Parcours client :

Dans le cadre de la gestion de son authentification forte des paiements par carte bancaire en ligne dans son application mobile, le client doit pouvoir, en autonomie effectuer :

- L'activation de son dispositif d'authentification forte des paiements en ligne,
- La modification de son code (blocage du dispositif, oubli du mot de passe, ...),
- Le déblocage de son dispositif d'authentification forte des paiements en ligne par carte bancaires,
- La suppression de son dispositif d'authentification forte.

iii. Caractéristiques techniques

L'application Mes comptes Banque des territoires est disponibles à la fois sur Android et iOs avec les caractéristiques suvantes :

- iOS : L'application iOS Mes Comptes est développée en natif, sur la stack suivante :
    - Swift 5
    - UISceneLifecycle
    - UIKit + SwiftUI
    - Swift Package Manager
    - iOS 15 Min
    - Deploiement sur l'AppStore

- Android : L'application Android Mes Comptes est développée en natif, sur la stack suivante :
    - Kotlin avec Coroutines/flow
    - Compose
    - Dagger Hilt
    - Android 11 Min
    - Deploiement sur Playstore

L'application Mes Comptes fonctionne sur 4 Environnements distincts : DEV / RECETTE / PRE-EXPLOITATION / PRODUCTION.

L'application Mes Comptes est reliée à Firebase Cloud Messaging pour iOS et Android, mais la connexion directe entre la solution et l'application reste possible.

iv. Suivi de Production

Le soumissionnaire devra préciser s'il existe des échanges de serveur à serveur pour le suivi du statut des clients porteurs de cartes *(ie : Enrôlement réussi, blocage de carte, etc)*

Enfin, la CDC étudie la possibilité d'améliorer la fluidité du parcours client dans son application en unifiant la gestion des codes permettant :

- L'authentification forte des opérations sensibles types virement et connexion à la banque à distance
- L'authentification forte des paiements en ligne par carte bancaire

CARTOUCHE DE REPONSE n°32.
Consigne de réponse Le candidat décrit sa solution d'authentification forte des paiements par carte bancaires pouvant être intégrée dans l'application mobile de la CDC. Il veillera à présenter de manière exhaustive : Les parcours clients disponibles permettant de répondre aux besoins fonctionnels de la CDC Les caractéristiques techniques de sa solution et ses modalités d'intégration dans l'application mobile de la CDC Les environnements disponibles (Prod, Prex, ….) pour les solutions d'authentification forte. En complément, le candidat peut présenter les dispositifs envisageables (délégation d'authentification, ...) permettant au client final d'avoir un code unifié pour la gestion des toutes les authentifications fortes dans l'application mobile de la CDC. -
Réponse du candidat

v. Perspective MCO et suivi de production

CARTOUCHE DE REPONSE n°33.
Consigne de réponse Le candidat décrit précisément les modalités d'évolution de son dispositif d'authentification forte des paiements en ligne par carte bancaire en faisant apparaitre : - Plan de mise à jour - Fréquence de mise à jour - Modalité de communication à la CDC - Modalité de recette avec la CDC - Modalité de gestion documentaire et de partage avec la CDC - Gestion des environnements disponibles pour la CDC De plus, le candidat décrit son dispositif de suivi de production et de gestion des incidents en précisant : - Communication en cas d'incident constaté par le candidat - Remontée des incidents par la CDC et gestion de la résolution par le candidat.
Réponse du candidat

b. *Solution alternative à l'application mobile*

Depuis 2026, la CDC offre la possibilité à ses clients ne disposant pas d'un accès à l'application mobile d'enrôler leur carte bancaire sur un portail d'authentification forte. Lors de l'enrôlement le porteur définis un mot de passe qui lui sera demandé à chaque authentification forte.

Pour s'enrôler et respecter les normes de la DSP2, le porteur reçoit deux codes à usage unique, un par SMS et un par mail.

Lors du paiement en ligne chez un commerçant ayant adhéré au système 3D- Secure, l'authentification forte du porteur s'effectue par la saisie d'un mot de passe à usage unique que le serveur d'authentification forte du prestataire doit adresser par SMS sur le téléphone mobile du porteur puis du mot de passe défini lors de l'enrôlement.

Le serveur d'authentification doit vérifier :

- la concordance entre le mot de passe envoyé par SMS sur le téléphone mobile et le mot de passe qui a été saisi par le porteur
- La concordance entre le mot de passe du porteur et celui paramétré sur le serveur d'enrôlement de la carte bancaire.

S'il y a concordance, le paiement est validé au niveau de l'authentification et le processus d'autorisation du paiement démarre.
Le circuit est le suivant :

- L'identifiant client, Le GSM, et l'adresse mail sont trois éléments d'authentification gérés dans le SI de la CDC ;
- Le SI de la CDC adresse quotidiennement le fichier de commande de cartes au prestataire. L'identifiant client, le GSM et l'adresse mail du porteur sont envoyés soit dans le fichier de commande (préférence de la CDC) soit dans un fichier distinct ;
- Le prestataire alimente son serveur d'authentification forte de ces quatre éléments d'authentification ;
- Lorsqu'un achat en ligne nécessite une authentification 3D Secure, le serveur d'authentification adresse au porteur par défaut un mot de passe à usage unique (One Time Password - OTP) sur le numéro GSM enregistré en base et demande le mot de passe paramétré par le client ;
- LE porteur saisit d'abord le code reçut par OTP SMS puis son mot de passe personnel,
- Le serveur d'authentification vérifie les données d'authentification saisies et valide ou refuse l'authentification le cas échéant.

CARTOUCHE DE REPONSE n°34.
Consigne de réponse Le candidat décrit le mode d'authentification forte conforme DSP2 pour les personnes n'ayant pas de smartphone ou d'accès à l'application mobile. Il décrira la solution présentant le moins d'impact pour la CDC et ses clients.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit les impressions écrans des différentes étapes de l'authentification alternative.

3.5.6. Gestion des options de selfcare client

En outre, la CDC souhaite offrir à ses client la possibilité de gérer différentes fonctionnalités liées à sa carte bancaire à partir de son application mobile, dont, à titre d'exemple :

- La consultation du PAN et PIN
- La possibilité de bloquer sa carte à distance
- La possibilité de consulter et modifier temporairement ses plafonds de cartes
- L'utilisation des wallet Apple et google
- L'opposition de sa carte bancaire

CARTOUCHE DE REPONSE n°35.
Consigne de réponse Le candidat décrit précisément les fonctionnalités de gestion de cartes bancaires qui sont disponibles pour intégration dans l'application mobile de la CDC. Il fera notamment apparaitre : - Le descriptif de chacune des fonctionnalités disponibles pour la CDC, - Les parcours clients associés, - Les modalités d'intégration dans l'application mobile de la CDC. En outre, le candidat décrit s'il est en capacité de mettre à disposition des fonctionnalités selfcare accessible à partir de la version desktop de la banque à distance de la CDC.
Réponse du candidat

3.5.7. Gestion des opérations ne devant pas être présentées sur le compte du porteur CDC

Certaines opérations de porteurs de cartes CDC présentées à la CDC ne doivent pas être imputées directement sur le compte du client. Il s'agit par exemple des opérations sur cartes inexistantes, invalides ou opposées qui n'ont pas été bloquées par une demande d'autorisation sur le SAE. Le prestataire doit être en mesure d'identifier ces opérations dans les flux financiers et de fournir tout moyen à la CDC pour que l'opération ne soit pas imputée sur le compte du client (*cf. §5 Compensation*).
Le presta taire présente la liste des motifs de mise à l'écart de ces « opérations anormales » dans le cadre de réponse. La liste définitive des motifs ainsi que les modalités de traitement sont arrêtées lors de la mise en place de la prestation.

CARTOUCHE DE REPONSE n°36.
Consigne de réponse Le candidat décrit comment il gère ces opérations anormales (codes évènements distincts permettant à la CDC d'adapter un schéma comptable, mise de côté de l'opération avec processus de retraitement etc.).
Réponse du candidat

3.5.8. Gestion des litiges porteurs et des impayés émis

La CDC souhaite conserver une expertise sur le traitement des contestations de ses porteurs et prend à sa charge les fonctions suivantes :

- Constitution du dossier avec le client ;
- Instruction de la pertinence de la demande avant décision de prise en charge de la contestation ;
- Envoi du dossier de contestation au prestataire, par courriel ou par l'intermédiaire d'un outil de suivi des impayés proposé par le prestataire ;
- Ouverture d'un dossier administratif par contestation dans une application interne à la CDC. Cette application permet de construire une fiche synthétique du dossier, de générer un courrier au client l'informant de la prise en charge du dossier, de créditer les sommes contestées par le client par le débit d'un compte de suspens, de rapprocher les opérations contestées des crédits d'impayés reçus et de générer un courrier à destination du service comptable de la CDC pour clôturer le dossier ;
- Apurement comptable du compte de suspens.

Le prestataire a en charge :

- La mise à disposition de la CDC d'un outil de suivi des impayés ;
- L'assistance de la CDC dans sa phase d'analyse des dossiers de contestation de ses clients ;
- L'analyse des dossiers transmis ;
- L'émission des impayés auprès des banques confrères dans le respect des règles domestiques et internationales ;
- La comptabilisation des crédits d'impayés sur le compte de la CDC ;
- L'information de la CDC des crédits d'impayés traités dans la journée : la CDC doit être en mesure d'identifier très facilement toutes les écritures d'impayés sans devoir ouvrir individuellement les dossiers de contestations des porteurs dans les outils mis à disposition par le prestataire ;
- L'information de la CDC des impayés ne pouvant pas être émis (délai dépassé etc.) ;
- La gestion de la vie de l'impayé (rejet, représentation etc.) et l'information de la CDC dans les délais réglementaires.

CARTOUCHE DE REPONSE n°37.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - Comment il gère le processus de traitement des opérations contestées par les porteurs de la CDC (dont les délais de traitement des dossiers) ; - S'il peut mettre à disposition de la CDC un outil permettant de suivre la gestion
Réponse du candidat

3.5.9. Gestion des commissions de service au porteur

Le prestataire gère le calcul des commissions de service porteur cartes VISA ou équivalent. Les conditions à appliquer par type d'opérations et zones géographiques sont définies au moment de la mise en place de la prestation.
Le prestataire calcule la commission en appliquant un montant fixe de commission et/ou un taux de commission sur le montant brut de l'opération. Il adresse à la CDC le résultat du calcul de la commission, pour comptabilisation sur le compte du client.

3.6. Outils

3.6.1. Présentation des outils et de leur ergonomie

Le prestataire met à la disposition de la CDC un ou des outils pour l'activité émetteur permettant de couvrir les fonctionnalités suivantes :

- Suivi du parc de cartes bancaires de la CDC ;
- Suivi des autorisations émetteur et des opérations ;
- Suivi des dossiers de contestation d'opérations par les porteurs CDC.

CARTOUCHE DE REPONSE n°38.

Consigne de réponse
Le candidat décrit :
- De manière globale le(s) outil(s) mis à disposition de la CDC ;
- Dans le cas où il propose plusieurs outils sur le domaine émetteur, les liens éventuels entre ces outils (exemple : accès aux opérations cartes à partir du référentiel porteur, accès aux autorisations et aux soldes des plafonds cartes à partir du référentiel porteur)
- L'ergonomie du ou des outil(s) notamment :
  - La possibilité d'intégrer le logo de la CDC ;
  - Les recherches multicritères ;
  - L'optimisation de l'espace d'affichage disponible sur l'écran ;
  - Les règles de navigation du ou des outil(s) ;
  - La personnalisation de l'affichage (fonction de drag and drop) ;
  - L'extraction de données sous format Excel.

Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit soit des impressions d'écran du ou des outil(s), soit une présentation dynamique (tutoriel) du ou des outil(s)

3.6.2. Outil de gestion et de suivi des cartes

Pour rappel, les cartes sont créées dans le SI de la CDC et adressées au prestataire pour prise en charge et alimentation de son référentiel miroir. La CDC doit avoir accès à ce référentiel miroir qui doit permettre de répondre aux besoins suivants :

- Consulter les cartes commandées pour un client, qu'elles soient ou non actives ;
- Afficher le détail des caractéristiques d'une carte (statut, type de carte, zone embossée, adresse d'expédition etc.) et les éléments permettant de suivre l'état d'avancement d'une commande ;
- Afficher les caractéristiques du porteur (Nom, prénom, numéro de code GSM, date de naissance etc,...) ;
- Procéder aux modifications de plafonds temporaires en fonction du choix de gestion des plafonds décidé par la CDC à la mise en place de la prestation ;
- Eventuellement, saisir les demandes de fabrication de cartes en urgence si c'est le processus proposé par le prestataire ;
- Suivre les modifications effectuées (date et login utilisateur).

La consultation doit au minimum être effectuée à partir du nom du client, d'un numéro de carte ou d'un numéro de compte.

CARTOUCHE DE REPONSE n°39.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - L'outil de gestion et de suivi des cartes bancaires ; - Les moyens qu'il donne à la CDC pour suivre son parc de cartes et pour procéder aux actes de gestion non initialisés dans le SI de la CDC. Les possibilités d'extraction sous Excel.
Réponse du candidat

3.6.3. Outil de consultation des autorisations porteurs

Le prestataire fournit à la CDC un ou des outils permettant de consulter en temps réel:

- Les autorisations faites sur le SAE ;
- Les autorisations refusées sur les derniers jours avec les motifs de refus ;
- L'encours disponible pour chacun des profils de plafonds cartes ;
- Le nombre d'essais disponibles pour la saisie du code PIN et du cryptogramme visuel.

Il permet également de consulter l'historique détaillé des autorisations avec une profondeur de 6 mois (numéro de carte, numéro d'autorisation, montant, date et heure de la transaction, Environnement Réglementaire et Technique …).
La consultation doit au minimum être effectuée à partir du numéro de carte et sur une plage de dates données.

CARTOUCHE DE REPONSE n°40.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - Le ou les outils de consultation des autorisations porteurs ; - Les moyens qu'il donne à la CDC pour suivre les autorisations passant par le SAE pour les porteurs de cartes de la CDC ; - La profondeur d'historique disponible ; - Les possibilités d'extraction sous Excel.
Réponse du candidat

3.6.4. Outil de consultation des opérations porteurs

Le prestataire met à la disposition de la CDC un outil de consultation des opérations réalisées par les porteurs CDC. Cet outil doit permettre de consulter les principales informations concernant les opérations et notamment la date et l'heure de la transaction, le nom de l'enseigne et le lieu de la transaction.
La consultation doit au minimum être effectuée à partir du numéro de carte et sur une plage de dates données. Une profondeur d'historique de six mois est demandée.

CARTOUCHE DE REPONSE n°41.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - L'outil de consultation des opérations porteurs ; - Les moyens qu'il donne à la CDC pour suivre les opérations de ses clients ; - La profondeur d'historique disponible ; - Les possibilités d'extraction sous Excel.
Réponse du candidat

3.6.5. Outil de gestion et de suivi des impayés émis

Le prestataire met à la disposition de la CDC un ou des outils de gestion et de suivi des impayés émis.
La CDC doit pouvoir consulter les impayés émis suite aux dossiers de contestation de ses clients. La consultation doit au minimum être effectuée par numéro de carte et/ou par numéro de dossier litige.
La consultation doit permettre :

- De visualiser tout l'historique du dossier (impayé, rejet …) ;
- De retrouver les informations transmises en compensation sur les transactions initiales ;
- De catégoriser le type de fraude et le motif d'opposition.

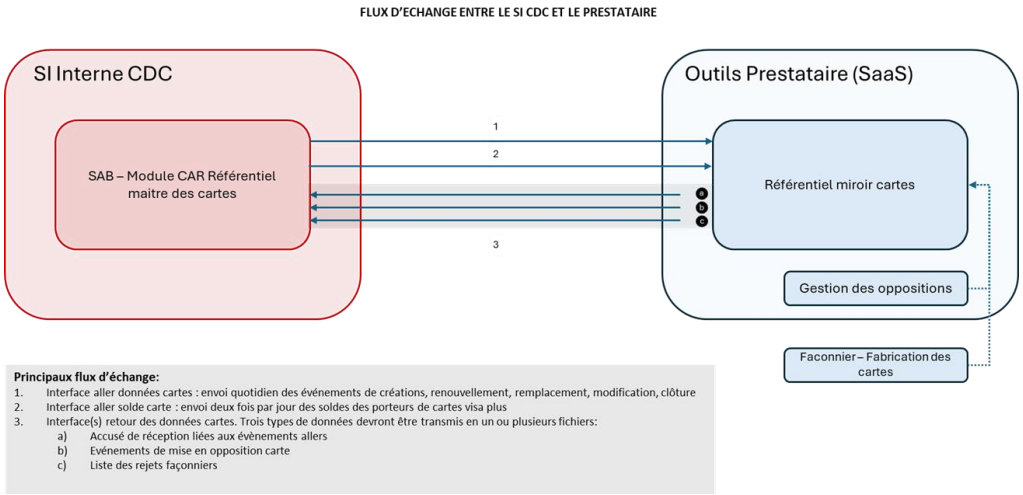
CARTOUCHE DE REPONSE n°42.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - L'outil ou les outils de gestion et de suivi des impayés émis ; - Les moyens qu'il donne à la CDC pour suivre les impayés émis sur ses dossiers de consultation ; - Les possibilités d'extraction sous Excel. Le candidat précise et décrit s'il peut mettre à disposition de la CDC un outil permettant de centraliser tout le processus de suivi des impayés émis : - Saisie des opérations contestées dans cet outil ; - Génération automatique d'un courrier vers le client l'informant d'un remboursement à venir ; - Emission des impayés ; - Rapprochement des impayés émis avec les opérations contestées ; - Etablissement du solde à passer en perte.
Réponse du candidat

3.7. Architecture SI

3.7.1. Préambule

La CDC est attentive à la capacité du prestataire à proposer une solution répondant précisément à ses besoins tout en s'inscrivant, lorsque c'est possible, dans un « standard » utilisé par ses autres clients externes et/ou par lui-même.

Dans cette optique, le candidat indique dans chacun des cadres de réponse de ce chapitre si les besoins exprimés peuvent être traités en standard dans ses outils ou s'ils nécessitent des aménagements.



3.7.2. Echanges

- **Fichier des cartes bancaires**

a. *Fichier des cartes bancaires « aller »*

L'ensemble des évènements carte créés à J (J : jour ouvré) dans le progiciel SAB sont transmis au prestataire à J, de préférence au sein d'un fichier plat, ou par défaut dans deux fichiers, selon un protocole d'échange répondant aux normes de sécurité décrites dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS)

Le périmètre des évènements concernés est le suivant :

- Création de carte ;
- Renouvellement de carte ;
- Remplacement de carte ;
- Clôture de carte ;
- Modification de carte :
  - Modification d'adresse
  - Modification de l'adresse mail ;
  - Modification de plafond pérenne ;
  - Réédition de code confidentiel ;
  - Changement de numéro de GSM.

Le ou les fichiers véhiculent au minimum les informations principales suivantes :

- PAN de la carte à traiter, le candidat retenu doit être à même de le traiter sans recalcul ;
- Adresses encart et mailer du porteur ;
- Date de naissance du porteur ;
- Numéro de compte du porteur ;
- Plafonds permanents
- Identifiant client
- Adresse mail ;
- Numéro de GSM.

La détermination et le stockage du code PIN des cartes est à la charge du prestataire.

L'ensemble des informations transmises par la CDC dans le ou les fichiers doivent permettre de mettre à jour le référentiel miroir de manière exhaustive, sans que le gestionnaire CDC ait besoin de le compléter/modifier manuellement (à l'exception éventuelle des plafonds temporaires).

Le référentiel miroir ainsi constitué permet de répondre aux besoins de fabrication et d'adressage des cartes, et d'une manière plus générale, à tous les processus porteurs à la charge du prestataire.

La CDC gère 9 BIN différents de cartes, différenciant les types d'utilisation et de débit et incluant les cartes business :

- Visa Business Débit (49836236) ;
- Visa Business Crédit (49837236) ;
- Visa Business Gold Débit (49836366);
- Visa Business Gold Crédit (49837336);
- Visa Premier Débit (49836136);
- Visa Premier Crédit (49837136);
- Visa Classic Débit (49836036);
- Visa Classic Crédit (49837036);
- Visa Plus (49839936).

Le prestataire doit être en mesure de traiter au moins un fichier par jour, transmis en fin de journée J par la CDC, à partir de 19h.

A titre indicatif, le candidat précise dans le cadre de réponse la volumétrie maximale des évènements qu'il peut traiter au sein d'un même fichier.

CARTOUCHE DE REPONSE n°43.
Consigne de réponse – Le candidat décrit le processus de prise en charge du ou des fichiers et le cycle de vie des cartes dans son SI au regard des exigences précisées ci-dessus, en faisant apparaître les contraintes et règles de gestion que cela implique pour la CDC. – Le candidat indique si les besoins exprimés ci-dessus peuvent être traités en standard dans ses outils ou s'ils nécessitent des aménagements. Dans ce cas, il précise la nature des aménagements à mettre en œuvre. – Le candidat indique : - S'il est en mesure de traiter plusieurs fichiers de même nature par jour ; - Les plages horaires de traitement des fichiers (incluant l'heure de cut-off pour que le fichier soit traité à J) ; - S'il propose un ou des formats de fichier déjà utilisés dans le cadre d'une solution client basée sur le progiciel SAB ; - S'il est à même de gérer via le ou les fichiers carte les plafonds pérennes et les plafonds temporaires, et selon quelles modalités.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit le format des fichiers carte utilisés et les règles de gestion associées.

b. *Fichier des cartes bancaires « retour »*

Le prestataire doit transmettre à la CDC quotidiennement (jour ouvré), avant 22h, un fichier plat contenant les « accusés de réception et de traitement par le façonnier » des évènements cartes transmis à l'aller, au minimum :

- Création de carte ;
- Renouvellement de carte ;
- Remplacement de carte.

Ce fichier est transmis selon un protocole d'échange répondant aux normes de sécurité décrites dans le PAS. Il doit contenir les informations suivantes, nécessaires à la bonne mise à jour des statuts des cartes dans le référentiel maître CDC :

- PAN de la carte traitée ;
- Numéro de compte du porteur ;
- Nature de l'évènement traité (création, remplacement, renouvellement etc.) ;
- Date de fin de validité de la carte.

Les accusés de réception doivent être transmis au plus tard à J+1 ouvré (J : traitement des évènements par le façonnier).

CARTOUCHE DE REPONSE n°44.
Consigne de réponse - En lien avec la réponse faite sur la partie « fichier des cartes bancaires aller », le candidat décrit les règles d'alimentation du fichier des cartes bancaires retour. Il indique les plages horaires d'envoi. - Le candidat indique si les besoins exprimés ci-dessus peuvent être traités en standard dans ses outils ou s'ils nécessitent des aménagements. Dans ce cas, il précise la nature des aménagements à mettre en œuvre. Le candidat indique : S'il propose un ou des formats de fichier déjà utilisés dans le cadre d'une solution client basée sur le progiciel SAB ; Par type d'évènement, les délais de réponse entre la réception des évènements du fichier aller et leur restitution dans le fichier retour. – S'il est en mesure de réémettre des fichiers retour à la demande de la CDC (en cas de problème d'intégration).
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit le ou les formats du fichier retour et les règles de gestion associées.

c. *Fichier des oppositions*

Le prestataire doit transmettre à la CDC quotidiennement (jour ouvré) les oppositions de carte réalisées dans ses applicatifs.

Ces évènements sont envoyés de préférence dans le même fichier que les « accusés de réception » décrits dans le chapitre précédent, ou, si ce n'est pas possible, dans un fichier plat dédié, selon un protocole d'échange répondant aux normes de sécurité dans le PAS.

Dans les deux cas, le fichier doit contenir les informations nécessaires à la bonne mise à jour des statuts des cartes bancaires dans le référentiel maître CDC, à savoir :

- PAN de la carte traitée ;
- Numéro de compte du porteur ;
- Nature de l'évènement traité (opposition) ;
- Date de fin de validité de la carte ;
- Motif d'opposition : perte, vol, abusif, non parvenue, contrefaçon etc. ;
- Date de déclaration de l'opposition.

Les évènements d'opposition doivent être transmis au plus tard à J+1 ouvré (J : traitement dans le SI du prestataire.

CARTOUCHE DE REPONSE n°45.
Consigne de réponse – Le candidat indique si les besoins exprimés ci-dessus peuvent être traités en standard dans ses outils ou s'ils nécessitent des aménagements. Dans ce cas, il précise la nature des aménagements à mettre en œuvre. – Le candidat indique : - S'il peut proposer un délai de transmission des évènements d'opposition à J à la CDC ; - Si les évènements d'opposition sont transmis dans le même fichier que les autres évènements cartes, et leurs particularités éventuelles ; - Dans le cas où les oppositions seraient transmises dans un fichier dédié, si le format est différent, et dans ce cas les règles de gestion associées, ainsi que les plages horaires de transmission.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit le format du fichier des oppositions dans le cas d'un fichier dédié.

d. *Fichier des rejets façonnier*

Le prestataire doit transmettre à la CDC quotidiennement (jour ouvré) les rejets façonnier. Le fichier est transmis selon un protocole d'échange répondant aux normes de sécurité décrites dans le PAS. Il doit contenir au minimum les informations suivantes :

- PAN de la carte bancaire traitée ;
- Numéro de compte du porteur ;
- Motif de rejet.

CARTOUCHE DE REPONSE n°46.
Consigne de réponse – Le candidat décrit le format du fichier de rejet, les principaux motifs de rejet, ainsi que les horaires d'envoi. – Le candidat indique si les besoins exprimés ci-dessus peuvent être traités en standard dans ses outils ou s'ils nécessitent des aménagements. Dans ce cas, il précise la nature des aménagements à mettre en œuvre. Il précise si les rejets façonniers peuvent être intégrés dans le fichier des cartes bancaires « retour ».
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit le format du fichier de rejet dans le cas d'un fichier dédié.

e. *Fichier de soldes pour les cartes VISA PLUS*

Dans le cadre de la prestation de carte de retrait avec consultation du solde (cf.§ *3.4.3 Carte bancaire de retrait avec consultation du solde du compte bancaire du porteur*), le prestataire propose une fonction d'interrogation de soldes basée sur un fichier de position minute quotidien.

L'ensemble des soldes des comptes des porteurs de cartes PPL dans le progiciel SAB sont transmis chaque jour ouvré au prestataire à 19h30 et 00h, de préférence au sein d'un fichier plat selon un protocole d'échange répondant aux normes de sécurité décrites au chapitre dans le PAS.

Le fichier contient les informations permettant la mise à jour du référentiel miroir.

CARTOUCHE DE REPONSE n°47.
Consigne de réponse Le candidat décrit précisément la solution d'interrogation du solde du compte bancaire du porteur basé sur basée sur un fichier de position minute quotidien ;
Réponse du candidat
Annexe. Le candidat fournit le format du ou des fichiers quotidiens de position minute.

f. Fonction de resynchronisation des référentiels cartes

Le prestataire doit être en mesure de proposer une méthode de resynchronisation des référentiels cartes « miroir » et maître.

Cette fonctionnalité ou procédure est applicable en cas de déphasage important des deux référentiels.

CARTOUCHE DE REPONSE n°48.
Consigne de réponse - Le candidat décrit la procédure de resynchronisation, en indiquant si elle peut se faire par batch automatique, par procédure manuelle etc. - Le candidat précise s'il propose une fonction d'extraction de son référentiel, ses modalités, et précise si le PAN peut être tokenisé au niveau de l'extraction.
Réponse du candidat

g. Suivi de production

La CDC doit être informée du bon déroulement de l'intégration des données cartes dans le SI du prestataire et, d'une manière plus générale, du bon déroulement des échanges : en cas de non-réception d'un fichier CDC les jours ouvrés habituels (J), d'anomalies d'intégration dans les applicatifs du prestataire, ou de problèmes de génération des fichiers retour, la CDC doit être alertée avant J+1, 12h00.

CARTOUCHE DE REPONSE n°49.
Consigne de réponse - Le candidat décrit la manière dont la CDC est alertée des problèmes : états, courriels, console de suivi etc. Il décrit également les principaux contrôles qu'il applique lors de la réception des fichiers cartes : contrôle de doublons etc. - Il indique également la durée pendant laquelle les fichiers d'échange sont conservés et peuvent être remis à disposition de la CDC à la demande de celle-ci.
Réponse du candidat

3.7.3. Outils

Les applicatifs mis à disposition de la CDC pour couvrir les besoins métier décrits au chapitre 3.6 Outils doivent respecter les exigences minimales suivantes :

Accès : le ou les outils ne nécessitent pas de préférence d'installation en local sur les postes de travail de la CDC. Ils sont accessibles via un protocole sécurisé (HTTPS par exemple) ;

Disponibilité : les outils sont accessibles en modification et consultation tous les jours ouvrés, au minimum entre 9 h et 17 h ;

Pistes d'audit : il doit être possible de tracer les principales actions effectuées dans les outils. Cette exigence est détaillée dans le chapitre dans le PAS ;

Gestion des habilitations et de l'authentification : chaque utilisateur devant accéder aux outils se verra accorder un compte utilisateur unique avec des droits procédure d'authentification associés. Cette exigence est détaillée dans les chapitres dans le PAS. La CDC centralise la gestion des habilitations (création/modification/mise à jour/suppression) au sein de son unité de support technique. Cette unité saisit les demandes d'habilitation des gestionnaires monétiques aux outils Saas du prestataire dans son système de gestion d'habilitation puis fait le lien avec l'unité de gestion des habilitations de son prestataire ;

Cloisonnement des données : le prestataire garantit l'étanchéité des données de la CDC par rapport aux autres clients. Cette exigence est détaillée dans le chapitre dans le PAS ;

Compatibilité : les outils doivent être compatibles avec les versions récentes Chrome et Edge.

CARTOUCHE DE REPONSE n°50.

Consigne de réponse

- Le candidat présente sous la forme d'un schéma la vision d'ensemble du SI qui pourra être mis à disposition de la CDC, en précisant si les différentes briques sont des applicatifs « spécifiques » développés en interne ou si elles s'appuient sur des solutions d'un éditeur.
- Le candidat indique :
    - Les plages horaires d'ouverture des différents outils ;
    - Si certains outils peuvent être facilement adaptés, par paramétrage, à des besoins spécifiques à la CDC : rajouts de champs facultatifs sur les IHM permettant d'exploiter des données additionnelles propres à la CDC, masquage d'informations etc. ;
    - Si ses outils sont en marque blanche ou avec le logo CDC ;
- Si des droits différenciés (par exemple mise à jour / création) peuvent être mis en place sur les outils en fonction des profils de connexion (gestionnaire, administrateur etc.) ;
- La procédure d'habilitation des gestionnaires (via une saisie dans un outil spécifique, par alimentation fichier, par mail, ...)
    - Si certains outils sont développés en " open source ".
- Le candidat liste les outils proposant des fonctions d'extraction des données sous Excel ;
- Le candidat liste les éventuels composants à installer en local sur les postes CDC pour accéder aux applicatifs (Applet Java etc.).
- Le candidat décrit la solution d'hébergement de sa solution (données et traitements) en précisant les noms de ses hébergeurs :
    - Les sites de production,
    - Les sites de back-up,
    - Les sites de sauvegarde,
    - La localisation géographique de ces sites et si ces sites relèvent de sa propriété ou de celle de sous-traitants.

Réponse du candidat

Annexe

Dans le cas d'outils « open source », le candidat fournit les bibliothèques utilisées et les licences associées.

3.7.4. Performances

Les outils et l'infrastructure mis à disposition de la CDC doivent être en mesure de traiter et restituer les volumétries de cartes et de transactions décrites dans le 2.3.1 Domaine émetteur.

CARTOUCHE DE REPONSE n°51.
Consigne de réponse – Le candidat précise les dispositions techniques mises en œuvre pour répondre aux besoins de performance de la CDC. – Il indique si la plate-forme mise à disposition de la CDC est mutualisée avec d'autres clients (internes ou externes).
Réponse du candidat

a. Modalités d'archivage des données

Le tableau suivant synthétise les exigences minimales de conservation des données en ligne et en mode archivage :

	Durée de conservation en ligne	Durée d'archivage
Référentiel carte	Données « actives » : pas de purge Données « inactives » : 24 mois après la clôture de la carte	Sans objet
Autorisations porteurs	180 jours minimum	Sans objet
Opérations porteurs	180 jours minimum	10 ans
Impayés émis	180 jours minimum	10 ans

CARTOUCHE DE REPONSE n°52.
Consigne de réponse – Le candidat décrit : - Les durées de conservation en ligne des différentes données du périmètre émetteur ;

- Les modalités d'archivage et de désarchivage, en précisant la manière dont les informations sont restituées à la CDC et selon quels délais. – Le candidat précise : - Si les durées d'archivage et de conservation en ligne sont paramétrables en fonction des souhaits de la CDC ; - Si les données archivées peuvent être restituées via un infocentre.
Réponse du candidat

3.8. Pénalités de retard applicables aux prestations d'émission des cartes bancaires

En cas de dépassement, par le fait du prestataire des délais contractuels applicables aux prestations d'émission des cartes bancaires, celui-ci encourt, par jour de retard les pénalités suivantes :

Prestations	Pénalité	Unité/Périodicité	Montant en euros H. T
Prestations d'émission des cartes bancaires	**Suivi de production** : absence d'alerte ou alerte tardive (après J+1 12h00), J = Date de non-réception d'un fichier CDC les jours ouvrés habituels, ou anomalies d'intégration dans les applicatifs du prestataire, ou problèmes de génération des fichiers retour	Par alerte non envoyée ou envoyée tardivement (pour chaque fichier concerné)	200
	Gestion des oppositions des CB :	Taux de disponibilité mensuel strictement inférieur	2000
	Gestion des autorisations émetteurs :	Taux de disponibilité mensuel strictement inférieur	2000

4. PRESTATIONS D'ACQUISITION

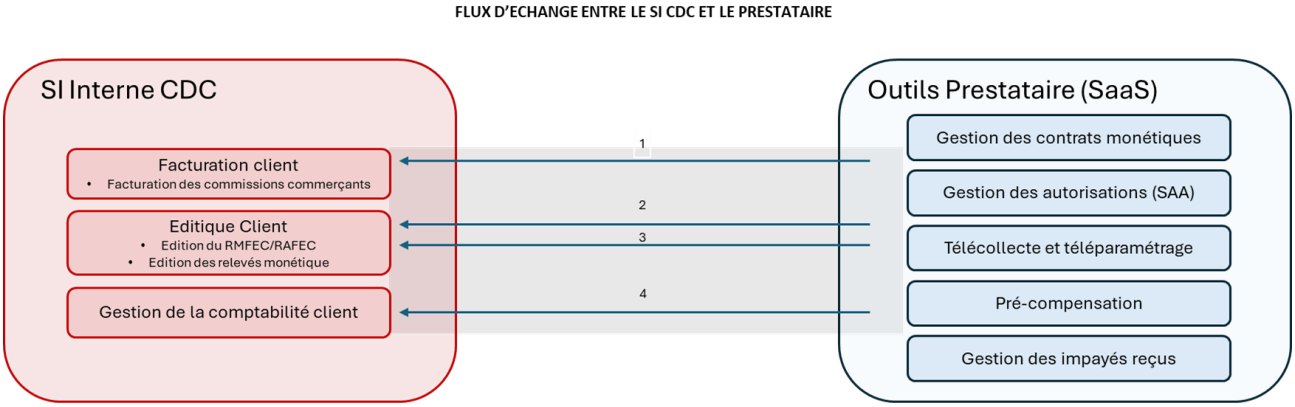
Le prestataire assure une prestation globale d'acquisition couvrant le périmètre suivant :

- Gestion des autorisations acquéreurs (SAA) ;

- Gestion des processus de télécollecte et de télé-paramétrage ;
- Gestion de la pré-compensation ;
- Gestion de la compensation (cf. § *5 Compensation)* ;
- Gestion des impayés émis ;
- Editique client (mise à disposition des données nécessaires à l'établissement du Relevé mensuel de frais d'encaissement cartes (RMFEC) et des relevés monétique, dans le cas où la CDC n'édite pas ces derniers) ;
- Gestion des contrats monétique ;
- Mise à disposition et exploitation du SI nécessaire à la couverture des besoins ;
- Suivi des évolutions règlementaires et mise en conformité des outils et des processus ;

La CDC gère par ailleurs dans son système d'information interne les processus de facturation client. La facturation des commissions contractuelles s'appuie sur les éléments transmis dans les flux financiers décrit dans le chapitre *5 Compensation*.

Le schéma suivant synthétise l'architecture cible du Système d'Information monétique CDC :



Principaux flux d'échange:
1. Interface des commissions commerçants (cf. Compensation)
2. Interface RMFEC
3. Interface pour l'établissement des relevés monétiques
4. Interface de comptabilisation des impayés reçus (Cf. Compensation

4.1. Processus

4.1.1. Gestion des contrats monétique et du référentiel commerçant

L'équipe monétique de la CDC est en lien direct avec les chargés de clientèle CDC et gère directement les contrats monétique nécessaires à l'activité de ses clients.
Le prestataire doit donc mettre à disposition de la CDC une application permettant de créer, modifier ou clôturer les contrats monétique de ses clients (avec une possibilité de réouverture de contrat en cas d'erreur de clôture). L'application doit couvrir tous les types de paiements acceptés par la CDC (proximité, vente à distance non sécurisée, vente à distance sécurisée, automates, sans contact etc.).
Le prestataire communique à la CDC une plage de numéros de contrats monétique pour les nouveaux contrats.

Les principales fonctionnalités attendues pour cette application sont décrites au paragraphe 4.2.2 Outil de gestion des contrats monétique. Le prestataire assure les échanges réglementaires entre le référentiel des contrats monétique et le Système d'Informations CB. Le prestataire doit assister la CDC en cas d'interrogations, de menaces ou de sanctions des systèmes de place suite à mauvaise utilisation des solutions monétiques par des clients de la CDC.
Le prestataire est également responsable d'alimenter les différents systèmes s'appuyant sur le référentiel des contrats monétique : serveur d'autorisations commerçant, système de télécollecte et de pré-compensation, centres d'appels etc.
Pour finir, le prestataire doit prendre à sa charge l'ensemble des déclaratifs institutionnels (cartographie Banque de France par exemple) qui nécessitent des extractions de données à partir du référentiel des contrats monétique.

CARTOUCHE DE REPONSE n°53.
Consigne de réponse – Le candidat décrit : - Le schéma de gestion de contrats monétique pour la CDC, avec l'ensemble des interactions avec les autres systèmes et les plages d'ouverture et délais de traitement ; - Comment se fait la communication du contrat vers les solutions d'acceptation, en relation avec les titulaires des marchés de location des TPE et du portail de paiement en ligne. - Le candidat précise si la CDC et ses Accepteurs peuvent conserver leurs numéros de contrats actuels dans ses outils et selon quelles modalités (scénario privilégié par la CDC). En cas de réponse négative, il décrit les impacts techniques, clients, juridiques, etc. et la manière de les minimiser.
Réponse du candidat

Le prestataire met à la disposition de la CDC les contrats monétique du groupement CB conformes à la réglementation en vigueur (proximité, vente à distance, vente à distance sécurisée, automate en location de biens en libre-service etc.). Il s'engage à transmettre à la CDC toute nouvelle version de ces contrats au cours de la prestation.

4.1.2. Gestion des autorisations acquéreurs

Le prestataire assure l'ensemble du traitement des demandes d'autorisations des clients de la CDC, à savoir la réception et le contrôle des demandes d'autorisation en provenance des points d'acceptation, le routage de la demande d'autorisation sur le serveur d'autorisation de l'émetteur, la réception de la réponse et sa transmission au point d'acceptation.

Le prestataire assure la gestion des éléments cryptographiques utiles au système d'acceptation, dans le respect des règles édictées par le GIE CB et les réseaux internationaux. Pour éviter tout risque de compromission des éléments cryptographiques, il assure à la CDC une parfaite conformité de son SI aux exigences PCI-DSS.
Le prestataire assure une prestation de centre d'appel monétique acquéreur (CAMA) afin de répondre aux demandes d'autorisations manuelles dans le cas où l'autorisation automatique n'a pu aboutir. Cela représente pour la CDC environ 10 appels par mois. Dans la mesure où les demandes de renseignement des Accepteurs sont prises en charge par la CDC et par les hotlines des titulaires des marchés location de TPE et encaissement en ligne, les appels au CAMA sont marginaux.

4.1.3. Gestion des paramétrages des points d'acceptation

Le prestataire met à disposition de l'ensemble des points d'acceptation (Encaissement en ligne et TPE) tous les paramètres permettant aux points d'acceptation de fonctionner et d'effectuer leurs contrôles sécuritaires :

- Fourniture au prestataire de location de TPE l'ensemble des données paramètres nécessaires au bon fonctionnement du point d'acceptation (numéro d'appel des centres de téléparamétrage et de télécollecte, et du SAA) ;
- Mise à disposition des listes de BIN communiquées par le SICB pour que le point d'acceptation puisse connaître les BIN acceptés en paiement et leurs caractéristiques (autorisation systématique etc.) ;
- Mise à disposition des listes des cartes opposées transmises quotidiennement par le SICB ;
- Mise à jour automatique du point d'acceptation suite à des modifications réglementaires ou sécuritaires (exemple les bulletins du GIE CB).

Par ailleurs, il indique dans le cadre de réponse les coordonnées de l'interlocuteur technique pouvant être contacté par le prestataire de location de TPE en cas de besoin et ou de dysfonctionnement des paramétrages.

CARTOUCHE DE REPONSE n°54.
Consigne de réponse Le candidat décrit les différents types de paramétrages effectués sur les points d'acceptation et la manière dont ils sont réalisés. Il précise la répartition des rôles avec le prestataire de location de TPE et le prestataire de solution d'encaissement en ligne. - Le candidat fournit la fréquence d'envoi des listes d'oppositions et des différents téléparamétrages
Réponse du candidat

4.1.4. Gestion des télécollectes

Le prestataire prend en charge quotidiennement le traitement des télécollectes initiées par les points d'acceptation de la CDC. Les plages de télécollecte sont planifiées par le prestataire mais la CDC peut demander de la modifier pour certains de ses clients. Le prestataire doit également prendre en charge toutes les télécollectes manuelles déclenchées par les accepteurs.

Plus précisément, le prestataire doit :

- Exploiter la plateforme de télécollecte avec une exigence de continuité de service, gérer les incidents de production liés à ces traitements ;
- Mettre à niveau le système d'information conformément aux exigences réglementaires interbancaires ;
- Historiser les télécollectes conformément à la réglementation interbancaire ;
- Fournir un outil de consultation des télécollectes (cf. §4.2.3Outil de supervision de la télécollecte).

CARTOUCHE DE REPONSE n°55.
Consigne de réponse – Le candidat décrit le processus de télécollecte. – Le candidat précise : - Comment il gère les plages de télécollecte pour la CDC ; - Les coordonnées de l'interlocuteur technique pouvant être contacté par le titulaire du marché de location des TPE en cas de besoin et ou de dysfonctionnement des télécollectes.
Réponse du candidat

4.1.5. Gestion de la pré compensation

Le prestataire prend en charge le traitement complet du processus de pré-compensation. Il centralise les remises télécollectées et celles faites sous forme de fichiers.

Il prend en charge notamment les contrôles suivants :

- Contrôle de structure des remises : respect du format et de la cohérence des données ;
- Contrôle des doublons (par exemple, si le TPE n'a pas transmis à deux reprises les mêmes informations) ;
- Contrôle des transactions de gros montants.

Le prestataire doit fournir à la CDC une application permettant de suivre les transactions pré-compensées et de recycler les opérations mises en suspens ou rejetées suite aux contrôles réalisés (les fonctionnalités attendues pour cette application sont décrites dans le paragraphe *4.2.4 Outil de gestion des opérations pré compensées et compensées).*

Le prestataire prend en charge les traitements de pré-compensation. Il applique les commissions contractuelles paramétrées par la CDC sur les remises, prépare la compensation et historise les montants pré-compensés.

CARTOUCHE DE REPONSE n°56.
Consigne de réponse Le candidat décrit le processus de pré compensation, la liste des contrôles effectués sur les opérations et les modalités de traitement des opérations mises en suspens ou rejetées.
Réponse du candidat

4.1.6. Edition des relevés monétique

La CDC prend en charge la fabrication et l'envoi des relevés commerçant sur la base d'un fichier spécifique adressé à la CDC par le prestataire.

Ce relevé commerçant est produit par contrat monétique et par remise et fournit des informations détaillées sur les transactions réalisées par le client et sur les commissions contractuelles associées. Ce relevé est produit au minimum en marque blanche et au mieux en respectant la charte de la CDC.

Il doit contenir au minimum les éléments suivants :

- Numéro du contrat monétique ;
- Numéro et date de la remise ;
- Raison sociale et adresse du client ;
- Numéro du Compte d'encaissement ;
- Montant de la transaction ;
- Montant de la commission contractuelle associée à chaque transaction ;
- Date de la transaction ;
- Numéro de la carte bancaire ;
- Réseau de compensation
- Montant total de la remise ;
- Nombre d'opérations dans la remise ;
- Montant total des commissions.

Le relevé doit être constitué selon une fréquence quotidienne et mensuelle.

Il décrit dans le cadre de réponse le circuit de mise à disposition de ce fichier. La mise à disposition doit être effectuée de préférence par cft ou toute autre solution dématérialisée.

Le fichier est décrit au paragraphe *4.3.2.b Interface pour l'établissement des relevés monétique*

Il décrit dans le cadre de réponse le circuit de mise à disposition de ces relevés.

CARTOUCHE DE REPONSE n°57.
Le prestataire fournit à la CDC un fichier lui permettant de constituer directement le relevé commerçant. Le candidat décrit la manière dont il met à disposition le fichier auprès de la CDC.
Annexe Le candidat fournit un exemple de relevé commerçant

4.1.7. Gestion des impayés reçus

Le prestataire est en mesure de traiter pour le compte de la CDC les impayés émis par les banques confrères. La CDC assure en interne la gestion des impayés selon le scénario suivant :

Le prestataire :

- Analyse la recevabilité de l'impayé, en termes de motif et de délai, au regard de la réglementation bancaire et du contexte de la transaction contestée ;
- Traite les demandes de justificatif reçues de la banque du porteur ;
- Rejette ou accepte l'impayé reçu ;
- Emet un flux financier comprenant le détail des impayés traités (cf. § *0*
-
-
-
-
-
-
-
-
- Outil de gestion et de suivi des impayés reçus) ;
- Informe quotidiennement la CDC des impayés qu'il a traité pour son compte (par courriel ou par un workflow permettant d'isoler facilement les impayés traités).

La CDC :

- Informe l'accepteur des impayés le concernant ;
- Impute le compte de l'accepteur ;
- Traite les demandes d'informations et contestations d'impayés reçus par les accepteurs.

CARTOUCHE DE REPONSE n°58.
Consigne de réponse Le candidat décrit la prestation de traitement des impayés au regard des éléments décrits.

Réponse du candidat

4.2. Les outils

4.2.1. Présentation des outils et de leur ergonomie

Le prestataire met à la disposition de la CDC un ou des outils pour l'activité accepteur permettant de couvrir les fonctionnalités suivantes :

- Gestion des contrats monétique ;
- Supervision de la télécollecte ;
- Gestion des opérations pré-compensées et compensées ;
- Gestion et suivi des impayés reçus.

CARTOUCHE DE REPONSE n°59.

Consigne de réponse
Le candidat décrit :
- De manière globale le(s) outil(s) mis à disposition de la CDC ;
- Dans le cas où il propose plusieurs outils sur le domaine accepteur les liens éventuels entre ces outils ;
- L'ergonomie du ou des outil(s) notamment :
  - Possibilité d'intégrer le logo de la CDC ;
  - Recherches multicritères ;
  - Optimisation de l'espace d'affichage disponible sur l'écran ;
  - Règles de navigation à l'intérieur du ou des outil(s) ;
  - Personnalisation de l'affichage (fonction de drag and drop) ;
  - Extraction de données sous format Excel.

Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit soit des impressions d'écran du ou des outil(s), soit une présentation dynamique (tutoriel) du ou des outil(s).

4.2.2. Outil de gestion des contrats monétique

Les principales fonctionnalités attendues de l'application permettant de gérer les contrats monétique sont les suivantes :

- Les clients de la CDC ayant pour leur grande majorité une activité pour compte de tiers, l'application doit impérativement pouvoir gérer deux comptes distincts :
    - Un compte de disponibilité qui porte les encaissements ;
    - Un compte office qui porte les frais (commissions contractuelles).
- L'application doit contrôler la présence et/ou la cohérence de l'ensemble des données indispensables à la création d'un contrat monétique (par exemple, comptes, commissions contractuelles, informations SIRET du client) ;
- L'application doit permettre de gérer les commissions contractuelles facturées par la CDC à ses clients, dans le respect des nouvelles règles imposées par le règlement européen de juin 2015 (paramétrage de taux de commissions différents par type de cartes et par réseaux). Elle doit également permettre de calculer des commissions fixes et variables. Le calcul des commissions doit se faire quotidiennement à chaque remise ;
- L'application doit gérer les seuils de garantie à appliquer sur le contrat monétique, en conformité avec la réglementation. Le seuil de garantie peut être modifié par la CDC à la demande d'un client ;
- L'application doit couvrir tous les types de paiements acceptés par la CDC (proximité, vente à distance non sécurisée, vente à distance sécurisée, automates, sans contact etc.).

CARTOUCHE DE REPONSE n°60.
Consigne de réponse Le candidat indique : - Les principales fonctionnalités de l'outil de gestion des contrats monétique. Le candidat précise si la CDC peut avoir accès aux courriers édités à l'attention de ses clients. Il en précise les modalités ; - Si l'attribution des numéros de contrats monétique est gérée automatiquement par l'application ;

- Selon quelles modalités le référentiel client de la CDC pourrait être interrogé par l'outil afin de sécuriser la saisie (webservices, etc.).
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit des copies écran de l'outil de gestion des contrats monétique.

4.2.3. Outil de supervision de la télécollecte

Le prestataire doit fournir à la CDC un outil permettant de visualiser les télécollectes réalisées par les points d'acceptation de ses clients. L'outil doit notamment permettre de :

- Restituer des informations sur les équipements ayant des échanges avec la plateforme de télécollecte du prestataire : identifiant du terminal de paiement (ITP) et numéro de série des équipements rattachés à un contrat monétique etc. ;
- Visualiser les télécollectes.

CARTOUCHE DE REPONSE n°61.
Consigne de réponse Le candidat décrit les grandes fonctionnalités de l'outil pouvant être proposées à la CDC dans le cadre de sa relation de proximité avec ses clients.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit des copies écran de l'outil de supervision de la télécollecte.

4.2.4. Outil de gestion des opérations pré compensées et compensées

Le prestataire fournit à la CDC un ou plusieurs outil(s) de gestion des opérations pré-compensées et compensées.

<u>Fonction de consultation</u>

L'application doit permettre de consulter les opérations soit par remise (affiche le détail des opérations de la remise et permet d'avoir le contenu d'une opération), soit directement par opération.

La recherche d'information doit être facilitée par un écran de saisie multicritères qui doit comprendre au minimum les champs suivants :

- Statut de l'opération : en suspens, rejetée, validée. Le candidat décrit les caractéristiques définissant chaque statut et leurs modalités de traitement, en particulier pour les opérations

en suspens dans le cadre de réponse. Les modalités sont arrêtées définitivement au moment de la mise en place de la prestation ;

Numéro de contrat monétique.

La CDC doit ainsi pouvoir consulter le détail d'une opération utile à ses recherches, en particulier la date et heure de la transaction, le numéro de carte, les données liées à l'autorisation, le type de paiement (Environnement Réglementaire et Technique, réseau, sens de l'opération etc.).

CARTOUCHE DE REPONSE n°62.

Consigne de réponse
 	
Le candidat présente :
 	
- Les grandes fonctionnalités du ou des outils pouvant être proposées à la CDC dans le cadre de sa relation de proximité avec ses clients ;
 	
- Les modalités de recherches multicritères. Il précise si le ou les outils permettent d'effectuer une recherche sur les informations suivantes :
  - Plage de montant ;
  - Plage de date ;
  - Agrégation par client (Compte et/ou SIRET).

Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit des copies d'écran du ou des outils pour la consultation d'opérations.

Fonction de saisie et de régularisation

La CDC doit pouvoir isoler facilement les opérations en suspens et pouvoir les accepter ou les refuser après vérification auprès de l'accepteur.

La CDC souhaite également pouvoir annuler certaines opérations ou remises compensées à la demande de ses clients. L'outil mis à disposition doit donc permettre d'isoler une opération ou une remise et de l'annuler.

En cas d'incident technique sur le point d'acceptation (par exemple, le TPE) ou lors du processus de télécollecte, la CDC peut être sollicitée par ses clients non crédités des opérations réalisées. La CDC doit pouvoir saisir manuellement ces transactions, à partir des facturettes communiquées par le client et après avoir fait les contrôles nécessaires. En cas de forte volumétrie (plus de 50 opérations), le prestataire prend en charge à la demande de la CDC cette saisie de masse.

CARTOUCHE DE REPONSE n°63.
Consigne de réponse Le candidat présente les fonctionnalités de l'outil qui permettent de gérer les suspens, d'annuler ou de saisir manuellement des opérations.
Réponse du candidat

Annexe Le candidat fournit des copies d'écran de l'outil pour les fonctionnalités demandées.

4.2.5. Outil de gestion et de suivi des impayés reçus

Le prestataire doit mettre à disposition de la CDC une application permettant de suivre le traitement des impayés reçus pour ses clients.

CARTOUCHE DE REPONSE n°64.
Consigne de réponse − Le candidat présente son application de gestion des impayés et les fonctions de reporting qu'elle offre ; − Le candidat indique s'il existe une possibilité d'extraire la liste des impayés traités sur une période donnée.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit des copies écran de l'outil de gestion des impayés reçus.

4.3. Architecture SI

4.3.1. Préambule

La CDC est attentive à la capacité du prestataire à proposer une solution répondant précisément à ses besoins tout en s'inscrivant, lorsque c'est possible, dans un « standard » utilisé par ses autres clients externes et/ou par lui-même.
Dans cette optique, le candidat indique dans chacun des cadres de réponse de ce chapitre si les besoins exprimés peuvent être traités en standard dans ses outils ou s'ils nécessitent des aménagements. Dans ce cas, il précise la nature des aménagements à mettre en œuvre.

4.3.2. Echanges

a. *Interface pour le relevé mensuel des frais d'encaissements cartes (RMFEC)*

Cette interface permet à la CDC de constituer les RMFEC et les adresser à ses clients accepteurs. Le fichier d'échange est un fichier plat, transmis selon un protocole d'échange répondant aux normes de sécurité décrites au chapitre dans le PAS.
Hors adresse du client, il doit contenir l'ensemble des informations nécessaires à l'établissement de la « Partie 1- Commissions et frais sur contrats d'acceptation » décrite dans le cahier des charges « Récapitulatifs des frais d'encaissements par carte » » du Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) (version validée de Juillet 2015).

Le fichier doit être envoyé mensuellement, au plus tard le 10 de chaque mois M+1 (M étant le mois de référence du RMFEC).

Il contient une restitution de l'ensemble des opérations du client et les commissions associées enregistrées sur le mois de référence, avec les données minimales suivantes :

- IBAN du client (compte d'encaissement) ;
- Numéro de contrat monétique ;
- Information permettant de déduire le type de paiement (de proximité, à distance, automates etc.) ;
- Information permettant de distinguer les paiements sans contact des paiements avec contact ;
- Information permettant de déduire la marque de la carte : CB, Visa, Mastercard, etc. ;
- Information permettant de déduire le type de la carte : carte de débit, carte de crédit, cartes universelles etc. ;
- Montant brut des opérations sur la période traitée ;
- Nombre d'opérations par niveau de rupture ;
- Montant HT des commissions sur la période traitée ;
- Montant des commissions d'interchange liées aux opérations, sur la période traitée.

CARTOUCHE DE REPONSE n°65.
Consigne de réponse Le candidat indique : - Le jour auquel le fichier peut être envoyé chaque mois ; - La manière dont la période de référence est déterminée (nature des dates utilisées pour borner la période) ; - S'il transmet les informations demandées par opération unitaire ou en les agrégeant par contrat, type de paiement, marque, type de carte conformément au niveau de rupture exigé par le CFONB ; - Si les besoins exprimés ci-dessus peuvent être traités en standard dans ses outils ou s'ils nécessitent des aménagements. Dans ce cas, il précise la nature des aménagements à mettre en œuvre.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit le format détaillé du fichier RMFEC proposé et les règles de gestion associées.

b. *Interface pour l'établissement des relevés monétique*

La CDC a choisi d'établir elle-même les relevés monétiques pour ses commerçants (cf. 4.1.6 Edition des relevés monétique). Le prestataire fournit un fichier plat contenant les informations nécessaires à l'établissement des relevés. Il est transmis selon un protocole d'échange répondant aux normes de sécurité décrites dans le PAS.

Il doit contenir au minimum les éléments suivants :

- Numéro du contrat monétique ;
- Numéro et date de la remise ;
- Numéro du compte d'encaissement ;
- Montant de la transaction ;
- Montant de la commission contractuelle associée à chaque transaction ;
- Date de la transaction ;
- Type de carte bancaire ;
- Réseau de compensation ;
- Numéro de la carte bancaire.

CARTOUCHE DE REPONSE n°66.
Consigne de réponse Le candidat indique les solutions qui peuvent être mises en place.
Réponse du candidat
Annexe Le candidat fournit le format détaillé du fichier proposé.

c. Interface de comptabilisation des impayés reçus

L'interface de comptabilisation des impayés reçus est décrite au chapitre *4.3.2.c* Interface de comptabilisation des impayés reçus.

d. Suivi de production

La CDC doit être informée du bon déroulement des échanges : en cas de problèmes de génération des fichiers, la CDC devra être alertée avant J+1, 12h00 (J= Date de non-réception d'un fichier par la CDC les jours ouvrés habituels).

CARTOUCHE DE REPONSE n°67.
Consigne de réponse Le candidat décrit les outils de suivi permettant à la CDC d'être alertée des problèmes : états, courriels, console de suivi etc.
Réponse du candidat

4.3.3. Outils

Les applicatifs mis à disposition de la CDC pour couvrir les besoins métier décrits au chapitre 4.1 Processus et doivent respecter les exigences minimales suivantes :

Accès : le ou les outils ne nécessitent de préférence pas d'installation en local sur les postes de travail de la CDC. Ils sont accessibles via un protocole sécurisé (HTTPS par exemple) ;

Disponibilité : les outils sont accessibles en modification et consultation tous les jours ouvrés, au minimum entre 9h et 17h avec un taux de disponibilité de 95% minimum ;

Pistes d'audit : il doit être possible de tracer les principales actions effectuées dans les outils. Cette exigence est détaillée dans le chapitre 10.4 « Journalisation et surveillance » du l'annexe « Plan d'assurance sécurité » (PAS).

Gestion des habilitations et de l'authentification : chaque utilisateur devant accéder aux outils se verra accorder un compte utilisateur unique avec des droits procédure d'authentification associés. Cette exigence est détaillée dans le chapitre 7 « Contrôle d'accès » de l'annexe « Plan d'assurance sécurité » (PAS). La CDC centralise la gestion des habilitations (création/modification/mise à jour/suppression) au sein de son unité de support technique. Cette unité saisit les demandes d'habilitation des gestionnaires monétiques aux outils Saas du prestataire dans son système de gestion d'habilitation puis fait le lien avec l'unité de gestion des habilitations de son prestataire ;

Cloisonnement des données : le prestataire garantit l'étanchéité des données de la CDC par rapport aux autres clients. Cette exigence est détaillée dans le chapitre 11.2.2 « Cloisonnement des réseaux » de l'annexe « Plan d'assurance sécurité » (PAS) *;*

Compatibilité : les outils doivent être compatibles avec les dernières versions des principaux navigateurs du marché (Chrome, EDGE ...)

CARTOUCHE DE REPONSE n°68.
Consigne de réponse − Le candidat présente sous la forme d'un schéma la vision d'ensemble du SI qui pourra être mis à disposition de la CDC, en précisant si les différentes briques sont des applicatifs « spécifiques » développés en interne ou s'ils s'appuient sur des solutions d'un éditeur. − Le candidat indique : - Les plages horaires d'ouverture des différents outils ; - Si certains outils peuvent être facilement adaptés, par paramétrage, à des besoins spécifiques à la CDC : rajouts de champs facultatifs sur les IHM permettant d'exploiter des données additionnelles propres à la CDC, masquage d'informations etc. ; - Si ses outils sont en marque blanche ou avec le logo CDC.

Si des droits différenciés (par exemple mise à jour / création) peuvent être mis en place sur les outils en fonction des profils de connexion (gestionnaire, administrateur etc.).

La procédure d'habilitation des gestionnaires (via une saisie dans un outil spécifique, par alimentation fichier, par mail, ...)

- Si certains outils sont développés en " open source ".

- Le candidat liste les outils proposant des fonctions d'extraction des données sous Excel ;
- Le candidat liste les éventuels composants à installer en local sur les postes CDC pour accéder aux applicatifs (Applet Java…)
- Le candidat décrit la solution d'hébergement de sa solution (données et traitements) en précisant les noms de ses hébergeurs :
  - Les sites de production,
  - Les sites de back-up,
  - Les sites de sauvegarde,
  - La localisation géographique de ces sites et si ces sites relèvent de sa propriété ou de celle de sous-traitants.

Réponse du candidat

Annexe. Dans le cas d'outils « open source », le candidat fournit les bibliothèques utilisées et les licences associées.

Performance

Les outils et l'infrastructure mis à disposition de la CDC doivent être en mesure de traiter et restituer les volumétries de transactions décrites dans le chapitre ***Erreur ! Source du renvoi introuvable. Erreur ! Source du renvoi introuvable.***.

CARTOUCHE DE REPONSE n°69.

Consigne de réponse

- Le candidat précise les dispositions techniques mises en œuvre pour répondre aux besoins de performance de la CDC.
- Le candidat indique si la plate-forme mise à disposition de la CDC est mutualisée avec d'autres clients (internes ou externes).

Réponse du candidat

4.3.4. Modalités d'archivage des données

Le tableau suivant synthétise les exigences minimales de conservation des données en ligne et en mode archivage :

	Durée de conservation en ligne	Durée d'archivage
Contrats monétique	Toutes les données doivent rester en ligne, sans qu'aucune purge ne soit activée.	Sans objet
Autorisations acquéreur	180 jours minimum	Sans objet
Données de télécollecte	365 jours glissants minimum	Sans objet
Opérations clients accepteur	180 jours minimum	10 ans
Impayés reçus	180 jours minimum	10 ans

CARTOUCHE DE REPONSE n°70.
Consigne de réponse Le candidat précise : - Les durées de conservation en ligne des différentes données du périmètre acquéreur et indique les modalités d'archivage et de désarchivage, en précisant la manière dont les informations sont restituées à la CDC et selon quels délais ; - Si les durées d'archivage et de conservation en ligne sont paramétrables en fonction des souhaits de la CDC ; - Si les données archivées peuvent être restituées via un infocentre.
Réponse du candidat

4.4. Pénalités de retard applicables aux prestations d'acquisition

En cas de dépassement, par le fait du prestataire, des délais contractuels applicable aux prestations d'acquisition, celui-ci encourt, par jour de retard les pénalités suivantes :

Prestations	Pénalité	Unité/Périodicité	Montant en euros H. T

Prestations d'acquisition	**Suivi de production** : absence d'alerte ou alerte tardive (après J+1 12h00), J = Date de non-réception d'un fichier CDC les jours ouvrés habituels, ou anomalies d'intégration dans les applicatifs du prestataire, ou problèmes de génération des fichiers retour	Par alerte non envoyée ou envoyée tardivement (pour chaque fichier concerné)	200

5. COMPENSATION

5.1. Périmètre de la prestation

Le prestataire assure les traitements de compensation des transactions de paiements réalisés par des porteurs et clients accepteur de la CDC, vis-à-vis des instances de la Place domestique et des réseaux internationaux.

Le prestataire assure également le traitement des opérations de retrait DAB de porteurs disposant de cartes étrangères sur les DAB CDC ou de porteurs disposant de cartes CDC sur des réseaux à l'international.

L'échange, la compensation et le règlement sur CORE sont gérés directement par la CDC dans les deux cas suivants :

- Porteur de cartes CDC sur des DAB domestiques,
- Porteur de cartes CB sur des DAB CDC.

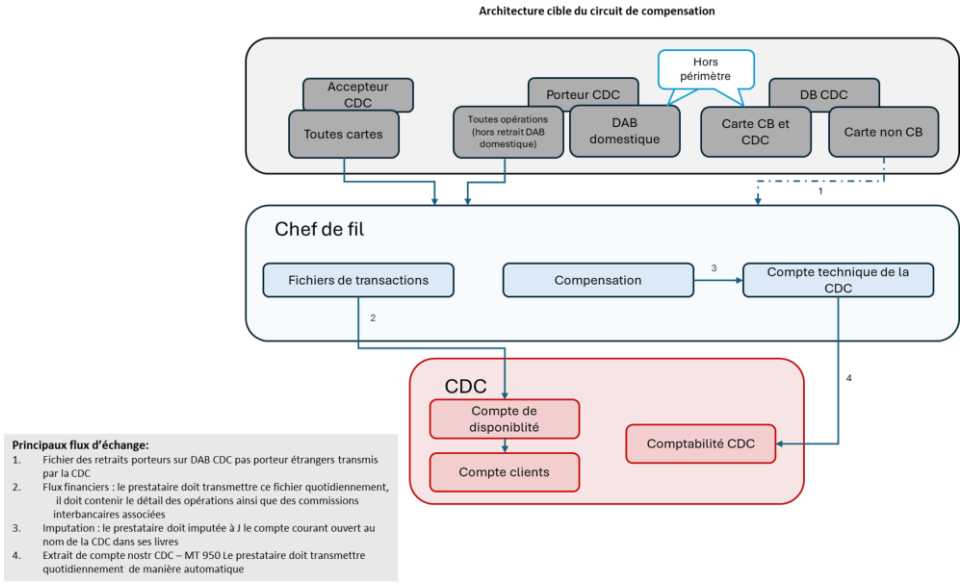


Schéma 5 : Architecture cible du circuit de compensation

5.2. Contenus des informations reçues et règles de transmission

Le chef de file assure l'échange pour le compte de la CDC des opérations réalisées par les porteurs de cartes bancaires CDC sur les réseaux internationaux (Visa, Mastercard etc.) et sur le réseau domestique (sauf DAB) ainsi que celles réalisées par les clients de la CDC équipés de solution d'encaissement cartes bancaires qualifiés d'accepteurs.

Le prestataire assure la présentation et la compensation de « ses » opérations carte :

- Opérations des « porteurs de cartes CDC » ;

- Opérations réalisées auprès des accepteurs de la CDC ;
- Impayés émis et reçus relatifs à ces opérations ;
- Les commissions de paiement relatives à ces opérations ;
- Retraits effectués par des titulaires de cartes bancaires étrangères sur les DAB CDC.

La CDC attend en retour des comptes rendus d'événements ou assimilables par typologie d'opérations. Les exigences relatives à ces fichiers sont décrites en paragraphe *5.6 Architecture SI.*

A J date de règlement, le prestataire doit transmettre à la CDC les opérations compensées sur les réseaux par le chef de file, que ce soit des opérations à débit immédiat ou des opérations à débit différé ; il est en effet impératif que ces opérations soient retracées à J sur les comptes de la CDC. Le détail de la commission de paiement est rattaché à chacune des opérations à des fins de justification.

Le chef de file met à disposition de la CDC l'exhaustivité des opérations compensées sous forme de fichier de CRE ou assimilables.

CARTOUCHE DE REPONSE n°71.
Consigne de réponse Le candidat décrit : - Les modalités de transmission des opérations compensées pour la CDC ; - Les natures de flux, les contenus et les délais de transmission ; - Les moyens mis en place pour permettre à la CDC de cadrer les flux (CRE ou assimilables) reçus.
Réponse du candidat

5.3. Modalités de fonctionnement du compte CDC ouvert dans les livres du chef de file

Le chef de file ouvre un compte courant au nom de la CDC dans ses livres. Ce compte permet de retracer la compensation des opérations traitées pour le compte de la CDC.

Ce compte est ouvert au nom de la direction des exécutions des opérations financières de la CDC et il donne lieu à l'établissement d'une convention d'ouverture de compte courant.

Les opérations compensées à J par le chef de file sont imputées en date de valeur J sur le compte courant ouvert.

Le compte ouvert dans les livres du chef de file donne lieu à la transmission d'un extrait de compte quotidien automatisé de type MT950 : justificatif des opérations traitées pour le compte de la CDC.

Le MT950 présente des informations de type référence (lettrage) permettant un rapprochement automatique quotidien avec celles véhiculées dans le fichier des opérations reçues de type Compte rendu événement ou assimilable (CRE).

Le prestataire fournit à la CDC un extrait de compte en fin de mois (dernier jour calendaire) et au 31 décembre, même s'il n'y a pas d'opération.

Le candidat décrit dans la cadre de réponse la granularité d'imputation sur le compte de disponibilité afin de pouvoir identifier celle-ci dans les fichiers des opérations reçues (CRE ou assimilables).

CARTOUCHE DE REPONSE n°72.
Consigne de réponse – Le candidat décrit : - La proposition de fonctionnement pour retracer le règlement des opérations sur le compte courant CDC ouvert dans ses livres ; - Les règles d'imputation des différentes natures d'opérations sur le dit compte ; - Les moyens mis en place de type référence (lettrage) pour permettre à la CDC de réaliser un rapprochement bancaire automatique quotidien. – Le candidat détaille les conditions de compte proposées (frais de tenue de compte etc.)
Réponse du candidat

5.4. Commissions interbancaires et frais de réseaux

Le prestataire impute la CDC des commissions interbancaires et frais de réseaux liées au traitement de ses opérations :

- Les commissions interbancaires de paiement (CIP) et frais du réseau Carte Bancaire transmis dans les flux financiers ;
- Les commissions interbancaires (ou d'interchange) et frais sur les paiements et retraits pour les réseaux Visa et Eurocard/Mastercard ;
- Les commissions interbancaires de retrait (CIR) : fixe par opération sur les retraits servis et déplacés ;

Les exigences relatives aux justificatifs de ces commissions sont listées au paragraphe 7.2.7.c Justificatifs de la facturation Indicateurs de suivi de la facturation.

5.5. Archivage des opérations transmises à la CDC

La CDC demande au prestataire une conservation sur 10 ans des opérations détaillées reçues dans les flux transmis compte-rendu d'évènement (CRE) ou assimilables conformément à ce qui est décrit aux paragraphes *3.7.4.a et 4.3.4**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** Modalités d'archivage des données.*

CARTOUCHE DE REPONSE n°73.
Consigne de réponse Le candidat décrit les modalités de conservation des différentes données transmises à la CDC ainsi que les modalités possibles d'accès en cas de besoin ou de restitution de ces mêmes données pour des besoins de contrôles des différentes instances règlementaires auxquelles est soumise la CDC.
Réponse du candidat

5.6. Architecture SI

Le prestataire transmet quotidiennement à la CDC (jour ouvré) un ou plusieurs fichiers plats couvrant les périmètres suivants :

- Opérations porteurs ;
- Opérations commerçants ;
- Impayés commerçants ;
- Impayés porteurs ;
- Retraits de porteurs étrangers sur DAB CDC. Ces informations sont initialement traitées par le prestataire DAB de la CDC et transmises au titulaire pour passage en compensation.

Les fichiers doivent avoir un format identique.

Les données transmises par le prestataire sont au format de Place CB2C ou assimilable ou au format de Compte rendu d'événement.

Le prestataire transmet au prestataire d'encaissement en ligne de la CDC un ou plusieurs fichiers plats couvrant les périmètres des opérations commerçants et des impayés commerçant. Ces fichiers permettent au prestataire d'encaissement en ligne de la CDC de proposer aux Accepteurs disposant d'une solution de paiement en ligne des options de rapprochement bancaire et de rapprochement des impayés.

Les informations sont transmises selon le niveau de granularité suivant :

Type d'opérations	**Niveau de granularité**
Opérations porteurs	Niveau le plus fin : par transaction unitaire
Opérations commerçants	A minima, deux modes de ttransmissions sont attendues: Regroupées par remise commerçant (pour imputation sur le compte client) Détaillée par transaction unitaire (pour génération des relevés commerçants) En complément, le candidat peut indiquer s'il est en mesure de transmettre les opérations commerçants selon un niveau de détail paramétrable par contrat monétique : Soit au niveau le plus fin, par transaction unitaire, si le contrat est paramétré avec le niveau de restitution le plus détaillé Soit regroupement par remise commerçant si le contrat est déclaré avec le niveau de restitution le moins détaillé .
Impayés commerçants	Niveau le plus fin : par transaction unitaire
Impayés porteurs	Niveau le plus fin : par transaction unitaire
Retraits de porteurs étrangers sur DAB CDC	Niveau le plus fin : par transaction unitaire

Les heures limites de transmission des fichiers sont les suivantes :

- Opérations porteurs : 16h30 ;
- Opérations commerçants : Deux envois minimum sont attendus un au plus tard à 8h00 et 16h30 ;
- Impayés commerçants : 18h00 ;
- Impayés porteurs : 16h30 ;
- Retraits de porteurs étrangers sur DAB CDC : 18h00.

Ces informations doivent pouvoir être classifiées par la CDC selon le découpage suivant :

- Périmètre porteur

Opérations initiales	**Opérations connexes**	**Impayés porteurs**
Facture d'achat porteur CB en France	Annulation d'une opération débit	- Impayé sur facture d'achat ou retrait - Représentation d'impayé sur facture d'achat ou retrait
Retrait guichet porteur CB en France		
Facture d'achat porteur CB à l'étranger		
Retrait porteur CB à l'étranger		
Avoir porteur CB en France	Annulation d'une opération de crédit	- Impayé sur avoir - Représentation d'impayé sur avoir
Avoir porteur CB à l'étranger		

- Périmètre commerçant

Opérations initiales	**Opérations connexes**	**Impayés commerçants**
Remises débits commerçants	Annulation d'une remise débits commerçants	- Impayé domestiques - Représentation d'impayés domestiques - Impayé internationaux - Représentation d'impayés internationaux - Annulation de représentation d'impayé
Remise avoirs commerçants	Annulation d'une remise crédits commerçants	

- Périmètre retraits de porteurs étrangers sur DAB CDC

Opérations initiales	Opérations connexes	Impayés
Retrait		

En plus des informations requises pour répondre au point précédent, le ou les fichiers contiennent au minimum les informations suivantes :

Informations	Type d'opérations concernées	Obligatoire/Optionnel
Mode de gestion (Immédiat ou Différé)	✓ Opérations porteurs	Obligatoire
Réseau de compensation (VISA, CORE…)	✓ Tout type d'opérations	Obligatoire
Nature de l'opération au niveau le plus fin	✓ Tout type d'opérations	Obligatoire
Critère d'identification des opérations « anormales » (Cf. § 3.5.7)	✓ Opérations porteurs	Obligatoire
Date de règlement	✓ Tout type d'opérations	Obligatoire
Date d'achat / retrait avec horodatage	✓ Opérations porteurs ✓ Impayés porteurs ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
Date de valeur	✓ Tout type d'opérations	Obligatoire
Date d'opposition de la carte (si carte opposée)	✓ Opérations porteurs ✓ Impayés porteurs	Optionnel
Montant EUR brut avec indication du sens D/C	✓ Tout type d'opérations	Obligatoire
Montant EUR compensé avec indication du sens D/C	✓ Tout type d'opérations	Obligatoire
Montant EUR Commission interbancaire avec indication du sens D/C	✓ Tout type d'opérations	Obligatoire

Commission EUR de service porteur avec indication du sens D/C	✓ Opérations porteurs	Obligatoire
Montant EUR commissions contractuelles avec indication du sens D/C	✓ Opérations commerçants	Obligatoire
Montant d'origine (si opération faite en devise)	✓ Opérations porteurs ✓ Impayés porteurs ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
Devise d'origine (si opération faite en devise)	✓ Opérations porteurs ✓ Impayés porteurs ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
IBAN porteur CDC	✓ Opérations porteurs ✓ Impayés porteurs	Obligatoire
Numéro de carte porteur	✓ Opérations porteurs ✓ Impayés porteurs ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
IBAN 1 commerçant CDC (imputation remises)	✓ Opérations commerçants ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
IBAN 2 commerçant CDC (commissions)	✓ Opérations commerçants	Obligatoire
Numéro de contrat commerçant	✓ Opérations commerçants ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
Nombre d'opérations par remise	✓ Opérations commerçants	Obligatoire
ERT	✓ Opérations commerçants ✓ Litiges porteurs	Obligatoire
Numéro de remise commerçant	✓ Opérations commerçants	Obligatoire

Numéro d'autorisation	✓ Opérations porteurs	Obligatoire
Référence de l'impayé	✓ Impayés porteurs ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
Motif de l'impayé	✓ Impayés porteurs ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
Date de réception de l'impayé	✓ Impayés porteurs ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
Type d'impayé : domestique ou international	✓ Impayés commerçants	Obligatoire
Nom du commerçant	✓ Opérations porteurs	Obligatoire
Ville de la transaction	✓ Opérations porteurs	Obligatoire
Pays de la transaction	✓ Opérations porteurs ✓ Opérations commerçants ✓ Impayés commerçants	Obligatoire
Nom du porteur	✓ Opérations porteurs	Optionnel
Référence de la transaction dans le cas où les opérations transmises au niveau « Unitaire » (Cf. tableau relatif au « niveau de granularité » en début de chapitre). Cette information correspond à une information saisie ou générée lors de l'encaissement TPE ou en ligne, elle doit servir au rapprochement bancaire du commerçant.	✓ Opérations commerçants ✓ Impayés commerçants	Optionnel

CARTOUCHE DE REPONSE n°74.
Consigne de réponse – Le candidat décrit les différents fichiers couvrant le périmètre exigé avec leurs principales règles de gestion. Il fera apparaitre les granularités attendues décrites dans le tableau ci-dessus. – Le candidat indique : - Si en plus des informations obligatoires exigées dans les fichiers d'échange il est en mesure de fournir les informations optionnelles ; - Pour information, les plages horaires d'envoi des fichiers ; - La manière dont les opérations peuvent être classifiées (conformément aux besoins de la CDC) ; - S'il propose un ou des formats de fichier déjà utilisés dans le cadre d'une solution client basée sur le progiciel SAB ; - La manière dont les opérations anormales (sur cartes opposées, clôturées etc.) peuvent être identifiées ; - La cinématique de restitution des opérations connexes en lien avec les opérations initiale. –
Réponse du candidat

a. Suivi de production

La CDC doit être informée du bon déroulement des échanges : dans le cas où un ou des fichiers financiers ne seraient pas transmis aux horaires habituels la CDC doit être alertée au plus tard le matin suivant l'anomalie.

CARTOUCHE DE REPONSE n°75.
Consigne de réponse Le candidat décrit la manière dont la CDC est alertée des problèmes : états, mails, console de suivi etc. Il décrit également les principaux contrôles qu'il applique lors de la génération des fichiers : contrôle de doublon, de structure etc… Il indique également la durée pendant laquelle les fichiers d'échange sont conservés et peuvent être remis à disposition de la CDC à la demande de celle-ci
Réponse du candidat

b. *Performances*

Les outils et l'infrastructure mis à disposition de la CDC doivent être en mesure de traiter et restituer les volumétries de transactions décrites dans le chapitre 2.3 Les chiffres clés.

CARTOUCHE DE REPONSE n°76.
Consigne de réponse – Le candidat précise les dispositions techniques mises en œuvre pour répondre aux besoins de performance de la CDC. – Il indique si la plate-forme mise à disposition de la CDC est mutualisée avec d'autres clients (internes ou externes).
Réponse du candidat

6. LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

6.1. Préambule concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)

La CDC est pleinement assujettie à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme depuis l'ordonnance du 30 janvier 2009 et soumise au contrôle direct de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Le Pôle Sécurité Financière définit les normes Sécurité Financière au travers des dispositifs LCB-FT, KYC et Sanctions financières et gel des avoirs de l'établissement public. Il est responsable du criblage des bases tiers et le filtrage des transactions au regard des listes de sanctions financières et des mesures de gel des avoirs ; du paramétrage des outils de surveillance LCB-FT, intervient sur les dossiers à risques LCB-FT et accompagne les opérationnels. Il décline les procédures fédérales et participe à la prévention de la fraude. Il assure également les relations institutionnelles et opérationnelles avec les principales autorités, notamment Tracfin et la Direction générale du Trésor.

En matière de LCB-FT, le prestataire, en tant qu'organisme soumis aux contrôles propres aux prestataires de service essentiels externalisés, s'engage à respecter la réglementation et mette à disposition de la CDC un dispositif tenant compte des futures évolutions réglementaires.

6.2. Prérequis techniques et besoins transverses

Il est attendu du prestataire la mise à disposition d'une API, permettant l'accès à toute l'information disponible depuis sa solution. Cette mise à disposition devra permettre une vérification des données sur chaque tiers depuis le SI de l'établissement public.
La possibilité de procéder à des copies de documents ou des rapports pour conservation, archivage avec génération d'un horodatage des documents.
la solution proposée par le prestataire doit disposer de fonctionnalités complémentaires, telles que :

- **Evolutivité :** La solution doit être évolutive, pour tenir compte des futures évolutions réglementaires. La livraison d'une nouvelle version doit être effectuée dans le respect du calendrier qui pourrait être imposé par une autorité de contrôle et de supervision.
- **Sûreté** : La solution doit respecter la politique de sécurité de la CDC. Elle doit en outre présenter des fonctionnalités de sécurité portant sur la confidentialité des données. La solution doit être en mesure de garantir la confidentialité des données notamment dans le cadre d'une solution mode Saas avec tout autre utilisateur n'appartenant pas à la CDC. Le Titulaire précisera dans son offre comment garantir la confidentialité des données.
- **Langue** : La solution doit, de préférence, être disponible en langue française.
- **Accompagnement opérationnel sur le processus LCBFT** : La CDC souhaite que le prestataire puisse l'accompagner en couvrant notamment les aspects :
    - Fonctionnels
    - Paramétrage fonctionnel et technique des outils mis à disposition

  La CDC souhaite que le Titulaire puisse proposer des formations standards. Le Titulaire précisera s'il dispose de formats de formations autres que le format classique en présentiel (vidéo, e-learning...).

6.3. Organisation de la fonction LCLF chez le prestataire

Le prestataire assure la gestion et la surveillance de la lutte contre la fraude (« LCLF ») pour le compte de la CDC sur l'ensemble du périmètre monétique (domaines Emetteur et Acquéreur). Il assure le suivi règlementaire de la prestation et assure la relation avec les réseaux interbancaires et internationaux. Il apporte son expertise à la CDC et prend en charge la production d'indicateurs et la réalisation des déclaratifs réglementaires et le reporting (cf. § 7.2.7 Restitutions).

Il assure par ailleurs un soutien juridique auprès de la CDC, en particulier dans le cas de réquisitions et affaires judiciaires (constitution et suivi du dossier du porteur concerné, surveillance des transactions, assistance juridique sur toute la vie du dossier, gestion de la relation avec les instances juridiques et les instances de place)

La LCLF est une fonction stratégique du métier monétique et la CDC est très sensible à la qualité de la prestation rendue par le prestataire dans ce domaine.

Pour apprécier globalement l'efficience du processus de LCLF, le prestataire décrit dans le cadre de réponse les éléments suivants :

- Organisation globale de la fonction LCLF et positionnement de la fonction dans l'organigramme ;
- Profil des experts intervenants dans le domaine LCLF ;
- Processus de veille réglementaire et d'amélioration continue sur le sujet ;
- Résultats obtenus sur la fraude évitée ;
- Organisation de la relation entre le prestataire et la CDC.
- Dispositif formation couvrant notamment les aspects fonctionnels et de paramétrage technique

6.4. Description du processus de LCLF

En matière de LCLF, le prestataire prend en charge :

- L'administration des plateformes techniques utilisées dans le cadre de la lutte contre la fraude (scoring des transactions porteurs et analyse de la fraude accepteur) ;
- L'accompagnement de la CDC, par exemple dans l'analyse des dossiers de fraude qui lui sont remontés par le réseau ou les clients ;
- Le suivi de la fraude émetteur au quotidien :
- Définition des stratégies, critères de contrôle et restrictions pays de lutte contre la fraude ;
- Suivi et analyse en temps réel des alertes de fraude et des KPI de suivi du volume et montant de la fraude ;
- Alerte vers la CDC afin d'informer la clientèle en cas de doute ;
- Mise à jour du scoring en fonction des réponses de la CDC sur les cas d'alertes ;
- A la demande de la CDC, levée temporaire des alertes pour les porteurs en déplacement à l'étranger ;
- Le suivi de la fraude acquéreur au quotidien :
- Définition des stratégies, critères de contrôle et restriction pays de lutte contre la fraude ;
- Analyse des alertes fraudes en provenance des réseaux d'une part, des outils mis en place par le prestataire d'autre part (analyse des impayés reçus par exemple) ;
- Possibilité de contrôle a priori par critères de risques (montant, pays, commerçant)
- Communication des alertes fraude acquéreur à la CDC, qui se charge de prendre les mesures nécessaires auprès de ses clients ;
- Mise à disposition d'un dashboard avec des KPI de suivi (à définir entre les parties)
- un reporting régulier vers la CDC (cf. § 7.2.7 Restitutions)

La CDC se charge de la relation avec ses clients et communique au prestataire les réponses qui lui sont faites, pour mise à jour des scénarii visant à améliorer en continu le dispositif de lutte contre la fraude.

Le candidat décrit dans le cadre de réponse comment se font les échanges d'information avec la CDC et la restitution des KPI de suivi de LCLF. La préférence de la CDC est d'être informée en temps réel des alertes de fraude par la mise à disposition d'un outil ou d'une interface permettant de sécuriser les échanges et de faciliter le suivi de la fraude au quotidien. Les données d'activités et indicateurs de suivi doivent être recensés dans un dashboard avec possibilité d'extraire les données.

CARTOUCHE DE REPONSE n°77.
Consigne de réponse – Le candidat décrit le système LCLF qu'il a mis en place : outil utilisés, liens avec les serveurs d'autorisation, de compensation, de gestion des impayés etc. – Le candidat précise : - La fréquence d'envoi à la CDC des alertes, ainsi que leurs modalités d'envoi (envoi de liste d'alertes par courriel, mise à disposition d'un outil dédié etc.) ; - Les modalités de gestion des paramétrages permettant par exemple de lever temporairement les blocages (géoblocking personnalisé basé sur une liste de pays à risques)) ; - L'accompagnement de la CDC dont notamment s'il dispose de formats de formations autres que le format classique en présentiel (vidéo, e-learning...) – Le candidat indique s'il possède un ou des outils permettant de : - Contrôler automatiquement la prise de décision via des règles de fraude selon un modèle prédictif et évolutif, et des filtres paramétrables par typologie de fraude (type Big data par exemple) ; - Contrôler automatiquement les processus avec auto-apprentissage ; - Cibler des transactions prenant en compte les profils de comportement client standards mais surtout personnalisable selon le contexte et l'environnement de la CDC, en particulier son type de clientèle très spécifique (profils comportementaux, analyse par processus, gestion de points de compromission en fonction de la typologie client, du pays etc.); - Mettre à disposition de la CDC des outils dédiés permettant le suivi des dossiers, le suivi des alertes produites par l'outil, de gérer un historique sur l'ensemble des dossiers, mais aussi de générer des tableaux de bord propres à l'établissement (infocentre par exemple ou autre outil à détailler).
Réponse du candidat

7. MISE EN PLACE ET SUIVI DE L'ACCORD-CADRE

7.1. Moyens mis en œuvre pour mettre en place la prestation

La mise en place de la prestation (dénommée projet ci-dessous) se structure autour des principales phases suivantes :

- Cadrage du projet ;
- Réalisation de la Solution ;
- Recette de la Solution ;
- Préparation de la reprise des données ;
- Préparation de la bascule ;
- Bascule réelle en production ;
- Conduite du changement.

Ces phases sont détaillées dans les chapitres suivants. Au regard du contenu global du présent CCTP, le candidat précise dans le cadre de réponse la manière dont il pourra décliner et articuler ces phases en termes de méthodologie projet et de planning. En fonction de la méthode de gestion et de conduite de projet proposée par le prestataire, les tâches décrites dans ce chapitre, nécessaires à la mise en œuvre du projet, pourront donc être séquencées et exécutées selon des chronologies variables.

7.1.1. Sur cette base, le candidat présente la durée globale estimée du projet en posant le cas échéant plusieurs scénarios en lien avec les stratégies de bascule envisageables. Le délai de livraison et de mise à disposition de la Solution monétique globale recettée ne pourra pas être supérieur à 18 mois maximum après la notification du Marché.Cadrage du projet

La phase de cadrage du projet a pour objectifs :

- De définir l'organisation du projet ;
- De définir la solution monétique globale ;
- De définir la stratégie globale de recette ;
- De définir la stratégie globale de migration et de bascule.

La phase de cadrage aura une durée de 2 mois maximum.

a. Définition de l'organisation du projet

Le projet de mise en place de la prestation est co-piloté par la CDC et le prestataire titulaire du présent marché.

Le prestataire :

- Assure le pilotage et la gestion opérationnelle du projet et apporte son expertise de conduite de projet dans ce domaine (intégration d'un acteur bancaire externe sur sa plateforme monétique).
- Met en place une équipe projet dédiée pour l'ensemble des étapes de mise en œuvre du projet. Elle est composée d'un directeur de projet, de chef(s) de projet et d'équipes spécialisées dans les différents chantiers à conduire. Le directeur de projet gère directement et au quotidien les relations étroites avec la CDC, supervise la globalité du projet, assure le respect des engagements et des délais de toutes les étapes du projet ainsi que la qualité de la prestation ;
- Travaille en étroite collaboration avec la CDC ; les prestataires en charge de la prestation de la location de TPE et de la prestation de solutions de paiement en lignes ainsi qu'avec le prestataire actuel de la prestation monétique de la CDC.

La CDC :

Rend l'ensemble des arbitrages nécessaires au bon déroulement du projet et valide l'ensemble des livrables (hors livrables internes au prestataire) ;

- Veille à la bonne collaboration entre l'ensemble des acteurs concernés par le projet ;
- Met en place une équipe projet pour l'ensemble des étapes de mise en œuvre de la prestation. Elle est chargée de s'assurer, à chaque étape du projet, du respect du cahier des charges de la CDC ;
- Est responsable du chantier d'adaptation de son SI monétique interne et s'assure de sa coordination avec les autres chantiers ;
- Se charge de l'ensemble des aspects logistiques des réunions dans le cadre du projet. Elles sont organisées dans les locaux de la CDC.

Les règles précises de fonctionnement et de gouvernance du projet sont décrites dans le Plan d'Assurance Qualité (PAQ).

Le PAQ définit pour l'ensemble de la durée du projet :

- Les règles de gouvernance et de responsabilité ;
- Les moyens humains et matériels à mettre en œuvre ;
- Les outils, normes, méthodes, procédures et standards nécessaires à la conduite du projet ;
- Les livrables attendus ;
- Les indicateurs de pilotage, le niveau de reporting et les indicateurs de risque ;
- Les mesures de sécurité utilisées pour les données sensibles ;

Il est rédigé par le prestataire durant cette phase de cadrage, en étroite collaboration avec la CDC, les prestataires en charge de la prestation de la location de TPE et de la prestation de solutions de paiement en lignes ainsi que le prestataire actuel, et soumis à la validation de la CDC.

L'ensemble des réunions, ateliers, travaux nécessaires à la définition du PAQ sont organisés par le prestataire durant cette phase de cadrage.

La bonne exécution de chaque phase projet est conditionnée par la validation des livrables attendus.

b. Définition de la solution monétique globale

Sur la base de la réponse du candidat au cahier des charges de la CDC exprimé dans le présent CCTP, une analyse d'écarts détaillée est menée sur l'ensemble des volets du projet (SI, conduite du changement, juridique, client etc.). Elle a pour objectifs principaux :

- De passer en revue chaque processus en détaillant les solutions proposées par le prestataire pour les couvrir ;
- D'identifier et d'évaluer précisément les écarts entre la solution standard du prestataire et les besoins spécifiques de la CDC ;
- De définir et valider les modalités de couverture de chacun des écarts (aménagements du standard, aménagements du SI CDC, procédures, modes opératoires etc.) ;
- D'évaluer l'impact de la nouvelle solution monétique sur les organisations/procédures CDC existantes ;
- D'identifier l'ensemble des impacts sur le SI interne de la CDC.

Durant cette phase, le prestataire :

Planifie et organise les ateliers de revue de chacun des processus du périmètre du marché. Les prestataires en charge de la prestation de la location de TPE et de la prestation de solutions de paiement en lignes participent aux ateliers lorsqu'ils sont impactés ;

- Rédige les livrables associés à cette phase : résultats de l'analyse d'écarts et dossiers de conception générale de la solution globale qu'il aura à implémenter. Ces documents décrivent l'architecture cible et la manière dont les processus monétiques de la CDC seront couverts par les applicatifs et flux d'échange mis à sa disposition ;
- Ajuste le planning projet au vu des résultats de l'analyse.

La CDC :

- Participe aux ateliers de travail et fournit les informations nécessaires à l'identification et au traitement des écarts ;
- Veille à la participation à cette phase de l'ensemble des acteurs concernés ;
- Est responsable de l'analyse des impacts sur son propre SI ;
- Est responsable de l'analyse des impacts sur son organisation interne ;

Valide les livrables du prestataire.

c. Définition de la stratégie de recette

La stratégie de recette de la solution monétique globale a pour objectifs principaux :

- De décrire globalement les différentes phases de recette nécessaires à la validation de la solution (recette unitaire, recette métier, recette de bout en bout etc.) ainsi que les acteurs (personnalisateur etc.) et macro-plannings associés ;
- D'établir la stratégie de gestion des environnements de recette ;
- De définir les différents niveaux de criticité des anomalies et leurs modalités de traitement (délais etc.) ainsi que les règles précises de qualification des problèmes rencontrés lors des tests (anomalies, évolutions etc.) ;
- De définir les conditions requises pour donner le go / no go en production.

Le prestataire :

Planifie et organise l'ensemble des travaux à mener sur cette période, notamment les ateliers de travail avec la CDC, et les prestataires en charge de la prestation de la location de TPE et de la prestation de solutions de paiement en lignes lorsqu'ils sont impactés ;

- Rédige la stratégie de recette de la solution monétique globale.

La CDC :

- Participe aux ateliers de travail ;
- S'assure de la cohérence d'ensemble de la stratégie, notamment de la prise en compte correcte des processus qu'elle gère dans son SI interne ;
- Veille à la participation de l'ensemble des acteurs concernés ;
- Valide la stratégie de recette.

d. Définition de la stratégie globale de migration et de bascule

Au regard de l'imbrication des différents marchés monétique (les prestataires en charge de la prestation de la location de TPE et de la prestation de solutions de paiement en lignes), la stratégie globale de migration et de bascule est définie sur la base des propositions de migration de chaque prestataire.

Dans un premier temps, le candidat à la prestation chef de fil monétique présente dans le cadre de réponse la ou les différentes stratégies de migration et de bascule envisageables (bascule en big bang, par brique fonctionnelle etc.), avec leurs avantages et inconvénients. Les scénarios proposés doivent garantir une continuité du service et minimiser les impacts clients.

Dans un second temps, lors de la phase de cadrage, les scénarios de migration sont affinés en lien avec les prestataires en charge de la prestation de la location de TPE et de la prestation de solutions de paiement en lignes de manière à aboutir à la stratégie finale de migration et de bascule et à un planning global de migration consolidé.

Cette stratégie de migration et de bascule a pour objectifs :

- De définir le scenario de bascule : bascule en big bang, par brique fonctionnelle etc. ;
- De décrire les phases projet nécessaires à l'accomplissement de la bascule et de les articuler dans un planning global : préparation de la migration et de la reprise des données, répétitions de bascule, alpha tests etc. ;
- De définir une procédure de retour arrière en cas de problème lors de la bascule ;

- De définir le macro-périmètre des données à reprendre dans le système d'information du prestataire titulaire du présent marché, afin d'assurer une parfaite continuité de l'activité au démarrage du nouveau système ainsi qu'un respect des contraintes règlementaires ;
- De préciser la logique de gestion des environnements de test, de préproduction etc. durant cette phase.

Le prestataire :

Planifie et organise l'ensemble des travaux à mener sur cette période, notamment les ateliers de travail avec la CDC, le prestataire actuel de la prestation et les prestataires en charge de la prestation de la location de TPE et de la prestation de solutions de paiement en lignes lorsqu'ils sont impactés. Il organise également les travaux avec toute autre instance ou acteur impliqués dans cette phase (groupement CB, Visa ou équivalent, personnalisateur etc.)

Rédige la stratégie de migration et de bascule et le planning global de migration consolidé ; Le planning de migration doit être détaillé avec l'ensemble des phases projets (spécifications, développements, recettes unitaire et fonctionnelle, phase d'homologation etc.). Ce planning a valeur contractuelle. Le non-respect des différents jalons peut entraîner des pénalités conformément à l'article 14 du CCAP.

La CDC :

- Participe aux ateliers de travail ;
- Veille à la participation à cette phase des titulaires des marchés location de TPE et encaissement en ligne et du prestataire actuel ;
- Valide la stratégie de migration et de bascule et le planning global de migration consolidé.

7.1.2. Réalisation de la solution monétique

Cette phase a pour objectif de spécifier, développer, implémenter et tester unitairement la solution décrite lors la phase de cadrage.

Sur la base des éléments validés lors de la phase de cadrage, et dans le respect du planning projet, le prestataire :

- Planifie et organise l'ensemble des travaux à mener sur cette période (hors aménagements du SI interne de la CDC) : ateliers de conception générale et détaillée etc. ;
- Met à jour les spécifications générales de la solution en fonction de l'avancée des travaux ;
- Etablit le dossier de paramétrage et les spécifications détaillées nécessaires à l'intégration de la solution ;
- Fournit à la CDC l'ensemble des documents et informations lui permettant d'aménager ses interfaces et les rendre compatibles avec le SI du prestataire ;
- Réalise les aménagements et développements identifiés lors de la phase de cadrage ;
- Réalise et valide les tests unitaires de sa solution, selon un plan de tests qu'il constitue et présente à la CDC;
- Organise avec les titulaires des marchés location de TPE et encaissement en ligne, l'ensemble des tests unitaires bilatéraux requis ;
- Rend compte de l'avancement des travaux à la CDC et lui présente à échéance régulière le résultat de ses tests unitaires.

La CDC

- Participe aux ateliers de travail ;
- Valide les spécifications générales ;
- Est responsable des aménagements à mettre en place dans son SI interne ;
- Veille à la participation à cette phase des titulaires des marchés location de TPE et encaissement en ligne lorsque nécessaire.

Les interfaces entre le SI interne de la CDC et les outils du prestataire sont testés unitairement par la CDC et le prestataire selon un planning et un plan de tests commun.

7.1.3. Recette de la solution monétique

Cette phase a pour objectif de valider la solution monétique globale. Elle s'exécute conformément à la stratégie de recette déterminée pendant la phase de cadrage et veille à respecter une cohérence d'ensemble entre les différents acteurs et processus.

Le prestataire :

- Conçoit et rédige ses plans et cahiers de recette en étroite collaboration avec la CDC et les titulaires des marchées locations de TPE et encaissement en ligne et tout autre acteur impliqué (personnalisateur etc.) ;
- Met à disposition et maintient le ou les environnements de recette nécessaires à l'accomplissement de cette phase ;
- Dans le cadre du planning de recette global, exécute et valide les tests relatifs aux processus ou sous-processus qui ne sont pas de la responsabilité de la CDC ;
- Recette les interfaces entre le SI interne de la CDC et les outils du prestataire en étroite collaboration avec la CDC ;
- Corrige les anomalies rencontrées pendant la phase de recette en respectant les délais de résolution définis ci-après en fonction de leur niveau de criticité :

Description des niveaux de criticité et délais de résolution des anomalies :

- **Anomalie bloquante** : Désigne toute anomalie rendant impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du système : Délai de résolution inférieur à 3 jours.
- **Anomalie majeure** : Désigne toute anomalie autre que bloquante impliquant un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités du système : Délai de résolution inférieur à 10 jours.
- **Anomalie mineure :** Désigne toute anomalie autre que bloquante et majeure.: Délai de résolution à définir dans la phase de cadrage.

La CDC :

- Participe à l'élaboration des plans et cahiers de recette, en détaillant les différentes exigences métier à prendre en compte, et les valide ;
- Exécute les tests relatifs aux processus ou sous-processus qui sont de la responsabilité de la CDC, assisté du prestataire (lorsqu'elles mettent en jeu ses outils) et/ou des titulaires des marchés location de TPE et encaissement en ligne;
- Veille à la participation à cette phase des titulaires des marchés location de TPE et encaissement en ligne lorsque nécessaire ;
- Corrige les anomalies liées à son SI interne ;
- Gère ses environnements de recette internes ;
- Donne un Go recette à l'issue de chacune des phases (PV de recette) ;

Recette les interfaces entre le SI interne de la CDC et les outils du prestataire en étroite collaboration avec le prestataire.

7.1.4. Préparation de la reprise des données

Cette phase de préparation de la reprise des données est menée en cohérence avec la stratégie de bascule et de migration réalisée lors de la phase de cadrage. Elle a pour objectifs :

- De déterminer les modalités de reprise des données dans le nouveau système en tenant compte notamment des exceptions et des cas particuliers ;
- De tester, recetter et valider la reprise sur des environnements de test dédiés ;
- De fiabiliser et nettoyer les données dans les systèmes source si nécessaire.

Le prestataire :

- Rédige les spécifications ou documents apparentés décrivant les modalités précises de reprise ainsi que les méthodes et outils de cadrage, en étroite coordination avec le prestataire actuel ainsi qu'avec les titulaires des titulaires des marchés location de TPE et encaissement en ligne;
- Développe si besoin les programmes de reprise ;
- Réalise les tests unitaires ;
- Organise et exécute les recettes avec l'ensemble des acteurs concernés.

La CDC :

- Valide les modalités de reprise et les méthodes et outils de cadrage ;
- Fournit les données de son SI interne qui seraient nécessaire à l'alimentation du nouveau système ;
- Participe aux phases de recettes ;
- Réalise les éventuels ajustements ou fiabilisation de données dans son SI ;
- Valide les recettes réalisées (PV de validation).

7.1.5. Préparation de la bascule

La phase de préparation de la bascule a pour objectifs :

- D'élaborer un chronogramme de bascule décrivant et planifiant précisément l'ensemble des actions à réaliser pour mener à bien la bascule, en identifiant les acteurs associés à chacune des tâches. Ce chronogramme est élaboré en cohérence avec la stratégie de bascule et de migration élaborée lors de la phase de cadrage. Il devra également prévoir une procédure de retour arrière en cas de problème lors de la bascule ;
- De tester et valider ce chronogramme en menant une ou plusieurs répétition(s) de bascule ;

Le prestataire :

- Planifie et organise l'ensemble des travaux à mener sur cette période ;

- Rédige et met à jour le chronogramme de bascule en articulant les tâches et interventions de chacun des acteurs, incluant celles des titulaires des marchés location de TPE et encaissement en ligne et du prestataire actuel. Il organise également les travaux avec toute autre instance ou acteur impliqués dans cette phase (groupement CB, Visa ou équivalent, personnalisateur etc.)
- Pilote les répétitions de bascule et exécute les tâches qui sont de sa responsabilité.

La CDC :

- Valide le chronogramme de bascule ;
- Participe aux répétitions de bascule et exécute les tâches dont elle a la responsabilité ;
- Rend les arbitrages nécessaires ;
- Donne le go/no go pour la bascule réelle.

a. Bascule réelle

La phase de bascule réelle a pour objet l'exécution du chronogramme en condition réelle et la bascule du SI du prestataire actuel de la prestation vers le titulaire du marché. Cette phase est conçue de manière à minimiser l'interruption de service et les impacts clients. La durée de bascule définie à l'issue de la phase de cadrage devra être respectée, sous peine de pénalités.

Le prestataire :

- Planifie, organise l'ensemble des travaux à mener sur cette période ;
- Pilote le déroulement du chronogramme ;
- Exécute les tâches de bascule en fonction du chronogramme sur son périmètre ;
- Rend compte de l'avancement des travaux auprès de la CDC ;
- Met en œuvre une procédure de retour arrière en cas de problème.

La CDC :

- Exécute les tâches de bascule en fonction du chronogramme sur son périmètre ;
- Rend les arbitrages nécessaires ;
- Décide du go / no go production.

b. Conduite du changement

Le prestataire met en place un dispositif d'accompagnement au changement pendant la phase projet et les six premiers mois de la prestation.

Il présente à l'équipe projet CDC, dès la phase de cadrage, ses outils standard et leur logique de fonctionnement.

Il organise ensuite, selon un planning défini lors de la mise en place du projet, un programme de sessions de formations aux outils et processus nouvellement mis en place, à destination de l'équipe monétique de la CDC et des autres collaborateurs concernés. Il fournit des manuels de formation aux nouveaux outils.

En complément, le prestataire propose à l'équipe monétique de la CDC des séances d'immersion dans son back-office monétique afin de présenter les équipes, d'échanger sur les processus monétiques mis en place et l'utilisation des outils.

Enfin, la CDC peut demander au prestataire pendant les six premiers mois de la prestation l'intervention ponctuelle d'une personne auprès de l'équipe monétique afin de les accompagner dans la prise en main des différents outils nouvellement mis en place.

c. Phase de VSR (Vérification de Service Régulier)

La période de VSR démarre à la date de la bascule et se termine dans un délai de **deux (2) mois** par la signature d'un procès-verbal de VSR.

La validation définitive consiste en une Vérification de Service Régulier (VSR) de la Solution Monétique Globale en conditions réelle d'exploitation. Sa durée ne peut être inférieure à deux (2) mois à compter de la validation de la Solution Monétique Globale pour mise en production.

Au cours de cette période, la Solution Monétique Globale est utilisée en réel, le Titulaire assurant la correction :

- des Anomalies mineures résiduelles objets des réserves contenues dans le procès-verbal de recette provisoire de la Solution Monétique Globale ;

- des Anomalies survenues ou identifiées à l'usage par la CDC pendant la VSR.

En l'absence d'Anomalies à l'issue de la période de VSR, la CDC prononce la recette définitive au moyen d'un procès-verbal de recette définitive sans réserve. En cas d'Anomalie bloquante ou majeure, la recette définitive n'est pas prononcée.

En cas de subsistance d'Anomalies Mineures, la recette est prononcée avec réserves.

7.1.6. Pénalités de retard dans la mise en place de la prestation

En cas de dépassement, par le fait du Titulaire, des délais contractuels concernant la mise en place de la prestation, celui-ci encourt, par jour de retard les pénalités suivantes :

Prestations	Pénalité	Unité/Périodicité	Montant en euros H. T
Mise en place de la prestation	Non-respect des délais des phases projet	Par phase et par semaine de retard par rapport à la date convenue dans la phase de cadrage	200
	Retard du démarrage de la prestation du fait du prestataire entre le planning réel de mise en place de la prestation (écart entre la date réelle de début de la prestation et la date de début de prestation prévue par le candidat dans son offre) et le planning initial indiqué dans l'offre du titulaire	Par semaine	2000

CARTOUCHE DE REPONSE n°78.
Consigne de réponse Le candidat présente : A partir du découpage projet présenté ci-dessus et des éléments de contexte décrits dans le CCTP, le candidat explicite sa proposition de réalisation de la mise en place de la prestation qui devra minimiser les impacts clients et garantir une continuité de service. Cet exposé devra faire apparaitre ; Une présentation de la ou des différentes stratégies de bascule et de migration envisageables avec leurs avantages et inconvénients. Il apporte si besoin toutes précisions qu'il juge nécessaire. Ses méthodes de gestion de projet Une proposition de macro-planning couvrant toutes les phases du projet, du cadrage à la bascule réelle : il estime la durée de chacune des phases en tenant compte des différents scenarios de bascule et de migration Une évaluation du dimensionnement, de la structuration et des profils des équipes nécessaires à la mise en œuvre du projet. Il précise si les différentes étapes ou volets du projet sont gérées par une ou plusieurs équipes.
Réponse du candidat

7.2. Moyens mis en œuvre pendant l'exécution de la prestation

7.2.1. Gouvernance de la prestation

a. Interlocuteurs privilégiés et dédiés au suivi de la prestation

Afin d'assurer un suivi régulier et privilégié de la prestation, un ou des interlocuteurs commerciaux sont dédiés au suivi de la présente prestation monétique. Ils sont le point d'entrée de la relation client avec la CDC.
Le prestataire présente dans le cadre de réponse la liste des contacts et interlocuteurs dédiés à la CDC, leurs coordonnées ainsi que les plages de disponibilités pour traiter des aspects suivants :

- Commerciaux ;
- Administratifs (facturation, etc.) ;
- Opérationnels métiers et informatiques ;
- Sécurité ;
- Incidents ;
- etc.

Le prestataire met en place une « procédure d'escalade » dans le cadre de la prestation afin que la CDC ait connaissance des interlocuteurs à contacter dans le cas où elle n'obtient pas satisfaction auprès de l'interlocuteur initial.

CARTOUCHE DE REPONSE n°79.
Consigne de réponse – Le candidat présente les interlocuteurs dédiés et la « procédure d'escalade ». – Le candidat précise : - Les modalités de recours (téléphone, courriel, plateforme etc.) ; - Le « qui fait quoi » des différents interlocuteurs.
Réponse du candidat

b. Comité métier et technique de suivi de la prestation et d'information

Le prestataire organise de manière trimestrielle un comité métier et technique dédié au suivi de la prestation. Le prestataire et la CDC peuvent convenir de la tenue d'un comité supplémentaire, le cas échéant.
L'objet de ce comité est d'assurer un suivi de la qualité de service et des prestations. Il rassemble les personnes en charge du suivi de la relation sur les volets commerciaux, qualité de la prestation, évolutions fonctionnelles et évolutions réglementaires.

L'ordre du jour de ce comité doit au minimum couvrir les items suivants :

- Suivi de la qualité de la prestation (incidents, actions correctives/plans d'action mis en place, indicateurs, pénalités) ;
- Point sur les risques dans le cadre du reporting mis en place sur la PSEE (cf. 7.2.7 Restitutions)
- Suivi des demandes diverses adressées par la CDC au prestataire ;
- Point sur les aspects facturation de la prestation ;
- Point sur les projets en cours et à venir ;
- Présentation par le prestataire des évolutions réglementaires et légales ;
- Présentation par le prestataire des nouvelles offres de services et produits, innovations technologiques.

Lors du premier comité de l'année N, les sujets suivants sont prévus à l'ordre du jour :

- Bilan annuel de la prestation de l'année N-1 présenté par le prestataire ;
- Présentation des feuilles de route monétique du prestataire et de la CDC.

Le prestataire a la charge d'organiser et de fixer en début d'année la date de l'ensemble des comités. Il initie le support des comités et l'adresse à la CDC dans un délai de dix jours ouvrés avant la date de la réunion, afin qu'elle le complète. Le compte rendu est adressé par le prestataire à la CDC dans un délai de dix jours ouvrés suivant la tenue du comité.

c. *Rencontres annuelles stratégiques*

Le prestataire organise une rencontre annuelle entre le directeur des prestations bancaires de la CDC et son équivalent côté prestataire afin d'assurer un suivi de haut niveau de la prestation, de faire le point sur la prestation et de partager les visions stratégiques respectives des deux établissements concernant la prestation monétique (adéquation des feuilles de route, des projets structurants, etc.).

d. *Autres types de rencontres*

Le candidat présente dans le cadre de réponse les autres types de rencontres qu'il propose dans le cadre de cette prestation, tels que par exemple des clubs utilisateurs, des visites sur site (par exemple, visite d'un atelier de personnalisation cartes), des séances d'immersion dans les équipes du prestataire, etc.

CARTOUCHE DE REPONSE n°80.
Consigne de réponse Le candidat présente les autres types de rencontres qu'il peut proposer dans le cadre de cette prestation.
Réponse du candidat

7.2.2. Présentation de la feuille de route du prestataire

Le prestataire présente sa feuille de route pour les cinq prochaines années, c'est-à-dire les évolutions et projets à venir en termes d'offres, de produits et les évolutions concernant le système d'information et les outils mis à disposition de la CDC.
Il apporte une vision actualisée de sa feuille de route lors des comités de suivi de la prestation, et notamment des rencontres annuelles stratégiques décrites dans le paragraphe *7.2.1.c* Rencontres annuelles stratégiques.

a. *Evolutions et projets à venir en termes d'offres*

Le prestataire présente les projets et évolutions prévues de son offre (hors SI), qu'ils soient liés ou non à la réglementation, en lien avec l'objet de la prestation et pouvant avoir un intérêt pour notre clientèle.

CARTOUCHE DE REPONSE n°81.
Consigne de réponse Le candidat présente ses projets à venir en termes d'offres au regard des éléments ci-dessus.
Réponse du candidat

b. Evolutions et projets à venir concernant le système d'information

Le prestataire présente les projets et évolutions prévus de son système d'information et des outils mis à disposition de la CDC qu'ils soient liés à la réglementation, une restructuration de l'entreprise (fusion, groupement etc.), des évolutions techniques ou autre, ayant un impact pour la CDC et/ou ses clients.

CARTOUCHE DE REPONSE n°82.
Consigne de réponse - Le candidat présente les projets à venir concernant le système d'information et les outils mis à disposition de la CDC au regard des éléments ci-dessus. - Le candidat fournit les dates prévisionnelles de mise en place des principales évolutions de son SI pouvant avoir un impact sur la prestation pendant la durée du marché.
Réponse du candidat

7.2.3. Gestion des projets et maintenance évolutive

Le prestataire s'engage à répondre à toute demande de la CDC concernant l'évolution ou la mise en place d'une nouvelle offre. La CDC remet au prestataire une expression de besoin.
Le prestataire informe la CDC de toute évolution réglementaire en provenance du groupement CB, des émetteurs internationaux Visa et Mastercard et d'autres instances telles que la Banque de France, la Commission européenne etc. Il informe notamment la CDC de toutes évolutions réglementaires concernant les règles de compensation, de calcul des commissions ou toute autre évolution impactant la prestation. Il apporte une aide à la compréhension et à la mise en œuvre des évolutions réglementaires en mode projet.
Au démarrage de chaque projet ou évolution majeure, le prestataire définit dans une note de cadrage les éléments suivants. Notamment :

- Constitution de l'équipe projet ;
- Comitologie ;
- Macro-planning ;
- Organisation des phases de recette et d'alpha test le cas échéant.

Pendant la phase projet, le prestataire assure :

- La rédaction de livrables (spécifications fonctionnelles générale, détaillées etc.)
- L'accompagnement, le conseil et la formation de la CDC ;
- L'organisation si nécessaire d'ateliers de travail pour préciser/valider le cahier des charges et assurer un suivi rapproché du projet ;
- L'organisation des phases de recettes et d'alpha test ;
- La mise à disposition d'environnements de recettes ;

Le suivi de la mise en production.

CARTOUCHE DE REPONSE n°83.

Consigne de réponse
Le candidat décrit de manière exhaustive sa gestion des projets et de maintenance évolutive en faisant apparaitre : Les dispositifs humains types dédiés à l'accompagnement de la CDC ; Sa méthodologie de gestion de projet ; Les modalités de mise à disposition des environnements de recettes (délais, etc.) ; Les modalités de VSR.
Réponse du candidat

7.2.4. Suivi opérationnel de la prestation

a. Assistance opérationnelle et gestion des sollicitations de la CDC (hors incidents)

Le prestataire met à la disposition de la CDC un service d'assistance opérationnelle sur l'ensemble du périmètre de la prestation. Il est l'interlocuteur privilégié de la CDC dans le cadre de l'exécution opérationnelle de la prestation et lui apporte un support pour traiter les sollicitations : questions d'ordre technique, demandes d'information par exemple sur l'offre de produits et services, réclamations déclarés par la CDC.

Le prestataire propose une procédure d'enregistrement et de traitement de l'ensemble des sollicitations permettant :

- D'établir des indicateurs de suivi de la qualité de l'assistance opérationnelle, notamment :

Délai de prise en charge des sollicitations ;

Délai de première réponse aux sollicitations ;

Délai de traitement des sollicitations ;

  - Nombre et typologie des sollicitations.

- De suivre et d'accéder à l'ensemble des sollicitations de la CDC non clôturées.

Le prestataire doit prendre en charge les sollicitations de la CDC à J+1 (jour ouvré). Il en assure le traitement avant J+5 jours ouvrés.
Le prestataire assure le suivi de ces sollicitations et présente un reporting lors du comité trimestriel défini au paragraphe *7.2.1.b Comité métier et technique de suivi de la prestation et d'information*. Il a pour objet :

- De faire l'état des lieux des sollicitations non clôturées ;
- De présenter les plans d'action éventuels pour les sollicitations non clôturées ;
- De suivre les indicateurs de prise en charge et de traitement des sollicitations ;
- D'améliorer les procédures de gestion et de suivi des sollicitations.

CARTOUCHE DE REPONSE n°84.

Consigne de réponse
– Le candidat présente le service d'assistance opérationnelle sur l'ensemble du périmètre de la prestation. – Le candidat précise : - Les modalités de sollicitation du service d'assistance (outil, courriel, assistance téléphonique etc.) ; - L'ensemble des indicateurs proposés pour suivre l'ensemble des sollicitations ; - S'il peut mettre à la disposition de la CDC un outil de suivi des sollicitations.
Réponse du candidat

b. Gestion des incidents

Le prestataire a un devoir d'information de la CDC lorsqu'il détecte lui-même un incident ayant un impact sur le bon fonctionnement de la prestation. Il génère des alertes dès qu'il en a connaissance à destination de la CDC. Les personnes destinataires de ces alertes sont indiquées au prestataire lors de la mise en place de la prestation.
Il décrit la nature de l'incident, qualifie le niveau de gravité de l'incident et ses impacts et indique le délai de résolution estimé. En cas de désaccord sur la qualification de l'incident, la CDC peut demander de réévaluer le niveau de criticité de l'incident pour en accélérer le traitement, la qualification retenue par la CDC prévaudra. Une information régulière sur l'évolution du traitement de l'incident à destination de la CDC est attendue du prestataire ainsi qu'une information de clôture de l'incident.
Le prestataire prend par ailleurs en charge les incidents remontés par la CDC. La CDC décrit la nature de l'incident et qualifie l'incident en fonction des impacts constatés. Le prestataire fait un premier retour sur l'incident dans un délai de **deux (2) heures,** informe régulièrement la CDC de la résolution de l'incident et de sa clôture.
Le tableau ci-dessous présente les délais maximums de traitement exigés en fonction de la criticité de l'incident. En cas de non-respect de ces délais, les pénalités décrites ci-dessous pourront être exigées.

Description des types de délai :

- **Délai maximum de première analyse de l'incident** : délai de prise en charge de la demande et de premier retour sur l'incident ;
- **Délai maximal de résolution de l'incident** : délai de correction du problème permettant la reprise du fonctionnement du ou des processus impactés ;
- **Délai maximal de rétablissement de la situation** : délai de traitement de tous les aspects de l'incident permettant un rétablissement total de la situation, incluant les éventuels traitements de reprise de données non traitées.

Description des niveaux de criticité d'incident :

- **Incident mineur** : incident sans impact pour les clients de la CDC ;
- **Incident grave :** incident ayant un impact financier ou d'image sur quelques clients de la CDC ou empêchant un fonctionnement normal de l'activité de l'équipe monétique (indisponibilité de certains outils par exemple) ;
- **Incident bloquant** : incident ayant un impact financier ou d'image sur de nombreux clients de la CDC ou incident ayant un impact financier important sur au moins un client de la CDC.

	Incident mineur	**Incident grave**	**Incident bloquant**

Délai maximum de première analyse de l'incident	2 h	2 h	2 h
Délai maximal de résolution de l'incident	2 mois	2 jours ouvrés	4 heures
Délai maximal rétablissement de la situation	Sans objet	6 jours ouvrés	3 jours ouvrés

Le prestataire assure le suivi de ces incidents et présente un reporting lors du comité trimestriel défini au paragraphe *7.2.1.b Comité métier et technique de suivi de la prestation et d'information,* Il a pour objet :

- De faire l'état des lieux des incidents non clôturés ;
- De présenter les plans d'action mis en place dans le cadre de la résolution des incidents ;

De suivre l'atteinte des trois indicateurs ci-dessus et de partager la vision des deux parties sur le niveau de criticité des incidents ;

- D'améliorer les procédures de gestion et de suivi des incidents.

Pénalités applicables pour non-respect des délais de gestion des incidents :

Dans le cas, où le prestataire ne respecterait pas les **exigences de qualité de service** décrites ci-dessus la CDC pourra procéder à la mise en oeuvre de pénalités selon les modalités détaillées ci-après :

- **Délai de prise en compte d'une alerte de Dysfonctionnement** : une pénalité de 100 euros par heure de dépassement est appliquée ;
- **Délai maximal de résolution d'un Dysfonctionnement Bloquant par la mise en place d'une correction définitive** : une pénalité de 1000 euros par jour de dépassement est appliquée ;
- **Délai maximal de résolution d'un Dysfonctionnement Majeur par la mise en place d'une correction définitive :** une pénalité de 500 euros par jour de dépassement est appliquée.
- **Délai maximal de rétablissement du Service par la mise en place d'une solution de contournement** : une pénalité de 100 euros par jour de dépassement est appliquée.

CARTOUCHE DE REPONSE n°85.

Consigne de réponse
− Le candidat présente les modalités de suivi et de gestion des incidents, jusqu'à leur résolution finale ; − Le candidat précise s'il met à disposition de la CDC un outil de suivi des incidents (déclaration des incidents, suivi du traitement de l'incident, historique des incidents etc.) et si celui-ci est commun avec l'outil de gestion des sollicitations.
Réponse du candidat

7.2.5. Gestion des risques - Contrôles périodiques

Dans ce chapitre, la CDC présente l'organisation et la nature des contrôles prévus au cours de la prestation.

a. Organisation des contrôles

Les contrôles de la CDC sont réalisés selon les modalités suivantes :

- Via un reporting périodique qui devra être remonté par le prestataire. A ce titre, il devra fournir (sur demande et au minimum une fois par an) toutes réponses relatives aux critères d'appréciation des objectifs de contrôle qui le concernent par la production de documents vers la CDC
- Via un audit sur place dans les locaux du prestataire par une équipe de contrôleurs mandatée par la CDC à titre de contrôle périodique (au minimum une fois par an). Cet audit doit pouvoir démontrer les bonnes conditions de déroulement de la prestation. Dans ce cadre, le prestataire permet :
    - L'accès à toute information sur les services mis à la disposition de la CDC, dans le respect des réglementations relatives à la communication d'informations ainsi que dans le périmètre alloué à la prestation.
    - La rencontre avec les équipes du prestataire sur un ou plusieurs processus opérationnels et le déroulement des tâches au quotidien qui leur sont associées (rencontre avec l'équipe dédiée à un processus, démonstration des outils permettant la réalisation de ce processus, etc.). ;

La planification de ces audits est effectuée d'un commun accord entre la CDC et le prestataire au cours de la prestation. La CDC précise au prestataire :

- La date de tenue de ces audits dans un délai qui est défini lors de la mise en place de la prestation ;
- L'objet et le périmètre de cet audit ;
- L'identité des auditeurs.

L'équipe de la CDC en charge de ce contrôle peut être composée :

Des contrôleurs des risques locaux au sein des deux services concernés par la prestation monétique : DCB et DEOF ;

- Des représentants du métier opérationnel ;
- La CDC peut mandater un auditeur externe provenant d'un organisme spécialisé désigné par elle, sous réserve qu'il ne soit pas en concurrence avec le prestataire au cours de la prestation.

Par ailleurs, les contrôleurs locaux rendent compte annuellement auprès de la Direction des Risques et du contrôle interne du groupe CDC (DRCI) du bon déroulement de la prestation.

L'audit des activités externalisées auprès de prestataires communs à plusieurs établissements bancaires peut également être réalisé par les inspecteurs généraux de ces établissements liés par une convention cadre d'octobre 2008, que la Caisse des Dépôts a signé.

b. Périmètre de contrôle

Lors des contrôles périodiques, le prestataire s'engage à fournir à la CDC, au titre de la prestation, tout élément entrant dans le cadre du marché. Notamment :

- Le prestataire rend compte de sa situation financière ;
- Le prestataire se conforme aux procédures définies par le marché concernant l'organisation et la mise en œuvre de la prestation ;
- Aucune modification substantielle de la prestation n'est réalisée sans l'accord préalable de la CDC ;
- Le prestataire assure un niveau de qualité dans la réalisation de la fonction conforme à l'engagement contractuel (revue des reporting, indicateurs, gestion des incidents, compétence du personnel alloué, assurance en responsabilité civile, suivi de la facturation etc.) ;
- Le prestataire démontre qu'il a formalisé sa politique de contrôle des risques et de sécurité, et qu'il se conforme aux procédures définies par le marché notamment dans l'annexe « Dispositif de Maîtrise des Risques (DMR) » ;

Les mécanismes d'assurance de la protection des informations confidentielles ayant trait à l'entreprise et à ses clients doivent être effectifs et répondre aux exigences CNIL et SSI (sécurité des systèmes d'information) du Groupe CDC tels que définis par le marché notamment dans l'annexe « Plan d'assurance sécurité » (PAS).

7.2.6. Indicateurs mensuels de suivi de la prestation

Afin d'assurer le suivi de l'activité de la présente prestation, le prestataire diffuse mensuellement un tableau de bord avec au minimum les indicateurs décrits ci-après. La CDC se réserve le droit de demander de nouveaux indicateurs à la mise en place de la prestation.

Le prestataire surveillera en permanence les performances de la prestation par rapport à tous les indicateurs de qualité et mettra en place des procédures techniques et organisationnelles adéquates ainsi que des outils vérifiables afin de permettre un suivi et un reporting appropriés et précis.

Les Parties conviennent de revoir et, le cas échéant, d'ajuster les indicateurs de qualité conformément au présent article.

Les Parties examineront dans le cadre du comité métier et technique les indicateurs de qualité (cf. 7.2.1 Gouvernance de la prestation) afin de s'assurer qu'ils sont adéquats, proportionnés et conformes :

- Aux exigences règlementaires applicables et aux exigences contractuelles ;
- Aux bonnes pratiques du marché ;
- A l'évolution des risques liés aux Prestations ;
- Aux évolutions de l'activité, de l'organisation ou du profil de risque de la CDC.

En complément, une revue exceptionnelle des indicateurs de qualité peut être déclenchée en cas :

- D'évolution réglementaire ou normative impactant les obligations applicables ;

- De modification substantielle des Prestations, de leur criticité ou de leur architecture ;
- D'Incident majeur ou récurrent, ou de baisse significative de performance révélant un risque accru pour la CDC.

Toute évolution convenue des indicateurs de qualité fait l'objet d'un avenant au Marché.

Les nouveaux indicateurs de qualité entrent en vigueur à la date convenue dans l'avenant ou, à défaut, à compter de la date de prise d'effet de l'avenant.

a. Indicateurs de suivi de la facturation

Les prestations facturées par le prestataire doivent pouvoir être justifiées par la mise en place des indicateurs d'activité mensuels suivants :

Domaine émetteur

- Nombre de cartes fabriquées dans le mois, ventilé par type de cartes ;
- Nombre de cartes renouvelées dans le mois, ventilé par type de cartes ;
- Nombre de cartes fabriquées en urgence ;
- Nombre de rééditions de code confidentiel ;
- Nombre d'autorisations ;
- Nombre d'opérations compensées ;
- Nombre d'impayés domestiques émis ;
- Nombre d'impayés internationaux émis.

Domaine acquéreur

- Nombre d'autorisations ;
- Nombre de télécollectes ;
- Nombre de téléparamétrages ;
- Nombre d'opérations compensées ;
- Nombre d'impayés domestiques reçus ;
- Nombre d'impayés internationaux reçus.

b. Autres indicateurs d'activité et de qualité de service

Domaine émetteur

- Nombre de cartes CDC clôturées ou opposées ;
- Délai d'expédition des cartes CDC ;
- Nombre de fraudes constatées pour la CDC ;
- Taux de fraude évitée (global ou si possible spécifique CDC) ;
- Nombre de cartes CDC capturées dans des DAB confrères ;
- Montant total factures achat du mois pour la CDC ;

- Suivi des enrôlements Authentification forte ;
- Activités des porteurs par ERT et utilisation de l'authentification forte pour achat en ligne ;
- Taux disponibilité du SAE (global) ;
- Taux disponibilité du service de mise en opposition (global) ;
- Taux disponibilité du service d'authentification 3DS (global).

Domaine acquéreur

- Chiffre d'affaires cumulé sur le mois pour les clients CDC ;
- Nombre de contrats monétiques CDC ;
- Taux de conformité de l'envoi des crédits commerçants à J pour la CDC ;
- Nombre d'alertes LCLF pour la CDC.

Suivi des sollicitations (hors incidents)

- Nombre de sollicitations ouvertes sur le mois ;
- Nombre de sollicitations non clôturées en fin de mois ;
- Taux de prise en charge à J+1 ;
- Taux de résolution à J+5.

Suivi des incidents

- Nombre d'incidents ouverts sur le mois ;
- Nombre d'incidents non clôturés en fin de mois ;
- Délai de première analyse ;
- Délai de résolution ventilé par niveau de criticité.

CARTOUCHE DE REPONSE n°86.
Consigne de réponse Le candidat décrit les indicateurs supplémentaires qu'il peut proposer à la CDC pour suivre l'activité et la qualité du service rendu.
Réponse du candidat

7.2.7. Restitutions

a. Etats réglementaires

Le prestataire effectue pour le compte de la CDC les déclaratifs règlementaires exigés par les instances de place (Carte Bancaire, Visa, Mastercard etc.).

Le prestataire doit fournir à la CDC, les éléments nécessaires à la déclaration règlementaire annuelle de la Banque de France (« BDF »), dans un délai raisonnable défini en fonction du calendrier BDF :

- Statistiques pour la cartographie des moyens de paiement ;
- Statistiques en vue de la déclaration des fraudes aux moyens de paiement ;

Documents en vue de l'annexe 19 relative à la sécurité des moyens de paiement ;

Reporting conforme à l'article 21 des RTS.

Le prestataire effectue directement auprès de la BDF la déclaration concernant la Collecte CRC (Compte Rendu Carte) relative aux informations statistiques sur les opérations transfrontalières (Note technique BDF DGS n° 15-01 et communication CFONB n° 20160005 du 20/01/2016 présentant la mise à jour de cette collecte – références d'origine n°2011044 du 02/02/2011 et n°2011094 du 30/03/2011)).

b. Reporting

Le prestataire communique mensuellement le nombre d'opérations et le chiffre d'affaires réalisés par contrat monétique.

Il met également à disposition une extraction des principales données du référentiel des contrats monétiques :

- Numéro de contrat ;
- Numéros de compte ;
- Date ouverture et fermeture du contrat ;
- Type de contrat ;
- Taux de commissions contractuelles appliqué (et/ou part fixe le cas échéant) ;
- Ligne plaque ;

CARTOUCHE DE REPONSE n°87.
Consigne de réponse Le candidat précise dans le cadre réponse les restitutions qu'il est en mesure de fournir à la CDC sur l'ensemble du périmètre de la prestation. Il indique également s'il peut mettre à disposition un portail à destination des clients accepteurs de la CDC leur donnant accès notamment à l'activité de leur(s) point(s) d'acceptation. Il décrit l'ensemble des fonctionnalités disponibles.
Réponse du candidat

c. Justificatifs de la facturation

Le prestataire fournit les éléments justificatifs (sous une forme synthétique et non modifiable) permettant le contrôle et la validation des factures : quantité, prix unitaires, montant, TVA etc.

Le prestataire doit également fournir le détail des prestations facturées à la demande de la CDC.

d. Modalités de restitution

Les restitutions demandées par la CDC doivent être effectuées dans un format exploitable par l'équipe monétique de la CDC (Excel ou csv).

7.2.8. Pénalités de retard applicables aux indicateurs de pilotage et suivi de la qualité de la prestation

En cas de dépassement, par le fait du prestataire, des délais contractuels relatifs au pilotage et suivi de qualité de la prestation, celui-ci encourt, par jour de retard les pénalités suivantes :

Prestations	Pénalité	Unité/Périodicité	Montant en euros H. T
Pilotage et suivi de la qualité de la prestation	**Comité métier et technique** : non-respect des engagements liés à la gestion du comité métier et technique	Par engagement non respecté	100
	Assistance opérationnelle et gestion des sollicitations :	Par mois, lorsque l'indicateur n'est pas respecté	500
	Gestion des incidents : non-respect des délais pour un incident mineur (délai de résolution)	Par incident et par délai dépassé	100
	Gestion des incidents : non-respect des délais pour un incident grave (délai de résolution, délai de rétablissement du service)	Par incident et par délai dépassé. Au-delà du délai maximal, la pénalité est appliquée par jour dépassé	400
	Gestion des incidents : non-respect des délais pour un incident bloquant (délai de résolution, délai de rétablissement du service)	Par incident et par délai dépassé. Au-delà du délai maximal, la pénalité est appliquée par jour dépassé	1000
	Gestion des projets et maintenance évolutive : non-respect des engagements liés à la gestion des projets et de la maintenance évolutive	Par engagement non respecté	100

En cas de dépassement, par le fait du prestataire, du délai contractuel dû par le prestataire au titre du Marché, et plus généralement en cas de non-respect de tout délai contractuel hormis ceux déjà assortis de pénalités définies dans le présent Cahier des clauses particulières (CCTP), celui-ci encourt, par jour de retard, une pénalité fixée à cent (100) euros par jour calendaire de retard.

7.3. Moyens mis en œuvre pour la fin de relation

Le prestataire s'engage à assurer une totale réversibilité de la prestation mise en place afin de permettre à la CDC de reprendre ou de faire reprendre par un ou des tiers désigné(s) par celle-ci la prestation dans des conditions optimales conformément à l'article 9 « Réversibilité » du CCAP.

Il est précisé qu'il n'est pas demandé au prestataire d'élaborer une stratégie de sortie au sens de l'article 30.3.f) du règlement 2022/2554/UE identifiant expressément les hypothèses d'interruption de service imprévues et persistantes.

Les prestations de réversibilité fournies par le Titulaire ont notamment pour objet :

- de permettre à la CDC de migrer tout ou partie des prestations, vers un autre prestataire ou de recourir à des solutions internes ;

- d'optimiser les conditions de ce transfert, en s'assurant de la continuité des prestations pendant la période de réversibilité ; et
- de minimiser tout risque ou impact négatif lié au transfert des prestations du prestataire à la CDC ou, le cas échéant, au tiers désigné par la CDC.

Dans un premier temps, le candidat à la prestation chef de fil monétique présente dans le cadre de réponse la ou les différentes stratégies de réversibilité, avec leurs avantages et inconvénients. Les scénarios proposés doivent garantir une continuité du service et minimiser les impacts clients.
Dans un second temps, au début de la période de réversibilité, les scénarios de réversibilité sont affinés en lien avec le nouveau prestataire chef de fil de manière à aboutir à la stratégie finale de migration planning global consolidé.
Les Parties conviennent d'ores et déjà de considérer la réversibilité comme une tâche récurrente qui débute dès la phase d'initialisation de la Prestation et qui doit être vérifiée et contrôlée en permanence par les deux parties au cours de l'exécution du Marché.

Le plan de réversibilité devra être revu et, le cas échéant, mis à jour par le prestataire lors de toute modification majeure des Prestations et à défaut, tous les douze (12) mois sans qu'il soit nécessaire que la CDC ne réclame cette mise à jour. Les mises à jour apportées au plan de réversibilité seront adressées à la CDC pour validation et seront portées à l'ordre du jour du Comité de suivi ou de pilotage de la Prestation. La version validée entre les Parties sera consignée au compte rendu du Comité de suivi ou de pilotage de la prestation correspondant et se substituera à la version précédente, sans qu'il ne soit nécessaire de signer un avenant.
Le prestaire est responsable de la mise à jour de ce document.
Toute mise à jour importante du plan de réversibilité entraîne l'incrémentation du numéro de version.
Seront notamment à réévaluer à chaque mise à jour :
- la quantification de la charge de travail/unité d'œuvre ;
- l'état de la documentation (obsolète ou non) ;
- la capacité de Réversibilité partielle ou totale ;
- le format et l'exploitabilité des données ;
- l'identification des acteurs.

Toute demande de dérogation au plan de réversibilité seront soumises par les Parties à l'occasion des Comités de suivi et de pilotage de la réversibilité.

7.3.1. Restitution des données

Le prestataire s'engage à fournir, pendant toute la durée du projet de mise en place de la nouvelle prestation (jusqu'au démarrage de la nouvelle prestation) et selon le planning projet défini avec le nouveau prestataire, l'ensemble des éléments gérés dans son système d'information et qui sont nécessaires au passage vers la nouvelle Solution. Il doit également apporter toutes les explications et documentations (spécifications, dossier de paramétrage etc.) permettant au nouveau prestataire d'exploiter facilement les éléments fournis. A ce titre le prestataire doit s'engager à travailler en étroite collaboration avec le nouveau prestataire sur les différentes phases du projet : phase de cadrage, phase de tests, phases de bascule. La restitution des données devra être effectuée selon les modalités suivantes :

- Une livraison préliminaire du ou des fichier(s) pour tests ;
- Une livraison du fichier de données au jour de la bascule :

Le prestataire doit remettre à la CDC au minimum les fichiers suivants sur une profondeur d'historique règlementaire :

- Référentiel porteur ;

- Référentiel des contrats monétiques ;
- Fichier des opérations porteurs ;
- Fichier des opérations accepteurs ;
- Fichier des impayés émis (domestique et international) ;
- Fichier des impayés reçus (domestique et international) ;
- Fichier des retraits internationaux.
- Fichier des autorisations.

Les descriptions fonctionnelles relatives à ces fichiers devront également être fournis par le prestataire sortant à la Caisse des Dépôts et/ou à un tiers désigné par elle.

Le prestataire fourni à la CDC, à sa demande, la copie sur support numérique de la dernière situation des données monétiques et procède à l'effacement des données une fois la prestation reprise par la CDC, un ou des tiers désigné(s) par celle-ci.

7.3.2. Prestation d'accompagnement et d'assistance

Pour accompagner la CDC à effectuer ses opérations de migration, le prestataire doit s'engager à nommer un chef de projet et une équipe dédiée et à fournir une assistance fonctionnelle et technique utilisable par la CDC ou le tiers désigné par lui.

Cette assistance est assurée par les principaux responsables opérationnels du prestataire sortant en charge des prestations monétiques back et front office, de la production informatique et des réseaux.

7.3.3. Assistance téléphonique

Le prestataire sortant met à la disposition de la CDC un numéro de téléphone dédié, accessible les jours ouvrés de 9h00 à 18h00.

7.3.4. Messagerie

Le prestataire met à la disposition de la CDC une adresse de messagerie dédiée, à laquelle auront accès les interlocuteurs du prestataire sortant concernés.

CARTOUCHE DE REPONSE n°88.
Consigne de réponse Le candidat présente le plan de réversibilité et les moyens mis en place pour gérer la fin de la prestation au regard des éléments ci-dessus. Il apporte si besoin toutes précisions qu'il juge nécessaire. Ce plan de réversibilité devra minimiser les impacts clients et garantir une continuité de service. Cet exposé devra faire apparaitre ;

- Une présentation de la ou des différentes stratégies de réversibilité envisageables avec leurs avantages et inconvénients ;
- Ses méthodes de gestion de projet ;
- Une proposition de macro-planning couvrant toutes les phases aboutissant à la réversibilité ,
- Une évaluation du dimensionnement de l'équipe accompagnant la réversibilité.
- La comitologie envisagée et son fonctionnement

A titre d'information, le candidat pourra présenter les projets de réversibilité qu'il aurait pu être amené à gérer.

Réponse du candidat