



Charte de service
relative au
fonctionnement du FICP



Juin 2012

1. Champ d'application de la charte

- Elle concerne tous les établissements qui ont signé une convention d'abonnement ainsi qu'une convention d'échange par le portail bancaire Internet (POBI) et/ou une convention d'échange par télétransmission.
- Elle ne porte que sur le périmètre interne de la Banque de France : les dysfonctionnements éventuels constatés sur les réseaux de communication utilisés par les établissements pour échanger avec la Banque de France sont exclus du périmètre.

2. Modalités de fonctionnement

2.1. Horaires d'ouverture du FICP (heures métropole)

		Lundi au vendredi	Samedi	Dimanche	
PRODUCTION	POBI	Consultation	24h /24	24h /24	23h45 /24
		Mise à jour	0h00 - 21h30	0h00 - 18h30	Fermé
	TELETRANS	Consultation	24h /24	24h /24	23h45 /24
		Mise à jour (réception)	24h /24	24h /24	23h45 /24
		Les fichiers de mise à jour sont enregistrés du lundi au vendredi à partir de 21h30. Les fichiers de mise à jour reçus entre 21h15 et 0h00 sont traités le lendemain.			
	Fermetures	Jours BCE : 1er janvier, 1er mai et 25 décembre Dimanche : · Fermeture de 2h45 à 3h00 · 10 dimanches neutralisés par an : fermeture de 9H00 à 13h00			

La liste des dimanches fermés 4 heures est actualisée et diffusée 3 fois par an aux établissements (octobre, février et juin).

Les fermetures exceptionnelles complémentaires nécessaires pour réaliser des travaux de maintenance technique sur l'application FICP et les différentes chaînes de liaison font l'objet d'une information des établissements 3 semaines avant leur réalisation.

Gestion des changements fonctionnels

Les changements font l'objet d'une communication et d'une diffusion du cahier des charges aux établissements, a minima 6 mois avant leur réalisation, sauf impératif réglementaire.

Quand ils nécessitent une fermeture, celle-ci intervient de préférence le dimanche ou éventuellement le samedi. Le choix du jour sera réalisé afin de minimiser l'impact de la fermeture pour l'accès au FICP.

Les évolutions exceptionnelles en dehors des périodes de gestion de changement qui nécessitent une fermeture totale longue sont planifiées de préférence le dimanche. Le

calendrier retenu est présenté aux établissements a minima 2 mois avant réalisation des travaux.

L'environnement d'homologation est mis à disposition des établissements 6 semaines avant la mise en exploitation des évolutions, sauf impératif réglementaire.

2.2. Taux de disponibilité

Pour l'accès à POBI :

La disponibilité de l'application est calculée sur la plage comprise entre 6h15 (J) et 2h15 (J+1).

Sur cette plage horaire, la Banque de France met en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre une disponibilité moyenne mensuelle de 99 %.

Le taux de disponibilité sera également fourni pour la plage comprise entre 8h00 et 18h00.

Le taux de disponibilité POBI est calculé sur la base des données fournies par le prestataire extérieur chargé par la Banque de France de simuler la situation d'un client utilisant le portail bancaire.

Pour l'accès par télétransmission :

La disponibilité du guichet d'accueil télétransmission destiné à recevoir les fichiers des établissements est calculée sur la plage d'accès définie au point 2.1¹.

Sur cette plage horaire, la Banque de France met en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre une disponibilité mensuelle moyenne de 97 %.

2.3. Temps de réponse

La Banque de France met en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les délais moyens de réponse suivants aux interrogations :

- inférieur ou égal à 3 secondes pour une interrogation sur POBI.
Ce temps moyen inclut le délai opérateur.²
- inférieur ou égal à 12 heures pour un fichier d'interrogation par télétransmission.
Ce temps moyen est calculé entrée/sortie Banque de France à partir de la réception d'un fichier au guichet d'accueil télétransmission.

2.4. Passage en secours

Dans le cas d'un incident majeur unitaire impactant un des éléments de la chaîne de liaison avec le FICP, la Banque de France a mis en œuvre des dispositifs lui permettant de limiter l'indisponibilité maximale à 4 heures.

¹ Les fermetures programmées n'entrent pas dans le champ de calcul du taux de disponibilité.

² En cas d'indisponibilité d'un opérateur, cette période de dysfonctionnement est neutralisée dans le calcul du temps de réponse.

Dans le cas d'un désastre majeur global (incendie, inondation, ...), la Banque de France a défini un plan de continuité d'activité. Elle est seule juge de l'opportunité de déclencher son plan de continuité.

2.5. Communication d'indicateurs

La Banque de France communique chaque mois auprès du CFONB les indicateurs de qualité de service (IQS) suivants :

- Taux de disponibilité mensuel de l'accès au FICP par POBI (ensemble de la plage d'ouverture)
- Taux de disponibilité mensuel de l'accès au FICP par POBI sur la plage 8h/18h
- Taux de disponibilité mensuel de l'accès au FICP par télétransmission (accès guichet télétransmission)
- Temps moyen mensuel de réponse aux interrogations formulées par POBI.
Les données sont communiquées sur la base des chiffres fournis par le prestataire extérieur chargé par la Banque de France de simuler la situation d'un client. En cas d'incident provenant de l'indisponibilité d'un opérateur, la période est exclue.
- Temps moyen mensuel de traitement (hors réseau) des fichiers d'interrogations remis par télétransmission
- Récapitulatif des incidents du mois (date, durée, ...).

3. Dysfonctionnement et communication

3.1. Définition d'un incident

Un incident est caractérisé par le constat d'un dysfonctionnement rendant totalement indisponible l'accès au FICP ou son fonctionnement standard impossible.

3.2. Communication aux établissements

Chaque établissement abonné au FICP transmet à la Banque de France les références de la boîte de service dédiée, destinée à recevoir les messages d'informations.

La communication aux établissements est réalisée par le service gestionnaire du FICP, par courriel vers cette boîte de service dédiée.

Une première communication est réalisée lors de la détection de l'incident et une autre pour informer de sa résolution.

Si nécessaire, la Banque de France peut apporter des éléments d'information complémentaires entre le message de début et celui de fin.

Les établissements ne devront pas répondre ou adresser des messages à la BAL expéditrice des informations relatives aux incidents. Le service gestionnaire du FICP pourra être contacté à l'adresse habituelle (ficp@banque-france.fr).

4. Respect des bonnes pratiques d'échange par les établissements

Les établissements maintiennent leur système d'information et leurs vecteurs d'échange dans l'état de l'art des technologies informatiques demandées par la Banque de France. Les informations relatives à ces technologies informatiques sont disponibles sur le site du CFONB.

Les échanges entre les établissements et la Banque de France sont réalisés suivant les dispositions prévues au cahier des charges pour l'alimentation et la consultation du FICP.

Les établissements prennent toutes les dispositions pour éviter la dégradation du dispositif d'échange avec le FICP.

Toute opération ponctuelle exceptionnelle doit faire l'objet d'une communication préalable au service gestionnaire du FICP.

Les établissements respectent les règles et bonnes pratiques d'échange par télétransmission détaillées ci-dessous, qui permettent à la Banque de France d'assurer le service défini.

- Règles techniques
 - Fichiers logiques de 500 000 enregistrements maximum
 - Fichiers physiques de 3 millions d'enregistrements maximum
 - Volume quotidien pour un groupe abonné de 15 millions d'enregistrements maximum.

- Bonnes pratiques
 - Calendrier des envois de fichiers de gros volumes
 - La période ou le jour sont arrêtés en concertation avec le service gestionnaire,
 - Un seul groupe abonné avec une volumétrie maximale au cours d'une journée,
 - Attribution éventuelle de jours dédiés en fonction de la demande
 - Heures d'envoi des fichiers
 - Fichiers à finalité opérationnelle : entre 07h00 et 00h00
 - Fichiers à finalité prudentielle : entre 00h00 et 07h00

La Banque de France prendra l'attache de tout établissement qui dérogerait au respect des bonnes pratiques d'échange.

5. Révision

La charte de service fait l'objet d'une révision si des évolutions des modalités de fonctionnement sont intervenues au cours de l'année.