



*La référence
pour maîtriser
votre risque*

Charte de service

relative au

fonctionnement FIBEN

Novembre 2016



1. Champ d'application de la charte

La présente charte concerne tous les établissements qui ont signé un contrat d'adhésion FIBEN et qui bénéficient des services de consultation au travers du portail POBI et de la communication d'informations au travers d'échanges de fichiers.

Elle ne porte que sur le périmètre interne géré par 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 de la présente charte.

2. Modalités de fonctionnement

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

		Lundi au vendredi	Samedi	Dimanche
PRODUCTION	POBI	Consultation 7h30-21h30	7h30 – 18h30	Fermé
	ECHANGES DE FICHIERS	Consultation Les fichiers de données sont mis à disposition au plus tard à 6h00.	Fermé	Fermé
		Les fichiers de mise à jour sont enregistrés du lundi au vendredi à partir de 21h30.		
Fermetures	Jours BCE : 1er janvier, 1er mai et 25 décembre			

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

Gestion des changements fonctionnels

Sauf impératif réglementaire, les changements font l'objet d'une communication aux établissements a minima 6 mois avant leur réalisation. Le cahier des charges est communiqué a minima 3 mois avant la date de mise en production.

Quand les changements nécessitent une fermeture de l'application, celle-ci intervient de préférence le samedi.

Les évolutions exceptionnelles en dehors des périodes de gestion de changement qui nécessitent une fermeture totale longue sont planifiées de préférence le samedi. Le calendrier retenu est présenté aux établissements a minima 2 mois avant la réalisation des travaux.

Un environnement d'homologation est mis à la disposition des établissements 6 semaines avant la mise en production 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 7H30 et 21H30 du lundi au vendredi.

La Banque de France met en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre une disponibilité moyenne mensuelle de 99%.

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

Pour les échanges de fichiers par télétransmission :

La disponibilité du guichet d'accueil télétransmission est définie par la mise à disposition avant 6h00 des fichiers attendus par les établissements.

La Banque de France met en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre une disponibilité mensuelle moyenne de 99%, taux calculé à partir du nombre de fichiers non remis avant 6h00.

Ces taux de disponibilité sont calculés sur la base des données fournies par les services techniques de la Banque de France.

2.3. Temps de réponse

Le temps moyen est calculé entrée/sortie Banque de France, indépendamment des liaisons des opérateurs de télécommunication.

2.4. Communication d'indicateurs

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

La communication aux établissements est réalisée par le Pôle Relations avec la clientèle externe du service PROSE, par courriel vers cette boîte de service.

La Banque de France communique chaque mois à l'ensemble de ses clients les indicateurs de qualité de service (IQS) suivants :

- Taux de disponibilité mensuel de l'accès au FIBEN par POBI sur la plage d'ouverture du service, de 7h30 à 21h30 du lundi au vendredi.

- Taux de disponibilité mensuel de l'accès au FIBEN par POBI sur la plage 8h00-18h00
- Taux de disponibilité pour la remise des fichiers FIBEN en télédiffusion
- Temps de réponse moyen sur le module 27, tous clients
- Récapitulatif des incidents du mois (date, durée, ...)

En cas de non-respect du taux de disponibilité, une information sera fournie aux adhérents sur les raisons et les mesures correctrices à prendre le cas échéant.

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 FIBEN ou son fonctionnement nominal impossible.

3.2. Passage en secours

Dans le cas d'un incident majeur unitaire impactant un des éléments de la chaîne de liaison avec FIBEN, le temps maximal d'indisponibilité est fixé à 3 heures consécutives.

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.

3.3. Communication aux établissements

Une première communication est réalisée sous un délai de 30 minutes après détection de l'incident impactant l'ensemble des clients et une autre pour informer de sa résolution.

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

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

Les établissements maintiennent leur système d'information et leurs vecteurs d'échange à 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 contrat d'adhésion FIBEN.

Les établissements prennent toute disposition pour éviter la dégradation du dispositif d'échange avec FIBEN.

Les établissements respectent les règles et bonnes pratiques d'échange par télétransmission présentes dans les notices techniques des services, qui permettent à la Banque de France d'assurer le service défini.

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'un réexamen annuel au regard des évolutions des modalités de fonctionnement intervenues au cours de l'année.