GIE MONETIQUE

GIE MONETIQUE تجمع النقد الآلي

Cahier des charges pour l'obtention d'un agrément au profit :

- Des prestataires de services pour la maintenance des ATM.

Sommaire

I. Acronymes/définitions : 3
II. Définition de l'agrément....4
III. Prestataires de services pour la maintenance des ATM 5
a. Objet 5
b. Qualifications du candidat 5
c. Maintenance exigée....6
d. Conditions d'éligibilité à l'agrément....6
e. Exigences pour la prestation de maintenance des ATM 6

I. Acronymes/définitions :

A	
ATM	Désigne les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banques (GAB)
ATM Indoor	ATM installé à l'intérieur de l'agence
ATM Outdoor	ATM installé à l'extérieur de l'agence
C	
CIB	Carte bancaire émise par un membre adhérent
CMI	Centre Monétique Interbancaire
G	
GIE Monétique	Groupement d'Intérêt Economique Monétique. Il est composé de 19 membres adhérents dont 18 banques et Algérie Poste.

La création du Groupement Monétique (GIE Monétique), en juin 2014, est venue appuyer une démarche stratégique par la régulation du système monétique interbancaire en Algérie et la définition des missions et des attributions de l'ensemble des acteurs de ce système.

Le GIE Monétique est également en charge d'assurer l'interbancarité du système monétique et son interopérabilité avec des réseaux monétiques locaux ou internationaux.

Le GIE Monétique pilote le système monétique par le biais des fonctions essentielles suivantes :

- La gestion des standards, spécifications et normes dans le secteur de la monétique ;
- La définition des produits monétiques bancaires et des règles de leur mise en œuvre opérationnelle ;
- La gestion de la plate-forme technique de routage ;
- L'homologation ;
- La gestion de la sécurité.

Il concrétise ainsi une transparence dans la définition des normes et des règles de l'activité monétique de façon à libérer les initiatives d'investissement dans l'industrie de la monétique.
L'objectif étant de promouvoir la monétique par la généralisation de l'usage des moyens de paiement électronique.

Le GIE Monétique lance un appel à l'attention des entrepreneurs nationaux et des START-UP qualifiés dans les domaines de l'informatique et de l'électronique et qui portent un intérêt à la monétique et aux activités qui lui sont connexes afin d'être agréés par le GIE Monétique pour fournir des prestations de services sectorielles portant sur :

- La maintenance des ATM (GAB/DAB).

Le présent cahier des charges vise à permettre aux jeunes algériens diplômés, les petites entreprises naissantes et les coopératives professionnelles de jeunes, qui activent dans le domaine susmentionné, d'orienter leurs efforts dans l'élaboration d'une offre de prestation de services répondant à des besoins spécifiques et prioritaires pour le développement rapide du paiement électronique en Algérie.

Les modalités d'agrément pour la prestation susmentionnée sont expliquées comme suit :

II. Définition de l'agrément

L'agrément est la reconnaissance de l'aptitude et des capacités d'un prestataire de services éligible par la délivrance d'une autorisation d'exercer l' activité susmentionnée.

Le titulaire peut faire valoir son agrément auprès des membres du Groupement (banques et Algérie poste), ainsi que les opérateurs exerçant dans le domaine et leurs proposer ses services.

L'obtention de l'agrément est assujettie à l'acceptation du dossier fourni et à une pré-qualification qui en délimite le périmètre.

III. Prestataires de services pour la maintenance des ATM

a. Objet

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions et les modalités de délivrance d'agréments aux prestataires de services de maintenance d'ATM. Il porte sur la gestion de l'ATM durant son cycle de vie, depuis son installation jusqu'à son retrait définitif et ce pour garantir la disponibilité maximale des ATM Indoor ou Outdoor. Seuls les prestataires de services agréés en la matière, par le Groupement, seront autorisés à prester dans le domaine pour les membres adhérents.

Le non-respect des dispositions et des règles citées dans le présent cahier des charges peut engendrer des défaillances pouvant impacter aussi bien la qualité de service, la promotion des produits monétiques que le système monétique interbancaire dans son ensemble.

b. Qualifications du candidat

L'agrément d'un prestataire à la maintenance des ATM est soumis à une obligation de qualification auprès des constructeurs des automates ou ses représentants, visant à garantir le professionnalisme et la technicité des prestataires de services

Cette qualification porte, notamment sur :

- La formation sur la maintenance logicielle et matérielle des automates ;
- La gestion d'une ressource humaine qualifiée dans le domaine et sa mobilisation ;
- La gestion du service d'assistance téléphonique aux membres adhérents, permettant d'apporter les solutions nécessaires au maintien de l'activité des ATM et d'apporter une valeur ajoutée afin de garantir :
    - ✓ Une continuité de service ;
    - ✓ Un engagement de taux d'accueil téléphonique de 90 % minimum ;
    - ✓ Une qualité constante grâce à un traitement professionnel.
- L'organisation d'un Back-office consacré à la gestion de parc d'automates garantissant :
    - ✓ **Proactivité** : maintien d'une homogénéité de parc automate avec les niveaux logiciels adéquats ainsi que de tous les correctifs nécessaires ;
    - ✓ **Télédistribution :** télédiffusion des montées en version ou des patchs sur les automates ;
    - ✓
    - ✓ **Conseil :** pour optimiser le fonctionnement des automates.

c. Maintenance exigée

On entend par la maintenance des ATM, l'ensemble des opérations de surveillance et d'entretien sur un ATM, visant le maintien en état de fonctionnement de ces actifs à même d'assurer ses services.

La maintenance regroupe ainsi les actions de réparation, de réglage, de révision, de contrôle et de vérification d'un ATM, ainsi que l'assistance téléphonique des gestionnaires des ATM quant à leur exploitation quotidienne.

La maintenance, préventive et curative, consiste en une série d'interventions à distance et sur site à plusieurs niveaux :

- **Intervention préventive :** il s'agit d'une forme de maintenance périodique basée sur une surveillance de fonctionnement des ATM et/ou des paramètres significatifs de ce fonctionnement et intégrant les actions qui en découlent. Elle permet d'assurer le suivi continu des ATM en exploitation.

- **Intervention curative Niveau 1 :** assurer le traitement des demandes liées à des réglages ou des opérations simples selon le guide opérateur fourni par le constructeur.

- **Intervention curative Niveau 2 :** assurer le traitement de l'ensemble des opérations de maintenance nécessitant une intervention sur site de remise en état après incident technique ou mauvais fonctionnement de l'automate.

d. Conditions d'éligibilité à l'agrément

Les demandeurs éligibles à l'agrément d'installation et maintenance de TPE sont :

- START-UP ou entreprises opérant dans les secteurs de télécommunication, informatique ou électronique souhaitant élargir ses activités au domaine sus visé ;
- Toute entreprise spécialisée dans le domaine monétique.

Toutefois, deux ou plusieurs demandeurs d'agrément peuvent se constituer en groupement, en vue de mutualiser leurs moyens.
Toutefois, deux ou plusieurs candidats à l'agrément peuvent se constituer, entre eux en groupement, en vue de mutualiser leurs moyens propres afin de faciliter ou développer l'activité de ses membres, à améliorer ou à accroitre les résultats de cette activité.

e. Exigences pour la prestation de maintenance des ATM

Le prestataire de services est tenu de respecter les exigences suivantes :

1. notifier toute intervention sur ATM, à l'acquéreur, par tout canal ;

2. assurer un transfert de savoir-faire à toutes ses équipes techniques à travers des qualifications reconnues et des formations continues ;

3. disposer de procédures internes relatives à :

   - la maintenance des ATM ;
   - la gestion des stocks ;
   - l'archivage des documents et rapports relatifs aux prestations fournies.

4. former les équipes techniques sur les différents types d'intervention et de maintenance d'ATM auprès du constructeur ;

5. L'équipe technique doit obligatoirement disposer des outils adéquats ;

6. Les manuels d'intervention doivent être respectés à chaque intervention ;

7. En cas de vol ou de disparition d'un module, le prestataire est tenu d'informer immédiatement l'acquéreur ;

8. Sont interdites :

   a. Toute modification dans les caractéristiques de l'équipement telles que définies dans le contrat de prestation ;

   b. Toute transformation de l'équipement, sans avis de l'acquéreur, par l'adjonction ou la suppression d'un ou plusieurs modules, composants ou accessoires ;

9. La sous-traitance de la prestation de maintenance des ATM, auprès d'un tiers non agréé est strictement interdite ;

10. disposer d'un lot de cartes de test fourni par CMI ;

11. disposer de mot de passe d'accès au système, profil mainteneur, fourni par le co-contractant ;

12. établir périodiquement un état des ATM maintenus et l'envoie au co-contractant ;

13. Assurer une assistance téléphonique douze (12) heures sur vingt-quatre (24), six (6) jours sur (7) ;

14. Disposer des outils et logiciels suivants :

    - Des fiches techniques et des manuels d'ATM ;
    - Un fond documentaire technique ;
    - Un script d'appels entrants et sortants.

Pour tout renseignement complémentaire vous pouvez vous adresser au GIE Monétique

Adresse : 44 bis, Rue Abou Nouas, Hydra – Alger
Téléphone : +213 (23) 47 40 52 /+213 (23) 47 42 42

Mail : contact@giemonetique.dz