

CHARTE DE SERVICE

F I B E N

1. Champ d'application de la charte de service

La présente charte s'adresse à tous les établissements adhérents à la base FIBEN qui bénéficient d'un accès au portail FIBEN et/ou de la communication d'informations au travers d'échanges de fichiers quotidiens (télédiffusion).

Les engagements de service de la présente charte ne portent que sur le périmètre dont la Banque de France est responsable. Les éventuels dysfonctionnements constatés sur les réseaux de communication externes utilisés par certains établissements pour échanger avec la Banque de France sont exclus de ce périmètre.

2. Modalités de fonctionnement

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

Service	Environnement	Lundi au vendredi	Samedi	Dimanche
PORTAIL FIBEN	Production	7h30 à 21h30 <i>Hors 1er janvier, 1er mai et 25 décembre</i>	7h30 à 18h30 <i>Hors 1er janvier, 1er mai et 25 décembre</i>	Fermé
	Homologation	7h30 à 21h00 <i>Hors 1er janvier, 1er mai et 25 décembre</i>		Fermé
ECHANGE FICHIERS PAR TELEDIFFUSION	Production	Mise à disposition des données entre 22h et 5h J+1 <i>Hors jours fériés nationaux</i>	Fermé	

Si des fermetures exceptionnelles complémentaires s'avèrent nécessaires pour réaliser des travaux de maintenance technique sur le portail FIBEN et les différentes chaînes de liaison d'échange de fichiers, la Banque de France s'engage à informer les établissements adhérents **3 semaines avant leur réalisation**.

2.2. Gestion des changements fonctionnels

Sauf impératif réglementaire, les changements fonctionnels font l'objet d'une communication détaillée aux établissements adhérents **a minima 6 mois avant la date de mise en production**.

Le cahier des charges est communiqué **a minima 3 mois avant la date de mise en production**.

En fonction des évolutions, des cas de test peuvent être mis à disposition en environnement d'homologation **6 semaines avant la date de mise en production.**

Les changements interviennent de préférence le samedi.

Les évolutions exceptionnelles en dehors des périodes de gestion de changement, dans le cadre notamment d'un impératif réglementaire, font l'objet d'une communication détaillée **a minima 2 mois avant la date de mise en production**

Les changements fonctionnels font l'objet de communications par courrier électronique aux correspondants FIBEN, ainsi qu'aux boîtes aux lettres de services que ces derniers peuvent demander à rajouter aux listes de diffusion.

2.3. Communication d'indicateurs

La Banque de France met en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre une disponibilité moyenne mensuelle de 99%¹.

La Banque de France communique les indicateurs de qualité de service (IQS) suivants sur « l'espace adhérent » du site www.fiben.fr tous les trimestres :

- 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 pour la remise des fichiers FIBEN en télédiffusion
- Temps de réponse moyen sur le module 27, tous clients

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

¹ Le temps moyen est calculé en entrée/sortie Banque de France, indépendamment des liaisons des opérateurs de télécommunication.

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 portail 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 aux correspondants FIBEN sous un délai de 30 minutes après détection de l'incident impactant l'ensemble des adhérents et une autre pour informer de sa résolution. Ces communications peuvent également être transmises aux boîtes aux lettres de services que les correspondants FIBEN peuvent demander à rajouter aux listes de diffusion.

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

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

Les établissements maintiennent leur système d'information et leurs vecteurs d'échange aux normes 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 les services FIBEN.

Les établissements respectent les règles et bonnes pratiques d'échange par télédiffusion 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 énoncées.

5. Révision de la charte de service

La charte de service fait l'objet d'un réexamen dès que les modalités de fonctionnement prévues ci-dessus font l'objet d'évolutions.

En cas de révision, la charte actualisée est mise à jour sur le site www.fiben.fr.

Contact : fiben@banque-france.fr