



## **CAHIER DES CHARGES**

# **FOURNITURE D'UNE PRESTATION DE SERVICE D'ACCES AU RESEAU SWIFT**

## Sommaire

I.	Présentation générale .....	3
1.1.	Préambule.....	3
1.2.	Présentation de France Travail.....	3
1.3.	Présentation de la Direction des Systèmes d'information.....	3
II.	Objectif du présent document.....	5
III.	Rappel du contexte.....	5
3.1.	Contexte général .....	5
3.2.	Périmètre fonctionnel .....	5
3.3.	Volumétrie prévisionnelle et performance .....	8
IV.	Prestations attendues du titulaire .....	11
4.1.	Services attendus.....	11
4.2.	Description des services attendus.....	14
4.2.3	Les différents niveaux d'incidents .....	15
4.2.4	Prévention des incidents :.....	15
V.	Infrastructure et connectivité.....	17
5.1	Hébergement.....	17
5.2	Echanges de flux .....	18
5.3	Connectivité Service Bureau – SWIFT .....	18
5.4	Connectivité France Travail - Service Bureau.....	19
VI.	Réversibilité/transférabilité .....	20
VII.	Organisation, planification et mise en service.....	20
7.1	Tableau des phases et échéanciers .....	20
7.2	Instances de suivi.....	23
VIII	Glossaire .....	24

## I. Présentation générale

### 1.1. *Préambule*

La DSI de France Travail (DSI dans la suite de ce document) souhaite un accompagnement sur les quatre prochaines années concernant des prestations d'appui au pilotage des Directions et de conseils en évolution du SI.

Les prestations attendues et les engagements sont décrits dans le présent cahier des charges organisé comme suit :

- une première partie concerne l'ensemble des éléments communs aux deux lots du marché ;
- une seconde partie présente les spécificités de chacun des lots constituant l'appel d'offres.

Ce cahier des charges fait partie du Dossier de Consultation des Entreprises et des documents contractuels constituant l'accord cadre.

### 1.2. *Présentation de France Travail*

Les éléments sont disponibles sur le site de France Travail:

<https://www.francetravail.org/francetravail/>

### 1.3. *Présentation de la Direction des Systèmes d'information*

A l'instar des Directions Régionales, la DSI est considérée comme un établissement indépendant de la Direction Générale.

En tant qu'Etablissement Public et Administratif, la DSI applique le code de la commande publique pour ses achats.

Au cœur de ces enjeux nationaux, le Système d'Information (SI) de France Travail porte l'ensemble des services numériques externes et internes qui permettent à l'organisme d'assurer ses missions. Chaque service proposé aux demandeurs d'emploi, aux entreprises, aux conseillers et aux partenaires repose sur le bon fonctionnement du SI et sur son évolution maîtrisée.

Le SI de France Travail est un des SI les plus fortement sollicités de France :

Par le nombre de ses usagers :

- 6,3 millions de Demandeurs d'Emploi au 3<sup>ème</sup> trimestre 2023, dont 2,8 millions sont indemnisés tous les mois (plus de 30 Milliards d'euros de versement chaque année) ;
- 403 000 entreprises qui utilisent ses services et y publient 2,8 millions d'offres d'emploi chaque trimestre ;

- 59 000 agents internes à France Travail (CDI + CDD) ;
- 37 000 usagers du SI en provenance de partenaires de France Travail.

Par les volumétries manipulées, à titre d'exemples :

- 593 millions de visites sur le site francetravail.fr en 2023
- 666 millions de mails reçus sur une adresse @francetravail.fr,
- 394 millions de visites sur notre application mobile,
- 4 milliards d'actions utilisateurs sur l'application AUDE en 2022,

**La sécurité du SI est une préoccupation croissante :**

Pôle emploi puis France Travail a été identifié par décret du Premier Ministre comme Opérateurs de Services Essentiels (OSE) à compter du 1er septembre 2019. Le statut OSE caractérise une entité publique ou privée qui fournit un service essentiel, tributaire de réseaux informatiques et de Systèmes d'Information, dont l'arrêt aurait un impact significatif sur le fonctionnement de l'économie ou de la société. Ceci impose le respect de normes édictées par l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Services Essentiels) en matière de gouvernance et de règles de sécurité ;

Le SI de France Travail fait l'objet d'attaques quotidiennes qui sont bloquées par des outils et des moyens spécifiques dédiés : en un an, plus de 7 millions d'attaques de différents niveaux ont été bloquées par les infrastructures de sécurité, et plus de 1 500 incidents majeurs ont été analysés par notre SOC (Security Operations Center).

**Faire évoluer au bon rythme en appui des enjeux de l'établissement :**

Le patrimoine applicatif du SI évolue en permanence pour répondre aux impératifs réglementaires et à la stratégie de l'établissement, elle-même déclinée au niveau des différents métiers. Cela se traduit tous les ans par un plan projets d'environ 150 projets de tailles variables qui se décompose en 2023 en :

- un plan projets Cœur Métier ;
- un plan projets Fonctions Support pour l'évolution des SI Support de FT ;
- un plan projets Technique pour les évolutions techniques transverses.

**Implantation de la DSI :**

Les activités de la DSI sont réparties sur 12 sites et concernent environ 1 600 agents.

Implantation de la DSI France Travail en France métropolitaine :

- quatre sites de plus de 200 collaborateurs : Montreuil, Pessac, Nantes et Castelnau-le-Lez ;
- trois sites entre 100 et 200 collaborateurs : Aix-en-Provence, Lyon, et Strasbourg ;
- cinq sites de moins de 100 collaborateurs : La-Chapelle-St-Mesmin, Beaurains, Lesquin, Caen, Rouen.

## II. Objectif du présent document

Le présent document est un cahier des charges décrivant les exigences de France Travail (FT) pour la fourniture d'un Service Bureau Swift (SBS) permettant un accès au réseau SWIFT ainsi que les prestations associées à la fourniture de cet accès.

## III. Rappel du contexte

### 3.1. Contexte général

France Travail est conforme aux normes SEPA (Single Euro Payment Area).

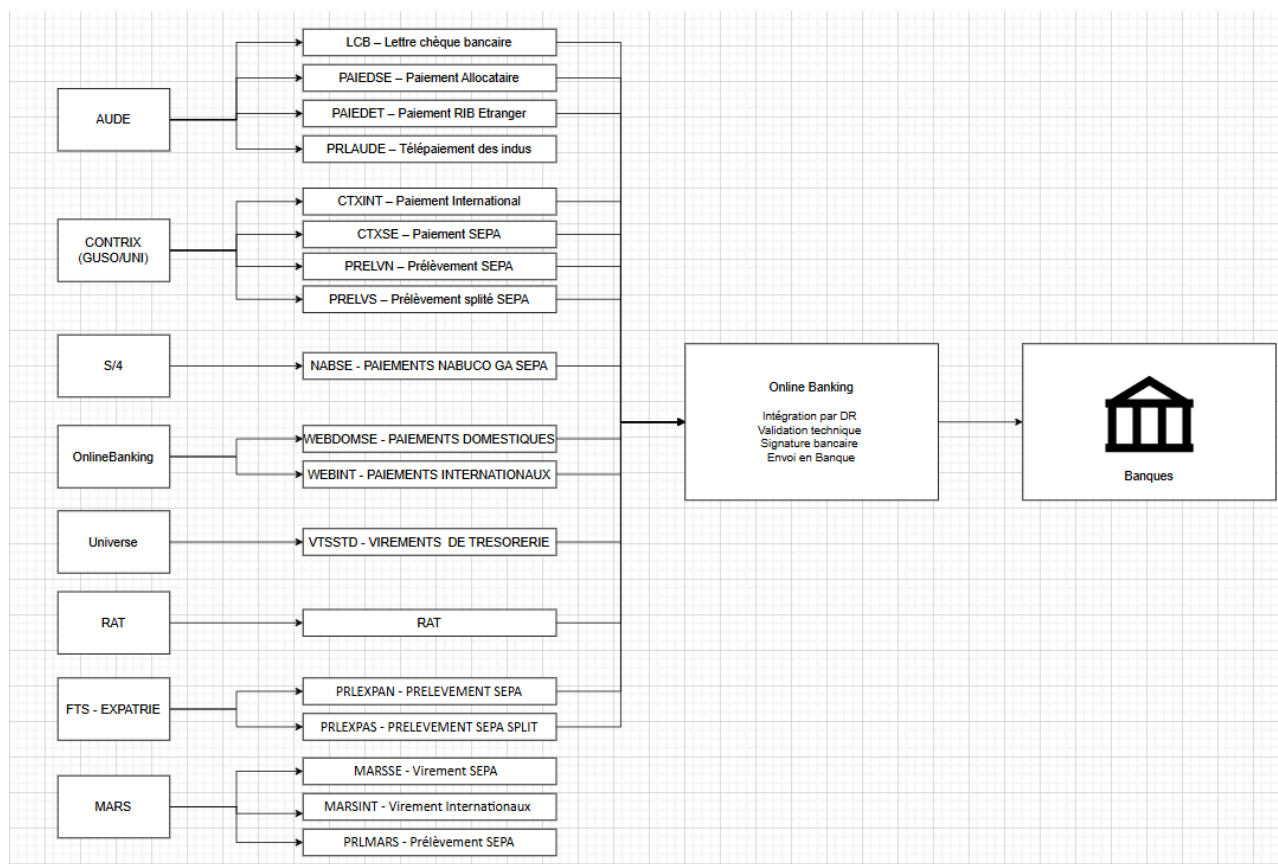
France Travail dispose aujourd'hui un paysage de 8 partenaires bancaires. Chaque Direction Régionale dispose d'un compte allocataire (pour les paiements des indemnités), un compte employeur (pour les aides aux entreprises) et un compte de gestion (paiements opérateurs de placements et fournisseurs liés au fonctionnement France Travail). Ces comptes peuvent être tenus par différents partenaires bancaires au sein d'une même Direction Régionale.

Actuellement, France Travail utilise le produit PlanetLink de la Bred pour accéder au réseau SWIFT et réaliser tous les échanges bancaires.

### 3.2. Périmètre fonctionnel

Actuellement l'ensemble des Flux Aller banque, proviennent du Si de France Travail et sont transmis aux différentes banques partenaires de France Travail.

Voir schéma ci-dessous :



Les fichiers de paiement transitent vers la centrale de paiement puis vers les banques via le Service Bureau Swift.

France Travail sera donc susceptible de communiquer via Service Bureau SWIFT avec n'importe lequel des formats de fichier listés ci-dessous.

L'ensemble des messages qui seront émis et reçus par la centrale de paiement de France Travail se répartit comme suit :

#### Fichiers émis :

Type de message	Format utilisé aujourd'hui
Paiement unitaire ou de masse domestique et zone SEPA	SCT
Virements domestiques Français	AFB160
Virements internationaux zone SEPA	AFB320 (ou papier)
Virements internationaux hors zone SEPA	AFB320 (ou papier)
Virements internationaux	CFONB320
Virements de trésorerie	AFB160
Fichiers de TIP	AFB160

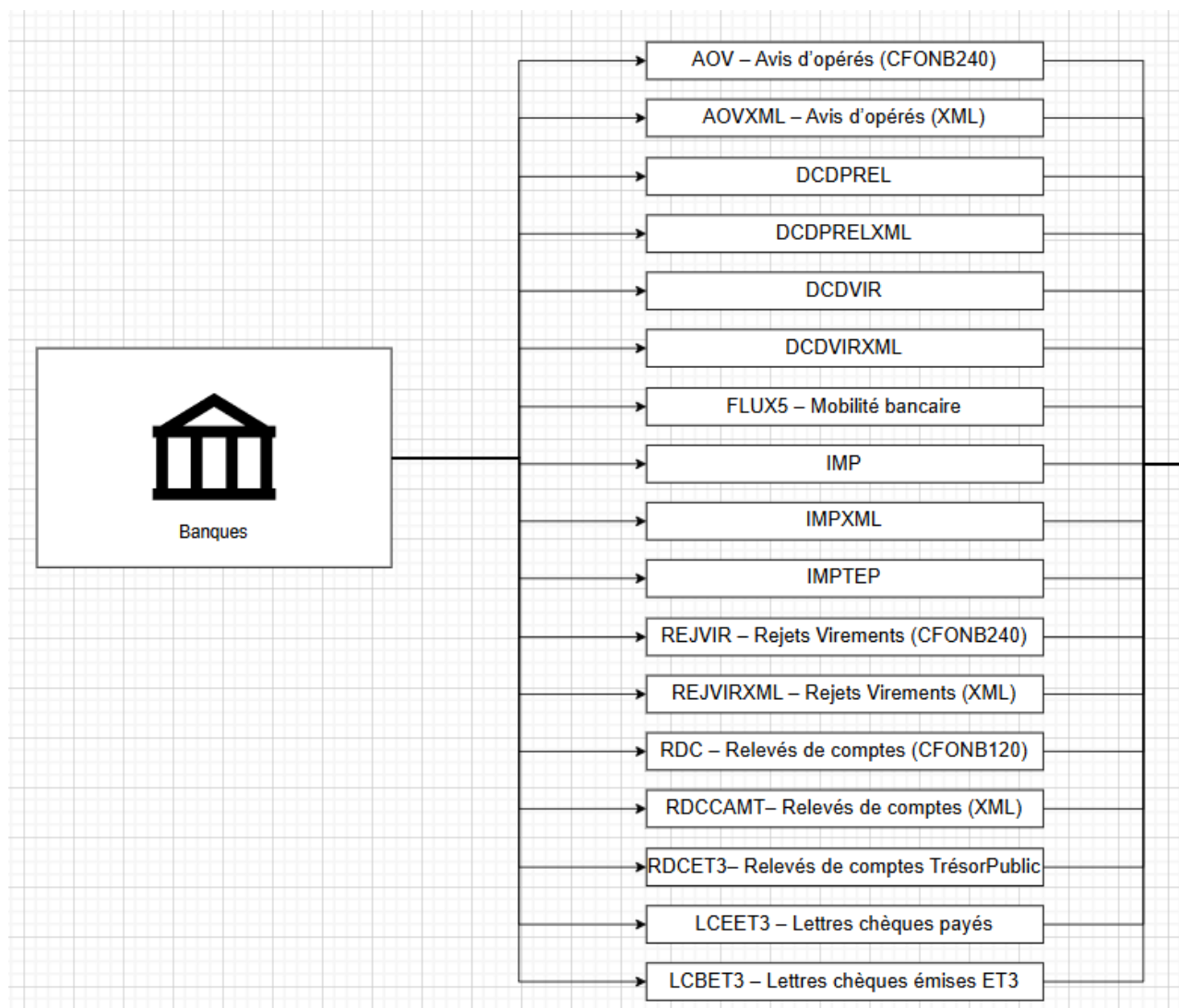
Prélèvements SDD	SDD
Fichier Lettres chèques €	Format spécifique / bancaire

#### Fichiers reçus :

Type de message	Format utilisé aujourd'hui
AOV AVIS OPERES DE VIREMENTS	AFB240
AOVXML AVIS OPERES DE VIREMENTS	XML
DCDPREL DEMANDE DE CORRECTION DOMICILIATION APRES PRELEVEMENTS	AFB240
DCDPRELXML DEMANDE DE CORRECTION DOMICILIATION APRES PRELEVEMENTS	XML
DCDVIR DEMANDE DE CORRECTION DOMICILIATION APRES VIREMENTS	AFB240
DCDVIRXML DEMANDE DE CORRECTION DOMICILIATION APRES VIREMENTS	AFB160
IMP IMPAYES	AFB240
IMPTEP IMPAYES TEP	AFB240
IMPTIP IMPAYES TIP	AFB240
IMXML IMPAYES	XML
LCBPET3 RETOUR LETTRES CHEQUES PAYEES	AFB240
LCEET3 LETTRES CHEQUES EMISES ET3	AFB240
RDC RELEVÉ DE COMPTES	AFB240
RDCCAMT RELEVÉ DE COMPTES	XML
RDCET3 RELEVÉ DE COMPTES TP	AFB240
REJVIR REJETS VIREMENTS	AFB240
REJVIRXML REJETS VIREMENTS	XML

L'ensemble des Flux Retour banque, proviennent des différentes banques partenaires de France Travail et sont transmis au Si de France Travail.

Voir schéma ci-dessous :



### 3.3. Volumétrie prévisionnelle et performance

#### Volumétrie Globale Prévisionnelle :

Les volumes moyens prévisionnels en termes de transactions sont les suivants :

- Nombre de transactions (ordres) transitant sur la plateforme : 9.700.000 trn / mois soit 116millions trn / an
- Nombre de fichiers transitant sur la plateforme : 9 700 fichiers / mois soit 116400 fichiers / an
- Nombre maximum de lignes (ordres) par fichier : 100.000
- Taille maximum d'un fichier en format AFB160 : 6 Mo
- Taille maximum des fichiers SCT émis : 60 Mo
- Nombre de fichiers reçus : 5.500 fichiers / mois (avec le flux 5)





Volumétrie détaillée mensuelle en émission (non contractuel)

Section de flux	Jours concernés (JO : Jour Ouvré)	Nombre de fichiers maximum par jour	Type de flux	Format	SI concerné (Bénéficiaires)	Entité	Total maximum de fichiers par mois	Nombre estimé de transactions
Gestion technique	Le 1 <sup>er</sup> JO de chaque mois	33 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	SIGMA (DE Dispensés)	Directions régionales et Etablissement SPM	180	1865094
		33 fichiers LCE/LCB	LOE/LCB		SIGMA (DE Dispensés)			
		33 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	SIGMA (DE Actualisés)			
		33 fichiers LCE/LCB	LOE/LCB		SIGMA (DE Actualisés)			
		33 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	SIGMA (DE Journaliers)			
		33 fichiers LCE/LCB	LOE/LCB		SIGMA (DE Journaliers)			
	Le 2 <sup>ème</sup> JO de chaque mois	33 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	SIGMA (DE Journaliers)	Directions régionales et Etablissement SPM	67	497250
		33 fichiers LCE/LCB	LOE/LCB		SIGMA (DE journaliers)	Pôle emploi Services		
		1 fichier VDOM	Paiement de masse	SCT	CCMX (DE)	CATS		
	Le 3 <sup>ème</sup> JO de chaque mois	33 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	SIGMA (DE journaliers)	Directions régionales et Etablissement SPM	66	380 250
		33 fichiers LCE/LCB	LOE/LCB		SIGMA (DE journaliers)	et Pôle emploi Services		
	Le 4 <sup>ème</sup> JO de chaque mois	33 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	SIGMA (DE journaliers)	Directions régionales et Etablissement SPM	67	193 050
		33 fichiers LCE/LCB	LOE/LCB		SIGMA (DE journaliers)	et Pôle emploi services		
	Le 15 de chaque mois	33 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	SIGMA (journaliers)	Directions régionales et Etablissement SPM	66	473850
		33 fichiers LCE/LCB	LOE/LCB		SIGMA (journaliers)			
	Le 25 de chaque mois	1 fichiers VDOM	Paye	SCT	GALPE		1	500
		2 fichiers VDOM	Paye	SCT	RENTE AT		2	500
	Tous les jours (5 jours de pics de paiements sigma non inclus)	33 fichiers VDOM par jour	Paiement de masse	SCT	SIGMA (journaliers)	Directions régionales et Etablissement SPM	561	1 081 250
		33 fichiers LCE/LCB par jour	LOE/LCB		SIGMA (journaliers)	et Mission nationale Prestation	561	
		min 27 fichiers Prelevement	Prelevement	SDD	Prelevement Unibleu et Guso		567	155 000
		28 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	CONTRIX Aides Etat		588	47 970
		28 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	Aides employeurs (hebdo)		588	14 040
		28 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	Remboursement affiliés		588	11 000
		1 fichier VDOM (mensuel)	Marins Pêcheurs	SCT	Marins Pêcheurs		1	400
	Sur 1 mois		Prélèvements unitaires	SDD	Divers	13 directions régionales	13	500
Gestion administrative	Tous les jours	50 fichiers VDOM	Paiement de masse	SCT	SAP (Ndf Fournisseurs Opérateurs de placement)	Directions régionales et Etablissement SPM	1176	70000
Total							4525	4634654

Volumétrie par taille de fichiers transportés sur un mois (non contractuelle) :

Taille (caractères) par fichiers transportés	Nombre de fichiers
• De 1 à 15 000 caractères, par fichier envoyé	2800
• De 15 001 à 100 000 caractères, par fichier envoyé	400
• De 100 001 à 1 000 000 caractères, par fichier envoyé	300
• De 1 000 001 caractères et au-delà, par fichier envoyé	25
<b>TOTAL</b>	<b>3525</b>

Le nombre de transactions est fluctuant en fonction du contexte économique, notamment sur le nombre d'indemnisés.

#### IV. Prestations attendues du titulaire

##### 4.1. Services attendus

Service d'accès au réseau Swift :

- Mise en place d'un service bureau permettant de garantir la disponibilité et les performances de la plateforme d'échanges bancaires de France Travail
- Assure le transport des flux entre France Travail et les banques via le réseau SWIFT
- Garantie de la sécurité d'accès au réseau du titulaire et la confidentialité des flux
- Garantie la sécurisation des flux sur la plateforme du titulaire dès la réception des flux
- Disponibilité du service de connexion à SWIFT la plus large possible
- Disponibilité sur les différents environnements mis à disposition de France Travail
  - Un environnement de production
  - Un environnement de test
- Au cas où le titulaire serait déjà le fournisseur de la solution de secours France Travail, installée pour palier à la déficience d'une brique de la solution nominale en lien avec ce marché, il ne peut prétendre répondre à ce marché que si il peut garantir un cloisonnement absolu des solutions (nominale et secours France Travail) par une installation géographiquement différente.

### Gouvernance du marché et Service d'assistance :

Il doit être en mesure d'offrir les prestations associées à la fourniture de cet accès

- Assistance dans les démarches administratives et techniques avec SWIFT
- Assister France Travail pour toutes relations avec SWIFT
- Réalisation, en y associant France Travail, du paramétrage et du déploiement des interfaces SWIFT,
- Réalisation, en y associant France Travail, du paramétrage et du déploiement des certificats PKI et PDI,
- Aide à la mise en place des solutions avec chaque partenaire bancaire
- Visibilité sur le statut des transactions
- Visibilité sur les historiques des transactions (statistiques, audit)

### Support et maintenance :

- Service d'accès à un guichet unique
- Gestion des incidents
- Continuité de service en cas de sinistre majeur (plan de secours)
- En cas d'incident majeur\*, le titulaire participe au comité de gestion de crise initialisé par France Travail, mobilise et anime ses équipes (internes et ses partenaires) dans l'objectif d'un retour à la normale dans les délais contractuels

\* Définition au § « 4.2.3. Les différents niveaux d'incidents » du présent cahier des charges.

### Tableau des phases et échéanciers :

Phase	Description	Action du Titulaire	Action du Client	Délais
PHASE1	Notification	Signature du marché lors de la remise de l'offre	Signature du marché et notification du marché	T0
PHASE2	Lancement du marché	Livraison des livrables suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>- Documentation technique et fonctionnelle</li><li>- Convention de service</li><li>- Compte-rendu de la réunion de lancement dont identification des interlocuteurs</li></ul>	Validation des livrables	T0 + 20 jours ouvrés = T1

PHASE3	Mise en place du marché	Mise en place du projet d'installation et livrables associés, en environnement de Test <ul style="list-style-type: none"> <li>- Livraison du planning détaillé pour un démarrage en production en max T3</li> <li>- Planning qui pourra être actualisé lors de l'appropriation</li> </ul>	Commande des lignes et actualisation du planning	T1 + 5 jours ouvrés = T2
	Mise en place de l'environnement de test (phase Appropriation)	Installation en environnement de test, recette	Test de connexion de bout en bout* Recette de bout en bout* dans l'environnement de TEST *de France Travail vers les partenaires bancaires via le réseau SWIFT et ceci dans les deux sens (aller et retour)	T1 + 3 mois = T3
	Mise en place du marché en environnement de Production	Mise en place du projet d'installation et livrables associés en environnement de Production	Penny test en environnement de Production	T3
PHASE4	Entrée en production du marché	Prestations de Gouvernance et de Maintenance	Utilisateur	T3 et au-delà, jusqu'à la fin du marché.

Le titulaire désignera un responsable de compte France Travail, qui sera l'interlocuteur privilégié de la DSI de France Travail, notamment en cas d'incident majeur.

Les équipes du titulaire doivent converser (oral, écrit) avec les équipes de France Travail en langue française officielle et les documents destinés ou mis à la disposition de France Travail par le titulaire doivent être rédigés en langue française officielle.

Le titulaire fournira à France Travail une convention de service, validée par France Travail, dans laquelle seront décrits ses engagements de service relatifs aux points énoncés ci-après :

- La gouvernance du marché (réunion de lancement, comité de suivi, et autant que de besoin)
- La disponibilité des services
- La gestion des incidents :
  - Les modalités de correction des incidents
  - Les modalités en cas de non résolution des incidents dans les délais
- Le plan de reprise d'activités en cas de sinistre majeur
- La matrice de répartition des rôles entre le titulaire et France Travail en matière de résolution d'incident.

## 4.2 Description des services attendus

- **Service d'accès au réseau SWIFT en production :**

Le titulaire doit être en mesure de fournir un accès à SWIFT pendant toute la période d'ouverture de SWIFT.

Le titulaire doit garantir un environnement de production disponible au minimum à 99,5% et assurer les transports d'émission / réception des flux 24h/24, 7j/7, toute l'année, sauf fermeture imposée par le Réseau Swift.

France Travail attend du titulaire les accusés de réception suivants :

- accusés de réception SBS à chaque émission d'un fichier France Travail,
- accusés de réception SWIFT à chaque émission d'un fichier France Travail,
- accusés de réception Banques destinataires dès réception et intégration des fichiers France Travail sur sa plateforme d'échange.

- **Service d'accès au réseau SWIFT en test :**

Le titulaire s'engage vis-à-vis de France Travail pour fournir en tout moment l'environnement de test répondant aux besoins de France Travail (disponibilité, volumétries).

Les éventuels tests doivent pouvoir être réalisés les jours ouvrés sur la plage 8h-20h.

- **Service de support et maintenance :**

Les prestations de maintenance, suivi et support ont pour but de maintenir de façon constante le Service au niveau des performances décrites ci-dessous.

### 4.2.1 *Prise en compte de l'appel du Client & guichet unique/Cellule d'assistance*

Cette prestation est concrétisée par la mise à disposition pour le Client d'un service de support destiné à lui fournir les solutions ou corrections relatives à un éventuel dysfonctionnement du produit, pendant toute la plage horaire définie contractuellement :

Les moyens d'accès (mail/téléphone/fax) seront communiqués par le Titulaire au Client, dès la réunion de lancement.

Le Titulaire mettra à disposition du Client dans le cadre des prestations de support et de maintenance, un service dédié par le biais des moyens suivants :

- Un numéro de téléphone unique et un numéro de fax,
- Une adresse unique de messagerie électronique,
- Un outil de suivi de l'état des incidents ouverts – interface web -.

En cas d'incident majeur, une cellule de crise initiée par France Travail sera mise en place, avec la participation obligatoire du responsable de compte France Travail ou de son remplaçant désigné.

Les experts du Titulaire intervenant sur les solutions doivent offrir toutes les garanties nécessaires à la maintenance du service du marché.

#### 4.2.2 La maintenance

La maintenance des applications et de l'infrastructure chez le titulaire doit être transparente pour France Travail sans qu'elle ait un impact sur la disponibilité des services.

En cas de maintenance (montée de version ou autres) de la Centrale de Paiement, France Travail mènera des tests de bout en bout sur l'environnement de test mis à sa disposition par le titulaire, avant la mise en production.

Le titulaire a un devoir d'alerte par rapport aux évolutions techniques ou réglementaires du réseau SWIFT,

#### 4.2.3 Les différents niveaux d'incidents

Les niveaux d'incidents s'établissent comme suit :

- o Niveau mineur : Il s'agit d'incidents provoquant des dégradations ponctuelles, concernant les flux envoyés vers et reçus des banques
- o Niveau d'incident majeur : Il s'agit d'incidents provoquant l'incapacité d'usage des fonctions de communication avec les banques.

#### 4.2.4 Prévention des incidents :

En complément du dispositif qu'il doit mettre en place pour s'assurer de la continuité de service, le titulaire doit mettre en œuvre des procédures qui permettent de détecter les incidents (problème de réseau et/ou matériel et/ou logiciel, sinistre majeur).

Pour tous les incidents concernant les flux envoyés vers et reçus des banques, un interlocuteur unique chez le titulaire doit être joignable par les équipes DAFG et DSI de France Travail pendant la plage horaire prévue contractuellement : 7h-20h jours ouvrés.

L'organisation des actions en cas d'incidents, proposée par le titulaire, doit satisfaire aux exigences décrites ci-après et sera définie contractuellement :

Le titulaire doit garantir la continuité de service.

Pour tous les incidents concernant les flux envoyés vers et reçus des banques, un interlocuteur unique chez le titulaire doit être joignable par l'équipe DSI pendant la plage horaire prévue contractuellement.

- **Incident niveau majeur :**

- Rappeler France Travail, à compter du moment de la détection de l'incident quelque en soit le détecteur, dans un délai maximum de 30 (trente) minutes comme prévu contractuellement, et ce même si le service a entre-temps été rétabli. Cette prise de contact permettra en outre de définir conjointement le niveau de l'incident.
- Rétablir le bon fonctionnement du service dans un délai maximum d'1 (une) heure, à compter du moment de la détection de l'incident.
- Organiser le retour d'expérience permettant de capitaliser sur le traitement des incidents.

- **Incident niveau mineur :**

- Rappeler France Travail, à compter du moment de la détection de l'incident quel qu'en soit le détecteur, dans un délai maximum de 30 (trente) minutes comme prévu contractuellement, et ce même si le service a entretemps été rétabli. Cette prise de contact permettra en outre de définir conjointement le niveau de l'incident.
- Rétablir le bon fonctionnement du service dans un délai maximum de 12 (douze) heures, à compter du moment de la détection de l'incident.
- Organiser le retour d'expérience permettant de capitaliser sur le traitement des incidents.

Un Relevé des interventions est établi conjointement à l'issue de chaque intervention du Titulaire ou à chaque signalement constaté contradictoirement par le représentant du Client et le technicien du Titulaire (tableau/historique des interventions). Quel que soit le niveau d'incident, le titulaire devra faire un compte rendu et indiquer les solutions prises pour que celui-ci ne se renouvelle pas. Il s'agit d'organiser un retour d'expérience permettant de capitaliser sur le traitement des incidents.

- **Cellule de crise :**

En cas d'incident majeur, une cellule de crise pourra être initiée par France Travail. La mise en place de cette cellule de crise nécessitera la participation obligatoire du responsable de compte FT ou de son remplaçant désigné. Le titulaire devra mobiliser et animer ses équipes (internes et partenaires) dans l'objectif d'un retour à la normale dans les délais contractuels, conformément à son obligation de résultat.

L'engagement du respect des délais de résolution en cas d'indisponibilité du service relève d'une obligation de résultat.

Le titulaire doit proposer des méthodes d'authentification et de cryptage au niveau applicatif pour tous les flux échangés entre le SBS et France Travail et entre le SBS et les banques. Le titulaire garantira que les données stockées localement ou en transit sont protégées contre toute consultation, modification, suppression et contre toute insertion « malveillante » de données. A cet



effet, notamment, le titulaire accepte, sur demande de France Travail, d'être audité par France Travail ou par un tiers désigné par France Travail.

En matière de sécurité, le titulaire doit, auprès de France Travail, faire part de son expérience et être force de proposition.

#### *4.2.1 Sécurité, secrets cryptographiques et certificats*

France Travail souhaite administrer les certificats PKI et PDI.

France Travail mettra en place avec chacune des banques l'organisation pour assurer le renouvellement des certificats, et assurer la résiliation si besoin.

A la demande de France Travail, le service bureau doit pouvoir l'assister dans l'administration des certificats PKI et des futurs certificats interopérables de SWIFT (certificats PDI).

Particulièrement dans le cas où c'est lui qui administrerait les certificats PKI et PDI, le titulaire décrit l'organisation (canaux utilisés pour permettre à France Travail de récupérer les nouveaux certificats PKI qu'il s'est vu attribuer, etc.) qu'il met en place pour garantir la confidentialité, l'intégrité et l'inviolabilité des certificats, notamment lors de leur renouvellement.

#### *4.2.2 Protection et traitement des données*

Le titulaire doit proposer des méthodes d'authentification et de cryptage au niveau applicatif pour tous les flux échangés entre le SBS et France Travail et entre le SBS et les banques. Le titulaire garantira que les données stockées localement ou en transit sont protégées contre toute consultation, modification, suppression et contre toute insertion « malveillante » de données. A cet effet, notamment, le titulaire accepte, sur demande de France Travail, d'être audité par France Travail ou par un tiers désigné par France Travail.

En matière de sécurité, le titulaire doit, auprès de France Travail, faire part de son expérience et être force de proposition.

## **V. Infrastructure et connectivité**

### **5.1 Hébergement**

Le candidat doit :

- fournir une infrastructure fiable et résistante à toute dégradation et intrusion potentielle (piratage par un tiers non autorisé, destruction totale ou partielle di lieu d'hébergement du site,...),
- disposer d'un contrat d'assurance valable sur toute la durée du marché,
- et avoir une redondance de sa solution et un plan de secours en cas de sinistre. En cas de bascule sur un site de secours, celle-ci doit être transparente pour FT.
- Le candidat doit avoir des installations certifiées ISO ou d'une norme équivalente (qualité, sécurité et environnement)

## 5.2 Echanges de flux

Le titulaire fournira les formats et protocoles tels que listés pour les fichiers émis et reçus au paragraphe 3.2 du présent CDC.

Le titulaire devra véhiculer également tous les accusés de réception à destination de la Centrale de Paiement, émanant de sa propre solution et de celle de SWIFT ainsi que les accusés Réception provenant des banques.

Pour garantir les échanges de ces flux, le titulaire devra prévoir dans sa solution, en particulier :

- Le back up des flux
- des vues sur le statut des flux de paiement
- l'archivage des statistiques de flux
- et un récapitulatif historique des flux auprès du Client, en cas de demande du Client sur une période particulière, par voie dématérialisée (extranet ou email) dans les 5 jours de la demande.

### 5.2.1 Performances sur les échanges de flux :

Le titulaire doit être en mesure de garantir les volumétries suivantes, dans le respect des Cut-off imposés par les banques et sans dégradation de performance :

- Un volume de 200 fichiers et 2.000 000 transactions par jour (Cf ; tableau de « volumétrie détaillée mensuelle » au § 3.3 du CDC),
- Une taille de fichier SCT entre 3 Mo avec compression et 60 Mo hors compression.

Remarque : à titre d'information, la forte volumétrie des flux envoyés par France Travail au réseau bancaire a lieu principalement, à ce jour, entre 14 heures et 16 heures. Ces horaires peuvent évoluer en fonction des cut-off imposés par les banques ou selon l'organisation de France Travail.

Le titulaire devra garantir également l'accroissement de l'ensemble de cette volumétrie jusqu'à hauteur de 10 %, dans le même respect des cut-off bancaires et sans dégradation de performance.

- Le Titulaire devra garantir ce niveau de service pendant toute la durée du marché.

## 5.3 Connectivité Service Bureau – SWIFT

Le titulaire doit transférer les flux vers les banques destinataires via SWIFT.

La Swift Alliance Gateway (SAG) doit être en mesure de supporter des volumétries de transfert très importantes, sans dégradation de performance (sans risque de non respect des heures de cut-off bancaire et des dates de valeur).

Le titulaire doit être capable de supporter un accroissement des volumétries à hauteur de 10% (Cf ; tableau de « volumétrie détaillée mensuelle » au § 3.3 du CDC).

Le titulaire doit disposer d'une solution de redondance.

Le titulaire doit disposer d'un plan de secours en cas de défaillance de la SAG.

France Travail doit être informé de la mise en place du plan de secours dont la mise en application doit être transparente pour France Travail (sans impact sur la disponibilité des services, sans sollicitation des équipes).

#### 5.4 Connectivité France Travail - Service Bureau

La connexion entre le France Travail et le candidat y compris la connexion de secours devra respecter le guide pratique d'accès au réseau informatique du France Travail par des tiers (cf. l'annexe 3 : la charte de sécurité et de confidentialité, et son guide d'accès au réseau par des tiers). La connexion entre France Travail et le titulaire s'effectuera au moyen d'une ligne haut-débit Spécialisée qui sera doublée et utilisée en mode nominal / secours. Cette ligne ainsi que la ligne de secours seront fournies par France Travail.

Toute connexion entre le France Travail et le candidat y compris la connexion de secours proposée doit :

- au minimum satisfaire aux exigences décrites au paragraphe V
- être capable de supporter les volumétries actuelles de France Travail (Cf ; tableau de « volumétrie détaillée mensuelle » au § 3.3 du CDC), et leur éventuel accroissement à hauteur de 10%, sans dégradation de performance (non respect des heures de cut-off bancaires)
- respecter le guide pratique d'accès au réseau informatique de France Travail par des tiers (Charte de sécurité.pdf), y compris pour ce qui concerne la ligne de secours,
- faire l'objet, de la part du titulaire, d'une description précise des solutions et combinaisons proposées, laquelle précisera notamment les éléments logiciels ou d'infrastructure nécessaires aux solutions proposées et qui du titulaire ou de France Travail en sera propriétaire et lequel en assurera la maintenance
- être en capacité de continuer le service, y compris pour la ligne de secours
- faire l'objet d'une étude et d'une validation par les experts sécurité de France Travail

Le titulaire propose et décrit la procédure de secours (canaux de substitution disponibles pour les échanges de flux, ...) qui sera activée en cas d'incident ou d'interruption de service.

Dans le cas où le titulaire propose de fournir la connexion entre lui et France Travail, il décrit les modalités du plan de basculement et les délais de bascule d'une solution à une autre.

Il détaille les modes de communication proposés (extranet, e-mail, rapports papiers, autres solutions),

A cet effet, il met en œuvre différentes modalités pour mettre à disposition de France Travail des éléments Statistiques relatifs au trafic sur les lignes.

Le titulaire participe aux tests de mise en place de la connexion entre lui et **France Travail**, à l'ajustement du paramétrage entre lui et France Travail.

Le transfert des fichiers sur la ligne principale et la ligne de secours doit :

- Assurer l'intégrité des données
- Offrir une transaction métier non répudiée entre France Travail et le titulaire
- Être sécurisé (flux chiffré)

## VI. Réversibilité/transférabilité

Cette phase consiste à livrer des prestations en vue d'assurer la réversibilité et la transférabilité des services en fin de contrat.

Le titulaire s'engage à assurer la réversibilité des prestations afin de permettre au client sans difficultés de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle la fourniture des prestations objet du présent contrat. Cette phase de réversibilité doit être de maximum 3 jours.

Le titulaire a une obligation de collaboration active avec France Travail pour les besoins du présent marché. Dans ce contexte, le titulaire peut être amené à échanger directement avec un prestataire désigné par France Travail et notamment à lui transmettre des informations. Il est précisé que ces échanges ne font naître aucun lien contractuel entre le titulaire et tout tiers au contrat, ni aucune responsabilité entre le tiers et le titulaire.

Quel que soit le motif qui a donné lieu à la cessation des relations contractuelles, les obligations nées pendant la durée du contrat ne prennent fin qu'après que le titulaire ait respecté ses engagements liés à la réversibilité.

Le titulaire s'engage à produire le plan de réversibilité, validé par France Travail, 3 mois avant la date de début de réversibilité.

## VII. Organisation, planification et mise en service

### 7.1 Tableau des phases et échéanciers

Phase	Description	Action du Titulaire	Action du Client	Délais
PHASE1	Notification	Signature du marché lors de la remise de l'offre	Signature du marché et notification du marché	T0

PHASE2	Lancement du marché	Livraison des livrables suivants : - Documentation technique et fonctionnelle - Convention de service - Compte-rendu de la réunion de lancement dont identification des interlocuteurs	Validation des livrables	T0 + 20 jours ouvrés = T1
PHASE3	Mise en place du marché	Mise en place du projet d'installation et livrables associés, en environnement de Test - Livraison du planning détaillé pour un démarrage en production en max T3 - Planning qui pourra être actualisé lors de l'appropriation	Commande des lignes et actualisation du planning	T1 + 5 jours ouvrés = T2
	Mise en place de l'environnement de test (phase Appropriation)	Installation en environnement de test, recette	Test de connexion de bout en bout* Recette de bout en bout* dans l'environnement de TEST *de France Travail vers les partenaires bancaires via le réseau SWIFT et ceci dans les deux sens (aller et retour)	T1 + 3 mois = T3
	Mise en place du marché en environnement de Production	Mise en place du projet d'installation et livrables associés en environnement de Production	Penny test en environnement de Production	T3
PHASE4	Entrée en production du marché	Prestations de Gouvernance et de Maintenance	Utilisateur	T3 et au-delà, jusqu'à la fin du marché.

#### Détail de la PHASE 3 : Appropriation

L'exécution de la phase d'appropriation se déroule sur une période de 3 mois à compter de la fin de T1.

Cette phase d'appropriation sera considérée comme validée lorsque le titulaire aura remis le rapport de fin de phase et que France Travail aura approuvé le procès-verbal de fin de phase d'appropriation.

Les travaux liés à la mise en service correspondent à la phase d'appropriation, incluant les qualifications et recettes.

- Le titulaire doit être en mesure de commencer les travaux dès l'attribution du marché. Il propose un planning détaillé pour un démarrage en production en T3.
- Lors de l'appropriation, ce planning sera actualisé. Ce planning actualisé correspond au premier livrable de la phase d'appropriation et devient un élément contractuel.
- Le titulaire précise en détail l'organisation qu'il prévoit de mettre en place pour accompagner France Travail dans son projet de connexion à SWIFT pour la phase d'appropriation. Il précise en particulier la répartition des rôles entre les différents acteurs du projet et la fréquence des réunions nécessaires.
- Le titulaire indique également quelles sont les ressources et la charge qu'il souhaiterait que France Travail mette à sa disposition dans le cadre de la réalisation de cette phase d'appropriation, laquelle reste de l'entière responsabilité du titulaire, en précisant notamment les profils et compétences requises (fonctionnelles, techniques, réseaux, bases de données, etc.).

A l'issue des 3 mois, en cas de recette avec réserves formulées par France Travail, la phase d'appropriation pourra être prolongée, sur un certain nombre de sous projets, pour une durée d'1 mois.

Durant cette prolongation, le titulaire :

Prendra la totalité de la production à la date convenue initialement avec France Travail, avec la totalité des engagements de service associés.

Finalisera, pour les sous projets concernés, la phase d'appropriation.

#### Détail de la PHASE 3 : Production

- Le titulaire fournit un planning de déploiement détaillé.
- Le titulaire précise en détail l'organisation qu'il prévoit de mettre en place pour accompagner France Travail dans son projet de connexion à SWIFT, en production. Il précise en particulier la répartition des rôles entre les différents acteurs du projet et la fréquence des réunions nécessaires.

- Le titulaire indique également quelles sont les ressources et la charge qu'il souhaiterait que France mette à sa disposition dans le cadre de la réalisation de cette phase de démarrage en production, laquelle reste de l'entière responsabilité du titulaire, en précisant notamment les profils et compétences requises (fonctionnelles, techniques, réseaux, bases de données, etc.).

## 7.2 Instances de suivi

Dans le cadre de ce marché, France Travail souhaite l'instauration d'instances de suivi :

Au démarrage du projet, c'est-à-dire de la phase de lancement (phase 2) à l'entrée en production (phase 3) :

- o Une réunion de lancement
- o Des réunions de suivi de la mise en place du projet (par exemple, Comités de pilotage)

Durant l'exécution récurrente du marché (phase 4) :

- o Des réunions de suivi de la prestation avec une fréquence mensuelle ou trimestrielle, sur décision et selon les besoins de France Travail (par exemple, point d'échange entre France Travail et le titulaire, validation des factures, etc.).
- o En cas d'incident majeur, une cellule de crise pourra être initiée par France Travail. La mise en place de cette cellule de crise nécessitera la participation obligatoire du responsable de compte FT ou de son remplaçant désigné. Le titulaire devra mobiliser et animer ses équipes (internes et partenaires) dans l'objectif d'un retour à la normale dans les délais contractuels, conformément à son obligation de résultat.
- o Des réunions ad hoc à la demande de France Travail ou du titulaire.

Avant la fin du marché :

- o Une réunion d'organisation de la réversibilité

## VIII Glossaire

- DIT : Domaine Architecture Ingénierie Technique (au sein de DSI)
- Attributaire : Désigne le titulaire qui a remporté la consultation lancée par France Travail
- Certificats PDI : Service fourni par SWIFT, de certificats interopérables pour la signature personnelle des flux à base de clé USB, Certificat PKI de Swift est associé au code Bic de France TRAVAIL, lors de l'envoi d'un fichier via la plate-forme du titulaire, celui ci signe avec la clé privée de ce certificat qu'il détient pour nous.
- DAFG : Direction Administration Finance et Gestion (au sein de France Travail)
- DSI : Direction Systèmes d'Information (au sein de France Travail)
- DTF : Direction Trésorerie & Finances (au sein de DAFG)
- FA: Domaine Fonctions d'Appui (au sein de DSI)
- SAG : SWIFT Alliance Gateway
- SBS : Service Bureau Swift; l'acronyme n'est utilisé qu'en référence à l'opérateur (par opposition à la prestation fournie par cet opérateur)
- Service Bureau : Désigne l'opérateur fournissant une prestation de Service Bureau Swift
- Titulaire : Désigne l'entreprise qui a remis une offre dans le cadre de la consultation lancée par France Travail. En fonction du contexte, le titulaire s'entendra aussi comme l'attributaire et/ou le titulaire
- SWIFT Alliance Gateway : Désigne une infrastructure logicielle d'accès à SWIFTNet
- SWIFTNet : Nom du réseau opéré par SWIFT
- Titulaire : Désigne l'attributaire de la consultation une fois réalisée la contractualisation avec France Travail