

GIE/PAPSMTPE/18/1.0



**PROCEDURE D'AGREMENT DES
PRESTATAIRES DE SERVICES DE
MAINTENANCE DE TPE**

HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Date	Rédacteur (s)	Description
1.0	08/04/2018	Groupement	Création

IDENTIFICATION DE LA PROCEDURE

Type	Fonctionnement interne
Domaine	Homologation
Titre de la procédure	Procédure d'agrément des prestataires de services de maintenance de TPE
Nombre de pages	37 pages
Référence de la procédure	GIE/PAPSM TPE/18/1.0

DOCUMENTS DE REFERENCE

- Contrat constitutif du Groupement.
- Charte monétique interbancaire (Règlement intérieur) du Groupement.
- Politique d'homologation.
- Environnement d'homologation.
- Toutes les normes, règles, procédures et exigences édictées par le Groupement.

Définition

Dans le présent document, les termes ci-dessous doivent être entendus de la manière suivante :

- Procédure : la présente procédure et ses annexes ;
- Groupement : GIE Monétique ;
- Membres adhérents : les Banques et Algérie poste, membres du Groupement ;
- CMI : Centre Monétique Interbancaire ;
- Accepteur : toute entité, affiliée au système monétique interbancaire et acceptant le paiement par carte CIB ;
- Prestataire de services : toute entreprise, personne physique ou morale de droit algérien, éligible à la présente procédure.

- Centre de Contact Client : dédié à l'accepteur équipé de TPE, prenant en charge toutes réclamations liées au terminal et assurant une assistance à distance. Désigné ci-après « CCC ».
- Echange standard : désigne le remplacement à l'identique d'un TPE.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	4
I. PREAMBULE	6
II. Objet de la procédure.....	6
III. L’accessibilité à la procédure et ses annexes.....	6
IV. Définition de l’agrément.....	6
V. Définition pré-qualification et maintenance	7
a. La pré-Qualification.....	7
b. La maintenance.....	7
VI. Périmètre d’application de la procédure	7
VII. Les acteurs de la présente procédure	8
VIII. Conditions d’éligibilité à l’agrément	8
IX. Modalités de délivrance de l’agrément.....	8
IX.1. Dossier de demande de l’agrément	8
IX.2. Recevabilité du dossier d’agrément.....	9
IX.3. Processus de pré-qualification.....	9
IX.4. Décision du Groupement.....	11
IX.5. Publication	11
X. Audit	11
XI. Conditions et règles de gestion de l’agrément.....	11
XI.1. Durée de validité de l’agrément.....	11
XI.2. Renouvellement de l’agrément	11
XI.3. Retrait d’agrément.....	12
XI.4. Traitement des recours.....	12
XII. Mode opératoire de maintenance de TPE	13
XII.1. Les intervenants sur la prestation de maintenance de TPE.....	13
XII.2. Périmètres de maintenance	13
XII.3. Etapes de maintenance de TPE	14
XII.4. Les exigences en vers le prestataire de services de maintenance de TPE	15
XIII. Les Annexes de la procédure	18
XIV.1. Annexe I : Lettre d’engagement.....	19
XIV.2. Annexe II : Demande d’agrément des prestataires de services de maintenance de TPE	21
XIV.3. Annexe III : Composition du dossier de demande d’agrément	25
XIV.4. Annexe IV : Attestation De Paiement Des Frais D’enregistrement	27

XIV.5.	Annexe V : Logigramme de la procédure	29
XIV.6.	Annexe VI : Autorisation de Pré-qualification.....	31
XIV.7.	Annexe VII : Forme d’agrément.....	33
XIV.8.	Annexe VIII : Fiche d’intervention	35

I. PREAMBULE

La présente procédure d'agrément des prestataires de services s'inscrit dans le cadre de la politique d'homologation et de certification engagée par le GIE Monétique et énoncée dans la charte monétique interbancaire.

Elle est élaborée pour conforter et accompagner l'ensemble des procédures encadrant l'écosystème de gestion des Terminaux de Paiement Electroniques (TPE), pour principalement la sécurisation de l'environnement monétique de la place interbancaire.

II. Objet de la procédure

La présente procédure a pour objet de définir les conditions et les modalités de délivrance d'agréments aux prestataires de services de maintenance de TPE.

Elle porte sur la gestion du terminal durant son cycle de vie, de son installation jusqu'à son retrait définitif et ce pour garantir la disponibilité maximale du terminal au point de vente.

Seuls les prestataires de services agréés en la matière, par le Groupement, sont autorisés à prester dans le domaine pour les membres de ce dernier.

Le non-respect des dispositions et des règles citées dans la présente procédure 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.

III. L'accessibilité à la procédure et ses annexes

Le présent document est public et s'adresse essentiellement aux prestataires de services.

Ce document fait obligation aux membres du Groupement au recours uniquement aux prestataires agréés quant à la maintenance de TPE.

IV. Définition de l'agrément

L'agrément, au sens de la présente procédure, est la reconnaissance de l'aptitude et des capacités d'un prestataire de services éligible par la délivrance d'une autorisation d'exercice de l'activité de maintenance de TPE auprès des adhérents du Groupement et leurs accepteurs.

V. Définition pré-qualification et maintenance

a. La pré-Qualification

L'agrément d'un prestataire est soumis à une obligation de pré-qualification professionnelle, auprès de l'entité de pré-qualification désignée par le Groupement, visant à garantir le professionnalisme et la technicité aux prestataires de services demandeurs d'agrément.

b. La maintenance

On entend par la maintenance, l'ensemble des opérations d'entretien sur un Terminal de Paiement Electronique (TPE), visant à rétablir le TPE dans un état de fonctionnement à même d'assurer le service de paiement.

La maintenance regroupe ainsi les actions de dépannage, de réparation, de réglage, de révision, de contrôle et de vérification d'un TPE ; ainsi que l'assistance téléphonique des accepteurs quant à l'utilisation quotidienne du TPE.

La maintenance concerne les actions ne nécessitant pas le remplacement des éléments ni le démontage des structures de TPE.

VI. Périmètre d'application de la procédure

La présente procédure s'applique :

- Aux prestataires de services demandeurs d'agrément pour la maintenance de TPE certifiés ;
- A l'acquéreur ;
- Au CMI ;
- Aux Terminaux de Paiement Electronique de proximité.

La présente procédure ne s'applique pas aux membres du Groupement qui réalisent la maintenance de TPE pour leur propre compte.

Le Groupement, veille à l'application de la présente procédure.

Une liste de référence appelée « Annuaire des mainteneurs de TPE agréés » est mise en place, gérée par le Groupement.

Toute mise à jour de l'annuaire en question reste du domaine exclusif du Groupement.

VII. Les acteurs de la présente procédure

Plusieurs acteurs interviennent dans le processus de la maintenance du TPE, chacun dans son périmètre, à savoir :

1. Le prestataire de services agréé pour la maintenance de TPE certifié ;
2. L'accepteur ;
3. Le Centre Monétique Interbancaire (CMI), gérant de la plateforme monétique par délégation du Groupement et responsable de la pré-qualification du prestataire de services, selon une procédure opérationnelle définie par le CMI et approuvée par le Groupement ;
4. L'acquéreur (la banque de l'accepteur) ;
5. Le Groupement (organe d'homologation et de certification).

VIII. Conditions d'éligibilité à l'agrément

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

- Tous prestataires de services agréés pour l'installation de TPE ;
- Toute entreprise spécialisée dans le domaine monétique ;
- Les entreprises opérant dans les secteurs de télécommunication, informatique et électronique et annexant l'activité sus visée ;
- Les entreprises ayant déjà exercé dans le domaine des installations ou de maintenance de TPE ;
- Les fournisseurs de TPE.

Toutefois, deux ou plusieurs candidats à l'agrément peuvent constituer entre eux par écrit, un groupement en vue de mettre en œuvre tous les moyens propres à faciliter ou à développer l'activité de ses membres, à améliorer ou à accroître les résultats de cette activité.

IX. Modalités de délivrance de l'agrément

IX.1. Dossier de demande de l'agrément

La délivrance de l'agrément est subordonnée à la production d'un dossier et d'une demande d'agrément, tels que signifiés, respectivement dans les annexes II et III jointes à la présente procédure, par le prestataire de services.

La demande est accompagnée d'un engagement dûment renseigné conforme au modèle figurant à l'annexe I de la présente procédure.

Le dossier de demande d'agrément est déposé contre accusé de réception.

IX.2. Recevabilité du dossier d'agrément

Dans un délai de dix (10) jours ouvrés, le Groupement traite le dossier et statue sur sa recevabilité, dans la forme et le fond.

Une réponse de recevabilité sera adressée au prestataire de services, dans les délais fixés.

En cas d'acceptation, le prestataire de services est enregistré, auprès du Groupement, un identifiant lui est attribué pour usage durant le processus d'agrément.

A la suite, une autorisation de pré-qualification, est délivrée au prestataire de services, afin de procéder à la phase de pré-qualification, auprès de l'entité désignée par le Groupement.

IX.3. Processus de pré-qualification

Le prestataire de services de maintenance de TPE, dont la notification de recevabilité du dossier est favorable, se présente à l'entité de pré-qualification désignée par le Groupement.

IX.3.1. Environnement de pré-qualification

Dans le but d'assurer une pré-qualification adéquate, le pré-qualificateur doit assurer :

- La mise en place d'un environnement test ;
- La formation complète, dont le plan est établi par le pré-qualificateur et approuvé par le Groupement, au profit des équipes chargées de la maintenance, comprenant notamment :
 - La configuration manuelle de TPE ;
 - Manipulation des consommables de TPE ;
 - Le déroulement des tests de connexion du TPE au serveur d'acquisition et TMS ;
 - La gestion des divers mots de passe, etc... ;
 - L'application CibPay ;
 - Le TMS ;
 - L'échange standard ;
 - La formation et le savoir-faire dans l'assistance à distance de l'accepteur ;
 - L'évaluation de l'ensemble des candidats à la pré-qualification.

- La mise à disposition, dans le cadre de la formation, de TPE et cartes de test CIB ;
- La mise en place, en collaboration avec le prestataire de services, d'une interaction entre le centre d'appels monétique interbancaire et le Centre Contact Clients (CCC) du prestataire de services ;
- La mise en place, en collaboration avec le prestataire de services, d'une connexion sécurisée à l'environnement de production, depuis les locaux du prestataire de services vers les différents serveurs du CMI permettant l'échange des différents fichiers.

IX.3.2. Modalité de pré-qualification

Le prestataire de services doit se présenter, dans les délais prescrits dans l'autorisation de pré-qualification, au siège du pré-qualificateur.

Le pré-qualificateur, s'assure en premier lieu, de la validité de l'autorisation délivrée par le Groupement au prestataire de services et procède à :

- L'établissement, en concertation avec le candidat à la pré-qualification, d'un planning pour la formation et les tests, dont les délais ne doivent pas dépasser un (01) mois, à partir de la première présentation du candidat chez le pré-qualificateur ;
- La mise en place d'un environnement de pré-qualification permettant de cerner toutes les conditions nécessaires à la maintenance d'un TPE ;
- La formation des prestataires de services suivant le plan de formation établi;
- L'évaluation des candidats à la pré-qualification, à travers des évaluations et des tests.

Le prestataire de services doit s'acquitter des frais de pré-qualification au profit du pré-qualificateur selon les modalités de paiement arrêtées par ce dernier.

Le pré-qualificateur transmet au Groupement un procès-verbal de pré-qualification, dans un délai n'excédant pas sept (7) jours à compter de la date de fin des tests de pré-qualification.

IX.4. Décision du Groupement

Après réception du procès-verbal de la pré-qualification, le Groupement statue sur le dossier de l'agrément, en proclamant :

- a. Un Agrément;
- b. Une demande de complément d'informations ;
- c. Un rejet motivé de la demande.

Le prestataire de services dispose du droit de recours.

Une lettre recommandée est adressée au prestataire de services, notifiant la décision du Groupement.

En cas d'une décision favorable, l'agrément, est remis, contre accusé de réception, en main propre au prestataire ou son mandataire dument désigné.

IX.5. Publication

Le Groupement diffuse le référentiel des prestataires de services agréés.

X. Audit

Le prestataire de services doit procéder à un audit interne annuel de ses procédures opérationnelles.

Le Groupement se réserve le droit de procéder, à tout moment, à un audit inopiné.

XI. Conditions et règles de gestion de l'agrément

XI.1. Durée de validité de l'agrément

L'agrément est valide pour deux (02) années et renouvelable à la demande du prestataire de services.

Le prestataire de services agréé est tenu de conserver, maintenir et entretenir tous les éléments d'information relatifs à ses capacités ayant servi et justifié l'agrément obtenu.

XI.2. Renouvellement de l'agrément

Le renouvellement de l'agrément est obligatoire pour la continuité de l'exercice de l'activité du prestataire de services.

Le renouvellement de l'agrément se fait dans les mêmes règles du dernier agrément accordé.

La décision de renouvellement est subordonnée à la présentation du rapport d'activité du prestataire de service, d'un plan de formation continue de ses équipes techniques, ainsi qu'à la fourniture des attestations de bonne exécution de l'exercice écoulé, délivrées par les adhérents du Groupement auxquels il a presté

Une demande de renouvellement de l'agrément doit être introduite auprès du Groupement dans un délai minimal de quarante-cinq jours (45) jours, avant la date d'expiration de l'agrément.

XI.3. Retrait d'agrément

Le Groupement décide du retrait définitif de l'agrément pour toute fraude occasionnée par le prestataire de services.

Le Groupement décide de la suspension (retrait temporaire) de l'agrément en cas de non-conformité mineure. La levée de suspension est prononcée une fois la mise en conformité réalisée dans les délais arrêtés par le Groupement.

Par ailleurs, tout prestataire de services agréé qui cesse totalement son activité ou dont l'activité ne correspond plus à l'agrément qui lui a été délivré est tenu de retourner celui-ci au Groupement. Dans ce cas, le Groupement procède au retrait de l'agrément.

Le prestataire de services agréé est informé par lettre recommandée de l'objet du retrait d'agrément, ainsi que des raisons et des circonstances y afférentes.

XI.4. Traitement des recours

La décision du Groupement relative au refus et retrait d'agrément peut faire l'objet d'un recours du prestataire, auprès du Groupement, dans un délai de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception de la notification.

Le recours doit être appuyé d'éléments d'informations nouveaux et de pièces justificatives.

Le recours doit être déposé, auprès des services du Groupement, contre accusé de réception.

Le prestataire de services est avisé de la suite réservée à son recours dans un délai n'excédant pas dix (10) jours à compter de la date du dépôt du recours.

XII. Mode opératoire de maintenance de TPE

XII.1. Les intervenants sur la prestation de maintenance de TPE

Plusieurs acteurs interviennent dans le processus de maintenance du TPE et chacun dans son périmètre, à savoir :

1. Le prestataire de services agréé;
2. L'accepteur ;
3. Le Centre Monétique Interbancaire (CMI), gérant de la plateforme monétique par délégation du Groupement ;
4. L'acquéreur (la banque de l'accepteur).

XII.2. Périmètres de maintenance

La prestation objet de l'agrément, consiste en :

- Assistance aux commerçants à distance :

Cette assistance comprend le traitement des demandes liées à des réglages ou des opérations simples tels que : la manipulation sans outil, et le dépannage à distance via l'assistance téléphonique (le CCC du prestataire de services).

- Maintenance du TPE:

Elle consiste, en le traitement de l'ensemble des opérations de maintenance suite au déplacement d'une équipe technique chez l'accepteur (intervention sur site).

Deux formes d'intervention sont possibles :

a) L'intervention préventive

- Déplacement chez le commerçant pour vérifier la bonne formation de ce dernier quant à l'utilisation du terminal.
- Entretien du terminal.
- Contrôle des indicateurs de fonctionnement et mises à jour des logiciels.
- Vérification des réglages et tests de bon fonctionnement.

b) L'intervention curative

- Echange standard.
- Réparation.

XII.3. Etapes de maintenance de TPE

1. Le prestataire de services prend en charge, toute demande de maintenance provenant de l'accepteur, de l'acquéreur et du CMI par tout canal (courrier, E-mail, Appels ou Autres).
2. Le prestataire de services procède à l'identification du problème ou de la panne, la qualifie et selon cas l'oriente :
3. Si la panne ne nécessite pas une intervention d'une équipe technique chez l'accepteur :
 - Le prestataire de services oriente l'accepteur par téléphone à l'effet de remédier à la panne ;
 - Le prestataire de services procède à l'enregistrement et au classement de la demande dans un fichier mentionnant la date l'heure le type ainsi que le statut de la demande ;
 - Le prestataire de services doit assurer un suivi auprès de l'accepteur, après la phase de résolution, pour s'enquérir de la satisfaction ou non de ce dernier ;
 - Le prestataire de services procède à l'archivage de la demande ;
 - Fin du processus.
4. Si la panne nécessite une intervention chez l'accepteur :
 - le prestataire de services, prépare un TPE configuré à l'identique en prévision d'un échange standard si nécessaire ;
 - Le prestataire de services prend rendez-vous avec l'accepteur pour l'intervention ;
 - Le prestataire de services doit intervenir dans les délais minimaux suivants :
 - Intervention dans le périmètre du chef-lieu de wilaya : 4h ouvrables à partir de la date de la demande par l'accepteur;
 - Intervention dans le périmètre de rayon de 10 à 100 km: 8h ouvrables à partir de la date de la doléance par l'accepteur ;
 - Intervention dans le périmètre de rayon supérieur 100 km: 12h ouvrables à partir de la date de la doléance par l'accepteur.
 - Une fois sur site, une équipe technique prend en charge la réparation du TPE ou procède à l'échange standard ;

- Une fiche d'intervention est établie et cosignée par l'accepteur ;
- Le prestataire de services procède à l'archivage de la demande ;
- Fin du processus.

XII.4. Les exigences en vers le prestataire de services de maintenance de TPE

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

1. Par délégation de la banque, le prestataire de services doit :
 - a. Disposer d'un stock de Kit de TPE pré-chargés avec l'application CIBPAY;
 - b. Disposer d'un stock de SIM ;
 - c. Disposer d'un stock de consommables pour TPE ;
 - d. Aviser l'acquéreur dès qu'un seuil minimal de stock kit TPE et SIM est atteint ;
 - e. Assurer la disponibilité et la livraison des consommables aux accepteurs ;
2. Le prestataire de services doit communiquer toute modification dans les fichiers commandes, au CMI et à l'acquéreur, par tout canal ;
3. Le prestataire de services doit assurer un transfert de savoir à toutes ses équipes techniques à travers des formations continues ;
4. Le prestataire de services doit disposer de procédures internes relatives:
 - a. A l'échange standard et la maintenance de TPE ;
 - b. Au stockage et déstockage des kits TPE et SIM ;
 - c. A l'archivage des documents et rapports relatifs aux prestations offertes.
5. Le prestataire de services doit former les équipes techniques sur les équipements déjà installés auprès de l'accepteur avant toute intervention sur site ;
6. L'équipe technique doit obligatoirement avoir un TPE dument chargé à chaque intervention sur site ;

7. Le transport des kitsTPE et les SIM, objet de la présente procédure, doit être exécuté dans les meilleures conditions de sureté de sorte à les protéger contre le vol, la perte, la détérioration et l'utilisation frauduleuse ;
8. En cas de vol ou de disparition d'un TPE ou d'une SIM, le prestataire est tenu d'informer immédiatement l'acquéreur ;
9. Le prestataire de services doit souscrire à une police d'assurance ;
10. 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 par l'adjonction ou la suppression d'un ou plusieurs composants ou accessoires ;
11. La sous-traitance de la prestation de maintenance de TPE, auprès d'un tiers non agréé est strictement interdite ;
12. Le prestataire de services doit disposer d'un TPE test par modèle de TPE certifié ;
13. Le prestataire de service doit disposer d'un lot de cartes de test CIB fourni par le CMI ;
14. Le prestataire de services doit disposer de l'outil de génération de mot de passe fourni par le CMI ;
15. Dans le cas d'un échange standard, le prestataire de services, doit conserver et archiver le ticket paramètre, pendant au moins une année ;
16. Le prestataire de services établit un état hebdomadaire des terminaux maintenus et l'envoie à l'acquéreur;
17. Le prestataire de services agréé est tenu de se référer aux prix du marché pour la tarification de ses prestations ;
18. Le prestataire de services doit :
 - Réaliser des visites préventives et curatives sur le site de l'accepteur ;
 - Rédiger un rapport d'intervention signé par l'accepteur;
 - Livrer des consommables aux accepteurs.

19. Le Centre de Contact Client (CCC) du prestataire de services doit remplir les conditions suivantes :

- a. Le CCC doit disposer d'une organisation, procédures et d'un ensemble de moyens, humains, immobiliers, mobiliers et techniques, qui permettent de prendre en charge la relation à distance ;
- b. Le CCC doit afficher une disponibilité huit (8) heures sur vingt-quatre (24), six (6) jours sur (7) ;
- c. Le CCC doit disposer des outils et logiciels suivants :
 - Un serveur vocal interactif prenant en charge les appels entrants grâce à des messages vocaux enregistrés ;
 - Des modèles de TPE pris en charge par le prestataire de services ;
 - Une bibliothèque regroupant toute la documentation technique ;
 - Un script d'appels entrants et sortants.
- d. Le CCC doit assurer des campagnes d'appels sortants en prenant contact, systématiquement avec les accepteurs, même si aucun incident n'a été signalé;
- e. Les réclamations doivent impérativement être prises en charge selon le canal de réception dans un délai n'excédant pas :

Canal de réception	Délai de prise en charge	
	Ligne disponible	Ligne occupée
Via le Numéro du C.C.C	> 30 seconde	> 90 seconde
E-mail : C.C.C@e-mail.com	De 07h30-16h30	16h30-07h30
	> 6 heures	> 24 heures
Autres canaux (FAX ; SMS ; Courrier....ect)	Dans les 24 heures suivant la réception de la réclamation	

- f. Le prestataire de services doit former ses télé opérateurs sur les modèles de TPE afin d'assister au mieux l'accepteur dans la manipulation quotidienne du terminal ;

- g. Le prestataire de services doit s'assurer de la bonne exécution de l'intervention de maintenance et du bon fonctionnement du TPE, à travers un appel sortant, dans un délai ne dépassant pas les 24 heures après l'intervention.

XIII. Les Annexes de la procédure

Huit annexes accompagnent la présente procédure, il s'agit de :

Annexe I : Lettre d'engagement ;

Annexe II : Demande d'agrément des prestataires de services pour la maintenance de TPE ;

Annexe III : Composition du dossier de demande d'agrément ;

Annexe IV : Attestation De Paiement Des Frais D'enregistrement ;

Annexe V : Logigramme de la procédure ;

Annexe VI : Autorisation de Pré-qualification ;

Annexe VII : Forme d'agrément ;

Annexe VIII : Fiche d'intervention.

XIV.1. Annexe I : Lettre d'engagement

ANNEXE I

LETTRE D'ENGAGEMENT

ENGAGEMENT SUR L'HONNEUR

Je soussigné (e) :

Agissant en qualité de :

En vertu des pouvoirs qui me sont conféré au nom et pour le compte de la société :

Je m'engage sur l'honneur a :

A/ concernant le cadre général :

- A fournir, à la demande du Groupement, des rapports concernant mon activité de maintenance sur l'ensemble de TPE à ma charge ;
- A respecter les termes de l'agrément suscité et la réglementation en vigueur et toutes modifications subséquentes ;
- A respecter les délais contractuels, objet du contrat signé avec l'acquéreur ;
- A protéger la confidentialité des données dont je dispose dans le cadre de la prestation ;
- A assurer la qualité des travaux de maintenance;
- A m'acquitter des frais d'agrément établis par le Groupement ;
- A saisir le Groupement, au préalable pour toute modification dans les statuts de prestataire ;
- A informer, le Groupement de tout transfert du local ou des lieux d'exercice des activités;
- A restituer l'agrément au Groupement, dans le cas de cessation d'activité;
- A accepter, coopérer, faciliter au Groupement la réalisation des audits définis dans le cadre de cette procédure ;
- A signaler à l'acquéreur dans l'immédiat toutes suspicions d'anomalie de fraude.

C/ Concernant le mode opératoire de maintenance de TPE

- A se conformer au mode opération de maintenance de TPE, décrit dans la procédure d'agrément des prestataires de services de maintenance de TPE.

D/ Concernant le mode de commercialisation de la prestation de maintenance de TPE

- A se référer aux prix du marché pour la tarification de ses prestations.

Fait à, le .../.../.....

(Signature et cachet de la société)

XIV.2. Annexe II : Demande d'agrément des prestataires de services de maintenance de TPE

ANNEXE II

DEMANDE D'AGREMENT DES

PRESTATAIRES DE SERVICES DE

MAINTENANCE DE TPE

FORMULAIRE DE DEMANDE D'AGREMENT

Cadre réservé au GIE MONETIQUE

Demande N° : **Date :**

I. Nature de La demande :

Cadre réservé au prestataire de services	Cadre réservé au GIE Monétique
<input type="checkbox"/> <u>Demande d'Agrément</u>	<u>N° de Dossier :</u>
<input type="checkbox"/> <u>Renouvellement d'Agrément</u>	

II. Information sur l'agrément Antérieur :

N° d'agrément :	
Date de délivrance de l'agrément par le Groupement :	Date de fin de validité de l'agrément :

III. Information prestataire de services :

Raison Sociale :	
Adresse :	
Commune	Wilaya :
N° Registre de Commerce :	
N° Identification fiscale :	
Représentant :	En qualité de :
N° Téléphone :	Fax :
E-mail :	Site Web :
Représentant auprès du Groupement :	
N° Téléphone Mobile :	

IV. Identification du prestataire de services

Siège d'activité principale				
Nombre de Sièges d'activité secondaires				
localité des sièges				
Moyens humains				
Nombre total de salariés				
Nombre total de salariés par statut		-Nombre d'ingénieur :		
		-Nombre de technicien supérieur :		
		-Nombre de Technicien :		
Nombre d'équipes techniques :				
Moyens Matériel				
Moyen roulant		<u>Véhicule léger :</u>		
		<u>Véhicule utilitaire :</u>		
		<u>Autres Véhicules :</u>		
Disponibilité d'un Centre Contact Client		Oui		Non
		Nombre de chargée de clients		
		Nombre de lignes		
		Numéro du Centre de Contact client		
		Horaire du Centre de		

	contact client		
Disposition d'un local de stockage, si oui veuillez indiquer sa capacité d'accueil en nombre de TPE	Oui		Non
	Capacité :		
Système d'information			
Existence d'un système d'archivage et de gestion des dossiers accepteur	oui	Non	

Fait à, le .../... /.....

(Signature et cachet de la société)

XIV.3. Annexe III : Composition du dossier de demande
d'agrément

ANNEXE III
COMPOSITION DU DOSSIER DE DEMANDE
D'AGREMENT

1. Demande écrite.
2. Lettre d'engagement.
3. Justificatif du paiement des frais relatifs au traitement de la demande d'agrément d'un montant de cinquante mille dinars (50 000,00 DA) (Annexe IV).
4. Copie du registre de commerce.
5. Formulaire de demande d'agrément, dûment renseigné et visé.
6. Déclaration Annuelle des Salaires (bordereau de la CNAS et liste des salariés visée).
7. Photocopies des diplômes, attestations et certificats du personnel composant l'encadrement technique.
8. Descriptif des moyens matériels d'intervention en état de marche.
9. Photocopies des cartes grises et/ou factures du matériel acquis durant l'année de dépôt.
10. Copie des statuts pour les entreprises de forme juridique.
11. Bilans fiscaux visés ou bilans comptables et leurs annexes paraphés indiquant les différents résultats des trois (03) dernières années. Pour les entreprises nouvellement créées il est exigé le bilan prévisionnel de trois années.
12. Attestation d'affiliation et de mise à jour à la caisse de sécurité sociale.
13. Copie d'extrait de rôle moins de trois (03) Mois.
14. Attestation de service fait et des références justifiant des capacités professionnelles du prestataire de services.
15. Les procédures internes relatives :
 - à l'échange standard et maintenance de TPE ;
 - au stockage et déstockage des TPE et SIM ;
 - à l'archivage des documents et rapports relatifs aux prestations offertes ;
 - à l'organisation et au fonctionnement du Centre de Contact Client.

Remarque : Les documents fournis doivent être visés par le responsable dirigeant.

XIV.4. Annexe IV : Attestation De Paiement Des Frais
D'enregistrement

ANNEXE IV

**ATTESTATION DE PAIEMENT DES FRAIS
D'ENREGISTREMENT**

ATTESTATION DE PAIEMENT

Je soussigné(e) :

Agissant en qualité de :,

au nom et pour le compte de la société :,

et dans le cadre de l'agrément pour la maintenance de Terminaux de Paiement Electronique, atteste que :

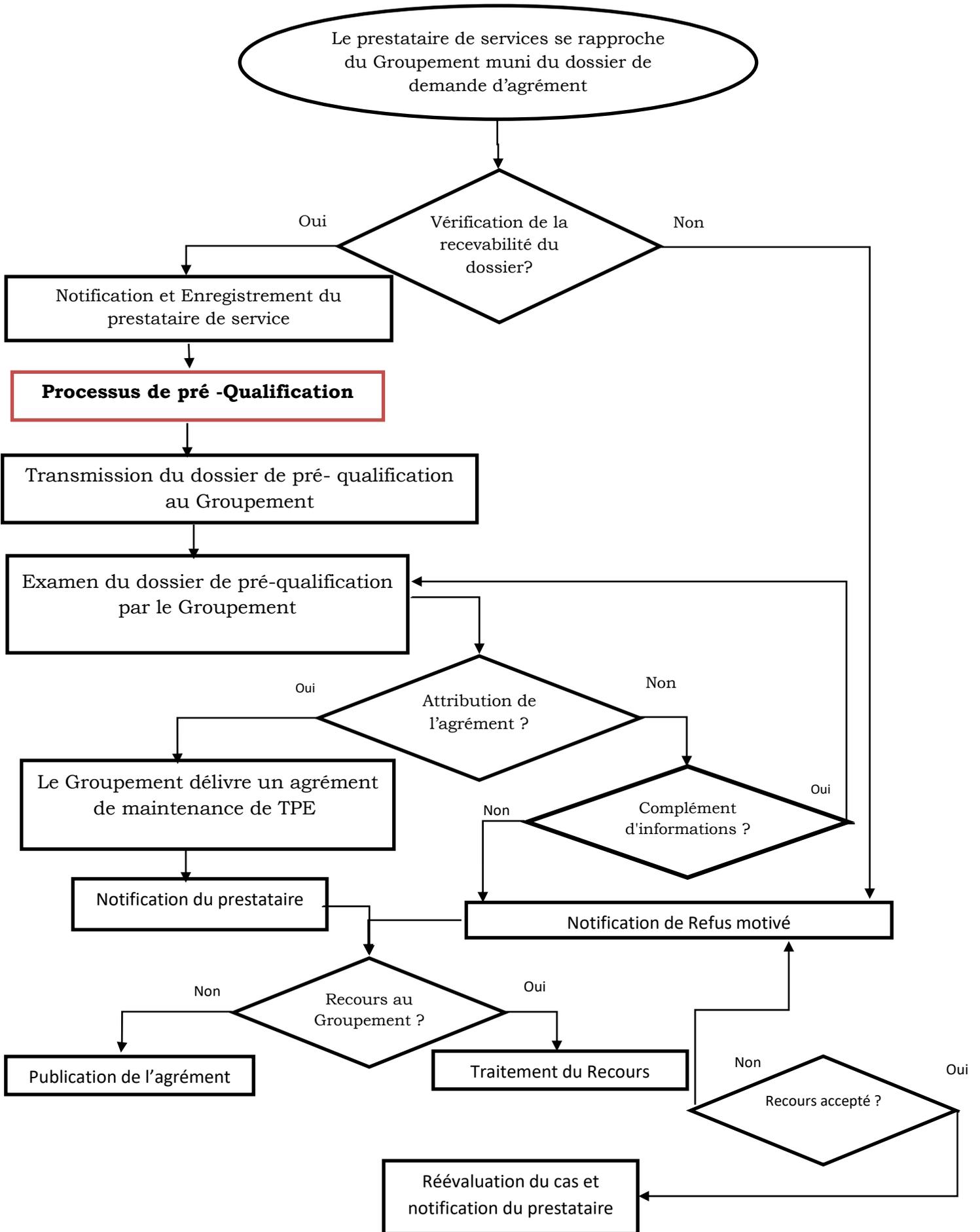
L'ordre de virement N° émanant de la banque
en date du / / 201.... RIB : dont copie ci-joint,
au profit du Groupement au compte bancaire BEA, agence des ACCREDITES
Bd Med V RIB : 00200017017220013487 pour le montant de
correspond bien aux frais d'enregistrement relatif à l'agrément de
maintenance de TPE.

Fait à, le ... / ... /

(Signature et cachet de la société)

ANNEXE V

**LOGIGRAMME DES MODALITES DE
DELIVRANCE D'AGREMENT DE
MAINTENANCE DE TPE**



XIV.6. Annexe VI : Autorisation de Pré-qualification

ANNEXE VI

AUTORISATION POUR PRE-QUALIFICATION

DIRECTION GENERALE

Fait le

Réf : ____/201..

A l'attention de Monsieur/Madame :.....

Agissant au nom et pour le compte de la société

Objet : Autorisation pour pré-qualification

Après étude de votre dossier de demande d'agrément, pour la maintenance de TPE, déposé le .../.../201... auprès du GIE Monétique, nous vous informons que votre dossier a été accepté.

Aussi, votre identifiant durant tout le processus d'agrément est et vous êtes autorisé à entamer le processus de pré-qualification tel que décrit dans le document GIE/PAPSMTPE/18/1.0, portant sur la procédure d'agrément des prestataires de services pour la maintenance de TPE.

L'entité habilitée de pré-qualification désignée est la suivante :

**Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM), sis au 33, route d'OuledFayet, Chéraga Ouest
Chéraga Alger**

Tél/Fax :

Tél: +21321994900 /+2132199491

DG : +21321994951

Fax : +21321994949

E-mail : satim@satim-dz.com

Cette autorisation est valide pour une durée de un (1) mois à compter de la date de sa signature ; elle vous est délivrée dans le respect des règles et procédures édictées dans le document référencé GIE/PAPSMTPE/18/1.0 et ses annexes.

Cachet et signature.

XIV.7. Annexe VII : Forme d'agrément

ANNEXE VII

FORME D'AGREMENT

DIRECTION GENERALE

Fait le

Réf : /201..

A l'attention de Monsieur/Madame :.....

Agissant au nom et pour le compte de la société

Objet : Notification d'Agrément.

Après étude de votre dossier de demande d'agrément de maintenance des terminaux de paiement électronique, nous vous informons que le GIE Monétique a émis un avis favorable.

L'identifiant de l'agrément est

Le présent agrément est valide pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de sa signature sous réserve du respect de la procédure d'agrément des prestataires de services de maintenance de TPE et ses annexes ; il peut faire l'objet de retrait définitif ou temporaire en cas de non-conformité qualifiée par le GIE Monétique.

Cet agrément doit être renouvelé quarante-cinq (45) jours avant son expiration ; à cet effet une demande doit être adressée au GIE Monétique.

Cachet et signature.

XIV.8. Annexe VIII : Fiche d'intervention

ANNEXE VIII

FICHE D'INTERVENTION

FICHE D'INTERVENTION

TYPE TPE :

N° DE SERIE :

DESIGNATION ACCEPTEUR :

ADRESSE :

WILAYA :

DISTANCE DU CHEF-LIEU DE WILAYA (EN KM) :

N° DE LA LIGNE TELEPHONIQUE :

DATE ET HEURE DE SIGNALISATION :

NATURE DU PROBLEME SIGNALÉ :

PANNE TPE **MANQUE DE FORMATION SUR L'UTILISATION DU TPE**

AUTRE (PRECISER) :

NATURE DU PROBLEME APRES DIAGNOSTIQUE :

PANNE TPE **MANQUE DE FORMATION SUR L'UTILISATION DU TPE**

AUTRE (PRECISER) :

MESURES CORRECTIVES :

RECONFIGURATION TPE **INITIATION A L'UTILISATION DU TPE**

AUTRE (PRECISER) :

COMMENTAIRE :

.....
.....
.....

SIGNATURE

TECHNICIEN

SIGNATURE

DE L'ACCEPTEUR