CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE D'ACQUISITION D'UN PROGICIEL DE GESTION DU PRODUIT D'EPARGNE

DU CREDIT MUNICIPAL DE PARIS

N° de nomenclature CPV : 72210000-0

MARCHE D'APPEL A CONCURRENCE SELON LA PROCEDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT

en application de l'article 57
du Code des marchés publics
(décret n° 2006-975 du 1er août 2006
modifié)

SOCIETE : *(à remplir par le candidat)*

N° de marché 2011 – 23

CREDIT MUNICIPAL DE PARIS

Marché n°2011 - 23/ du

ENTRE :

Le Crédit Municipal de Paris

Etablissement public administratif de crédit et d'aide sociale
55, rue des Francs Bourgeois
75 181 PARIS cedex 04

Représenté par Monsieur Bernard Candiard,
Directeur Général,
et dénommé ci après

« *Le représentant du pouvoir adjudicateur* », d'une part

et:

La Société
dont le siège est situé

Numéro d'identification S.I.R.E.T (2) :
Code d'activité économique principale APE (1)

Représenté par M.

Ci-après désigné : « *Le titulaire* », d'autre part

ont convenu ce qui suit :

1. Contexte de l'opération

Le Crédit municipal de Paris est un établissement public administratif local et un établissement de crédit, dont l'activité principale est le prêt sur gages depuis 1777. Il a également développé une offre de microcrédit personnel en partenariat avec plusieurs départements d'Ile-de-France.

L'activité de prêt sur gages représente aujourd'hui un encours de près de 110 M€ pour plus de 50 000 clients et plus d'un millions d'objets déposés. Des prêts sont accordés dès 30 € et jusqu'à un montant maximum de 1 M€, le montant de prêt moyen accordé est aujourd'hui d'environ 900 € par contrat.

Les contrats de prêt sont d'une durée d'un an, à taux fixe et avec remboursement in fine du capital et des intérêts. A l'échéance annuelle, l'emprunteur peut renouveler son contrat pour une nouvelle durée d'un an à condition de régler le montant des intérêts dus pour la période écoulée. Par ailleurs le client peut procéder au remboursement de son prêt à tout moment sans préavis.

Le Crédit municipal de Paris souhaite mettre en place une offre de produit d'épargne afin de pouvoir diversifier ses sources de refinancement de son activité de prêt sur gages. Cette offre sera constituée de comptes sur livrets et de comptes à terme, et commercialisée auprès des particuliers, puis dans un second temps auprès de certaines personnes morales. La relation avec les clients sera organisée autour d'un outil internet, de traitements courriers papier et électroniques, et de relations téléphoniques. Les intérêts perçus sur ces produits seront fiscalisés, au moins dans un premier temps, et les opérations seront intégrées dans la gestion comptable générale de l'établissement.

2. Descriptif de l'offre d'épargne à gérer par un progiciel

Le progiciel doit permettre la gestion des produits d'épargne selon les modalités de fonctionnement décrites ci-dessous.

2.1 Le Compte sur Livret

Le compte sur livret du Crédit Municipal est un compte d'épargne à vue productif d'intérêts. Il est d'une durée indéterminée.
L'ouverture et le fonctionnement de ce compte seront gratuits et le client dispose d'un délai de rétractation. Son ouverture pourra être demandée seulement par une personne physique - résident français (France Métropolitaine) au regard de la réglementation fiscale française.
Les comptes sont personnels et nominatifs, il n'y aura pas de comptes joints.
Les comptes sont ouverts à l'appui de pièces justificatives au regard de la réglementation sur la lutte anti-blanchiment.
Un minimum et un plafond seront définis pour chaque compte, ainsi que des montants minimums par opération (retrait et versement). Les opérations seront effectuées uniquement par virement interbancaire.

Le mode de rémunération sera défini par application d'un taux fixe modifiable à tout moment pour l'ensemble des comptes ouverts :

- les versements produisent des intérêts à partir du 1er jour de la quinzaine qui suit l'opération.
- les retraits cessent de produire des intérêts à partir de la fin de la quinzaine précédente.
- les intérêts sont décomptés une fois par an au 31 décembre et sont portés au crédit du compte au début de l'année suivante.

Plusieurs taux de rémunération pourront exister simultanément, en fonction de groupes de clientèles prédéfinis.

Pour l'imposition des intérêts, le titulaire du compte sur livret pourra choisir entre deux régimes :
- soit la déclaration des intérêts avec celle des autres revenus imposables suivant le barème de l'impôt sur le revenu (les prélèvements sociaux sont perçus à la source lors du versement des intérêts en début d'année),
- soit le prélèvement forfaitaire libératoire en vigueur (PLF).

Un relevé de compte annuel sera adressé au titulaire l'informant du solde, des mouvements enregistrés, et du montant des intérêts.
Un relevé de compte sera adressé mensuellement dès lors qu'une ou plusieurs opérations ont été effectuées dans le mois.

Le client, ou le Crédit municipal en cas de dysfonctionnements importants, pourra procéder à la clôture du compte.

2.2 Le Compte à terme

Le Compte à Terme (CAT) est un compte rémunéré sur lequel les fonds versés par un client restent indisponibles pendant une durée déterminée à l'ouverture du compte.
Cette durée pourra être de 6, 9, 12, 18 ou 24 mois et sera choisie par le client à l'ouverture.
Le Compte à Terme entraîne obligatoirement l'ouverture d'un Compte d'épargne à vue (Compte sur Livret) au nom du client conformément aux dispositifs en vigueur. Celui-ci peut ensuite ouvrir à son nom un ou plusieurs Comptes à Terme.
Chaque CAT ne peut avoir qu'un seul titulaire, il est unique et est individualisé par son numéro qui lui est propre.
Chaque CAT ne peut enregistrer qu'une opération de dépôt de fonds lors de son ouverture et une opération de retrait de fonds lors de sa clôture à l'échéance.
A l'ouverture, le client dispose d'un délai de rétractation.

Un montant minimum et un plafond applicables à chaque CAT seront définis.

Le retrait des fonds déposés sur le CAT s'effectue à l'échéance exclusivement par virement automatique sur le compte sur livret du Crédit Municipal de Paris ouvert à l'origine du contrat.

Le CAT peut être renouvelé. La demande de renouvellement peut être faite jusqu'à 5 jours ouvrés avant l'échéance du Compte à Terme.

Le CAT est renouvelé pour le même montant et la même durée.

Le taux appliqué est celui en vigueur à la date de la demande du renouvellement.
A chaque renouvellement, les intérêts sont versés sur le Compte sur Livret ouvert à l'origine du contrat.

Aucun retrait partiel des fonds ne peut avoir lieu pendant la durée du placement. Toute demande de retrait partiel entraînera la clôture du compte.

La rémunération est fixée d'avance pour toute la durée du CAT. Les intérêts sont calculés à partir de la date effective du dépôt des fonds sur le CAT.

Le Client peut demander au Crédit Municipal de Paris de débloquer avant l'échéance la totalité des sommes placées sur un Compte à Terme. Dans ce cas une rémunération moindre, par application d'une pénalité, sera appliquée.

La rémunération est fixée librement par le Crédit Municipal de Paris. Les taux applicables aux nouveaux comptes ouverts sont susceptibles de variation à tout moment.

Pour l'imposition des intérêts, le titulaire du compte à terme pourra choisir entre deux régimes :
- soit la déclaration des intérêts avec celle des autres revenus imposables suivant le barème de l'impôt sur le revenu (les prélèvements sociaux sont perçus à la source lors du versement des intérêts en début d'année),
- soit le prélèvement forfaitaire libératoire en vigueur (PLF).

3. Périmètre fonctionnel du progiciel

Afin de permettre la gestion des produits d'épargne tels que définis précédemment, l'outil doit comporter au minimum les éléments suivants :

- Gestion d'une base client (numéro, identité, coordonnées et coordonnées bancaires) et permettant de visualiser sa position et ses produits

- Gestion des produits et des mouvements sur des comptes sur livret et des comptes à terme (dont ouverture, modifications des conditions et taux, gestion des plafonds d'encours client, calcul des intérêts et intérêts courus non échus, position du compte client, mouvements sur le compte avec le client dont des versements périodiques du client, renouvellements, résiliation et clôture anticipée, gestion des retraits, gestion de prélèvements automatiques, gestion des rejets de virement)

- Gestion des contrats (numérotation, suivi des positions de chaque contrat par contrat ou par client, édition des conditions particulières et générales des contrats)

- Gestion du traitement fiscal annuel (calculs et déclarations fiscales selon l'option retenue par le client)

- Interface des opérations avec le système comptable (en comptabilité publique) permettant d'assurer des intégrations de données selon une périodicité quotidienne avec les données comptables (écritures et opérations de caisse)

L'alimentation de l'interface comptable s'effectuera via un fichier plat sous format txt retraçant les mouvements comptables sous forme d'OD. La description du fichier d'interface est annexée au présent CCTP.

• Production d'un fichier au format XML et conforme aux normes du système SEPA (Single European Payment Aera) permettant de réaliser des versements en faveur de la clientèle

• Production de courriers clientèle (avis, position, mouvements) sous format papier ou électronique en format bureautique standard

• Editions d'états statistiques de suivi des encours et intérêts (et intérêts cours non échus), de contrôles des échéances et versement et des échéances de fin de compte à terme

Ces éditions seront générées sur un format exploitable sous un outil de bureautique standard.

• Outil d'administration des profils et droits des utilisateurs

4. Solution d'architecture

Le Crédit municipal a organisé l'ensemble de son système d'information autour d'une architecture homogénéisée sous infrastructure Microsoft en mode essentiellement client serveur, avec Windows 2003 Server pour les systèmes d'exploitation des serveurs et SQL Server 2005 pour les bases de données. L'exploitation des serveurs est assurée par une société de service. Les serveurs sont hébergés sur site et sont répliqués sur un serveur hébergé sur un site distant.

Afin de faciliter l'implémentation de ce nouveau progiciel dans l'architecture générale, il sera recherché une solution de type web services ou Saas avec lien sécurisé, ou le cas échéant une infrastructure compatible avec des produits de type Wintel.

Le prestataire devra impérativement définir les pré-requis techniques nécessaires au bon fonctionnement de son application et des interfaces avec la gestion comptable publique et bancaire.

Quelle que soit la solution technique proposée, le titulaire doit assurer une solution conforme aux exigences de la réglementation bancaire relative d'une part à la confidentialité de la base client et d'autre part à la continuité de l'activité.
Le prestataire est considéré comme un prestataire essentiel au sens de l'article 37-2 du Règlement n° 97-02 du 21 février 1997 relatif au contrôle interne des établissements de crédit et des entreprises d'investissement. Il s'engage en particulier à :

- assurer la protection des informations confidentielles ayant trait aux clients du crédit municipal de Paris ;
- disposer de mécanismes de secours permettant d'assurer la continuité de l'activité ;
- accepter un audit sur la prestation assurée pour le compte du Crédit municipal de Paris.

5. Abonnements et maintenance

Dans le cas d'une solution de type web services ou Saas, le candidat s'engage à assurer une disponibilité des outils 6 jours/7 et 365 jours par an, de 8 heures à 20 heures. Les opérations de maintenance corrective ou évolutive seront réalisées en dehors de ces plages horaires et feront l'objet d'une information préalable au moins de 48 heures.

En cas d'indisponibilité supérieure à 4 heures, des pénalités seront appliquées conformément au CCAP.

Dans les autres solutions techniques, une maintenance corrective est assurée par le prestataire dans les conditions suivantes.
Le prestataire s'engage à intervenir dans un délai de 4 heures à compter de la déclaration d'un incident par le Crédit municipal de Paris auprès de l'extranet ou du centre d'appel désigné par le titulaire préalablement. Les incidents bloquants devront être résolus dans un délai de 4 heures, les incidents majeurs dans un délai de 6 heures et les incidents mineurs dans un délai de 48 heures, à compter de la déclaration de l'incident par le Crédit municipal de Paris.

En cas de non respect de ces engagements, des pénalités seront appliquées conformément au CCAP.

Les incidents bloquants sont ceux qui empêchent la réalisation de l'une des actions prévues dans l'un des modules du progiciel et ne permettant pas la gestion d'une opération d'un client.
Les incidents majeurs sont ceux par lesquels une opération a pu être effectuée mais dont le résultat est erroné (par exemple un calcul d'intérêt inexact, une date mal gérée …).
Les autres incidents sont considérés par défaut comme mineurs.

Afin de respecter son délai d'intervention, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires, soit via une intervention en télémaintenance, soit par l'intervention sur site d'un technicien.

La durée de la maintenance ou de l'abonnement est de 5 ans. Les conditions de révision des prix sont fixées dans le bordereau de prix en annexe de l'acte d'engagement.

L'abonnement et la maintenance comprennent les évolutions décidées par le titulaire. Des évolutions pourront être sollicitées par le Crédit municipal de Paris. Le titulaire définit le prix de la journée pour ce type de prestation dans son bordereau de prix.
Le titulaire livre un descriptif du processus de mise à jour des montées de version de son progiciel.

6. Obligations de discrétion et secret professionnel

Le titulaire est tenu au respect du secret professionnel. Il s'interdit de divulguer de quelque manière que ce soit les informations ou documents confidentiels relatifs au Crédit Municipal de Paris, à ses clients, son organisation ou à ses activités portés à sa connaissance dans le cadre de ce marché. Il s'engage à faire respecter ces obligations par ses salariés et à assumer les conséquences civiles et pénales de leur violation.

Fait en deux originaux

A , Le

Mention manuscrite
"lu et approuvé"

<u>Signature du candidat</u>

Le Directeur général
du Crédit municipal de Paris

Bernard CANDIARD