

# CONTRAT DE SERVICE

## **Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse**

Conseil Départemental

Caisse Nationale des Allocations  
Familiales







# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



### SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>CONTEXTE</b> .....	<b>5</b>
<b>1. MISE A DISPOSITION</b> .....	<b>6</b>
1.1 – Mise à disposition des traitements conformes aux engagements.....	6
<b>2. GESTION DES INCIDENTS</b> .....	<b>7</b>
2.1 - Traiter les incidents rencontrés par le destinataire .....	7
<b>3. SECURITE</b> .....	<b>10</b>
3.1 – Sécurisation des données .....	10
3.2 – Sécurisation des chaines de liaisons .....	10
3.3 – Sécurisation des échanges.....	10
3.4 – Traçabilité des échanges .....	11
<b>4. GESTION DES EVOLUTIONS</b> .....	<b>12</b>
4.1 – Dispositifs mis en œuvre pour la gestion des demandes d'évolutions .....	12
<b>5. GESTION DES RECETTES</b> .....	<b>13</b>
5. 1 – Dispositifs mis en œuvre pour la gestion des recettes.....	13
<b>6. ANIMATION ET SUIVI</b> .....	<b>14</b>
6.1 - Suivre et communiquer sur la tenue des engagements, rencontrer et informer régulièrement .....	14
6.2 –Etre à votre écoute.....	14
6.3 – Communiquer sur les SI .....	15
<i>Annexe 1 : Assistance</i> .....	<b>17</b>
<i>Annexe 1 - Accueil Destinataire pour tout type d'incident</i> .....	<b>17</b>
<i>Annexe 2 : Schéma d'assistance</i> .....	<b>18</b>
<i>Annexe 2 - Assistance CNAF :</i> .....	<b>18</b>
<i>Annexe 3 : Points de contact</i> .....	<b>19</b>
<i>Annexe 3 : Points de contact Conseil Départemental :</i> .....	<b>19</b>
<i>Annexe 3 : Points de contact CNAF :</i> .....	<b>19</b>



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



## INTRODUCTION

Ce document présente et définit les engagements de services entre le Conseil Départemental et la Caisse Nationale des Allocations Familiales.

Il est pris en application de la convention signée par le Directeur de la CNAF et l'acte d'adhésion signé par le Président du Conseil Départemental.

Il est relatif aux échanges entre le Conseil Départemental, pour la Protection Infantile et Maternelle, et les Caisses d'Allocations Familiales dans le cadre des déclarations de grossesse.

Sont décrits, les engagements du « Fournisseur » et du « Destinataire » liés par le service.

Les rôles de « Fournisseur » et « Destinataire » sont respectivement attribués à la DSI de la Caisse Nationale des Allocations Familiales et à la DSI de chaque Conseil Départemental concerné



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



## CONTEXTE

Le présent contrat de service couvre les engagements entre la Caisse Nationale des Allocations Familiales et le Conseil Départemental liés aux flux d'échanges de données dans le cadre des déclarations de grossesse.

Trois flux sont concernés par ce contrat :

- ✓ Les flux dématérialisés transmis à la Caf par la branche Maladie (**DSG**)
- ✓ Les déclarations de grossesse transmises à la Caf par les allocataires, que la Caf dématérialise et indexe avant leur transmission (**SGR**)
- ✓ Les changements de situation (**GRO**)



Contrat de service  
Cnaf - PMI - Schéma fl

*Voir schéma des flux*



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



### 1. MISE A DISPOSITION

#### 1.1 – MISE A DISPOSITION DES TRAITEMENTS CONFORMES AUX ENGAGEMENTS

##### DESCRIPTION

Mettre à disposition les flux DSG, SGR et GRO en garantissant un délai satisfaisant pour le destinataire.

##### ENGAGEMENT FOURNISSEUR

L'engagement porte sur la mise à disposition des flux du fournisseur au destinataire

Indicateur	Cible
Délai de mise à disposition des flux DSG pour le destinataire suite à leur réception de la branche Maladie.	<b>Le premier jour ouvré qui suit la réception</b>

Indicateur	Cible
Taux de réalisation de mise à disposition des flux DSG dans le délai	<b>99%</b>

Indicateur	Cible
Délai de mise à disposition des flux GRO pour le destinataire	<b>Journalier</b>

Indicateur	Cible
Taux de réalisation de mise à disposition des flux GRO dans le délai	<b>99%</b>

Indicateur	Cible
Délai de mise à disposition des flux SGR pour le destinataire	<b>Journalier</b> (mensuel en phase pilote)

Indicateur	Cible
Taux de réalisation de mise à disposition des flux SGR dans le délai	<b>99%</b>



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



## 2. GESTION DES INCIDENTS

### 2.1 - TRAITER LES INCIDENTS RENCONTRES PAR LE DESTINATAIRE

#### DESCRIPTION

Le service intègre le recueil, le suivi, l'analyse des incidents et le retour au service pour le Destinataire.

Avant la résolution définitive de l'incident, une solution de contournement temporaire peut être mise en place pour permettre un retour (partiel ou total) au service.

#### ENGAGEMENT FOURNISSEUR

Le Support Accueil National de la CNAF (voir coordonnées en annexe) est le point d'entrée unique quelle que soit la nature de l'incident :

- Enregistre l'incident dans l'outil de gestion des incidents,
- Effectue le traitement des incidents selon les étapes (prise en compte, information, remise en service) et délais présentés ci-dessous,
- Escalade l'incident vers le support de niveaux 2 ou 3 si nécessaire
- Installe une structure d'escalade vers une gestion de crise en cas d'incident majeur non résolu par les niveaux 2 et 3,
- Anime des actions spécifiques d'informations, pour tous types d'incidents récurrents.

#### Niveaux de service

On distingue les incidents de type :

- Fonctionnel : incident portant sur la complétude, la cohérence, la fiabilité des données restituées au Destinataire.
- Technique : le Destinataire n'a pas reçu le flux ou le flux est altéré, suite à un incident sur la chaîne de liaison.

Indicateur	Cible
Prise en charge d'un incident	<b>Dans les 15 minutes avec accusé de réception</b>

La DSI de la CNAF s'engage sur les délais suivants à compter de



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



l'enregistrement de l'incident :

	RETOUR AU SERVICE	
	Fonctionnel	Technique
Flux DSG, GRO et SGR	Version corrective suivante	8 heures ouvrées

Indicateur	Cible
Taux de retour au service dans les délais	> à 80%

La correction des incidents de type Fonctionnel peut faire l'objet d'une planification conjointe entre la Cnaf et le Conseil Départemental dans les versions SI. Elle peut nécessiter des actions de la branche Maladie.

Une interruption de service se caractérise par l'impossibilité de l'application à répondre à au moins une de ses fonctionnalités.

Indicateur	Cible
Nombre maximal d'interruption de service acceptable dans la plage de disponibilité	2 par semestre

### ENGAGEMENT DESTINATAIRE

Le Destinataire s'engage à :

- Effectuer un pré-diagnostic de l'incident par sa propre équipe de support ;
- Notifier le Fournisseur de la survenance de l'incident
- Transmettre au Fournisseur l'identification de l'émetteur ayant notifié l'incident (nom et prénom, numéro de téléphone, adresse e-mail, plage horaire de disponibilité)
- Décrire, documenter et transmettre au Fournisseur tous les éléments relatifs au problème rencontré (numéro de dossier de la fiche si incident déjà signalé, nature, contexte, impact, gravité, etc.)
- Utiliser les points d'accès au Support Accueil National
- Informer et valider le retour au service pour clôturer l'incident

### Niveaux de service

On distingue les incidents de type :

- Fonctionnel : incident portant sur la complétude, la cohérence, la fiabilité des données restituées au Destinataire.
- Technique : le Destinataire n'a plus aucun accès aux données suite à un incident sur la chaîne de liaison.





# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



Indicateur	Cible
Notification au fournisseur d'un incident de type Fonctionnel	<b>Dans les 24 heures ouvrées de sa qualification avec demande d'accusé de réception</b>
Notification au fournisseur d'un incident de type Technique	<b>Dans les 15 minutes de sa détection avec demande d'accusé de réception</b>



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



### 3. SECURITE

#### 3.1 – SECURISATION DES DONNEES

##### DESCRIPTION

Concevoir et mettre en place les dispositifs techniques et organisationnels permettant, **en cas de sinistre majeur**, de rétablir le service aux utilisateurs.

##### ENGAGEMENT FOURNISSEUR

##### *Engagement CNAF :*

Le service de production de la CNAF, assure :

- les sauvegardes quotidiennes et hebdomadaires sur support magnétiques et réplication sur disques,
- La réplication des données sur un site de secours.

#### 3.2 – SECURISATION DES CHAINES DE LIAISONS

##### DESCRIPTION

Concevoir et mettre en place les dispositifs techniques et organisationnels permettant, **en cas de sinistre majeur**, de rétablir les chaînes de liaison

##### ENGAGEMENT FOURNISSEUR

##### *Engagement CNAF :*

- Un premier niveau de sécurisation « préventif » est mis en place par un système redondé des équipements matériels intervenants dans la chaîne de liaison
- En cas de sinistre majeur, le site de secours peut être activé

#### 3.3 – SECURISATION DES ECHANGES

##### DESCRIPTION

Sécuriser les échanges pour permettre, en cas de sinistre ou de dysfonctionnement la réémission d'un ou plusieurs fichiers

##### ENGAGEMENT FOURNISSEUR

##### *Engagement CNAF :*

- les sauvegardes quotidiennes et hebdomadaires sur support magnétiques et réplication sur disques ;



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



- la restauration d'un ou plusieurs fichiers sur un historique de 3 mois, et leur réémission possible vers le destinataire dans les conditions initiales.

### 3.4 – TRAÇABILITE DES ECHANGES

#### DESCRIPTION

Assurer la trace de la gestion de l'échange

#### ENGAGEMENT FOURNISSEUR

##### *Engagement CNAF :*

- la traçabilité de la gestion de l'échange (émetteur, date de réception, date de prise en compte par l'application) est réalisée, dans un fichier de suivi d'une profondeur d'historique de 3 mois.



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



### 4. GESTION DES EVOLUTIONS

#### 4.1 – DISPOSITIFS MIS EN ŒUVRE POUR LA GESTION DES DEMANDES D'EVOLUTIONS

##### DESCRIPTION

Prise en charge d'une demande d'évolution, depuis la réception de l'expression de besoin jusqu'à l'affectation des commandes de fabrication et de version, en passant par la réalisation du cahier des charges.

A compter de la prise en compte de la demande d'évolution (technique ou réglementaire) sur la base d'une expression de besoin transmise par le Destinataire au point de contact du Fournisseur.

##### ENGAGEMENT FOURNISSEUR

- Planification commune et affectation de la commande à une version majeure du SI
- Nommer un porteur de la commande
- Apport d'un service d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage et / ou de Maîtrise d'œuvre (étude, cahier des charges, devis,...)
- Suivi des demandes et commandes en fabrication.
- Fabrication de la commande.

##### ENGAGEMENT DESTINATAIRE

- Envoi d'une expression de besoin détaillée
- Planification commune dans une version majeure du SI
- Nommer un porteur de la demande
- Communiquer et échanger toute information utile à la prise en charge de la commande



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



## 5. GESTION DES RECETTES

### 5.1 – DISPOSITIFS MIS EN ŒUVRE POUR LA GESTION DES RECETTES

#### DESCRIPTION

S'assurer de la qualité et conformité des évolutions avant la mise en service.

La vérification de l'évolution se décline en 2 activités :

- la qualification technique de l'évolution
- la recette fonctionnelle de l'évolution.

#### ENGAGEMENT FOURNISSEUR

- Qualifier l'évolution avant livraison en recette
- Définir les charges et le plan de recette
- Définir le planning en intégrant un délai suffisant afin de ne pas retarder la mise en production de la version.
- Effectuer la livraison sur un environnement de recette au plus proche de la production.
- Aboutir à un accord réciproque pour une mise en production

#### ENGAGEMENT DESTINATAIRE

- Valider le plan de recette
- Dégager les ressources nécessaires et effectuer les tests conformément au plan de recette
- Rédiger le bilan de recettes
- S'approprier l'évolution lors des recettes
- Aboutir à un accord réciproque pour une mise en production



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



## 6. ANIMATION et SUIVI

### 6.1 - SUIVRE ET COMMUNIQUER SUR LA TENUE DES ENGAGEMENTS, RENCONTRER ET INFORMER REGULIEREMENT

La CNAF planifie et anime à minima une rencontre annuelle entre interlocuteurs identifiés de la CNAF et les représentants du Destinataire.

Une rencontre spécifique peut avoir lieu entre le « Destinataire » et le « Fournisseur », à la demande de l'une des parties.

Lors du comité de suivi annuel, la CNAF réalise avec l'ensemble des destinataires qui ont souscrit aux services proposés une revue de l'exécution du contrat et présente la tenue des engagements via un rapport de service consolidé des apports des deux institutions.

Les sujets suivants sont abordés :

- La performance et la disponibilité du service d'échanges au regard des engagements pris,
- L'état des demandes de service de chacune des DSI,
- L'état du portefeuille des commandes évolutives : plan de livraison des évolutions, qualité des livraisons, respect des procédures,
- Point sur la période, la tenue des engagements, et les attentes en termes d'évolution du contrat de service,
- Recueil des demandes spécifiques et planification de réunions thématiques pour la période à venir.

### 6.2 –ÊTRE A VOTRE ECOUTE

Pour améliorer son offre de service, la CNAF recueille et analyse les attentes du Destinataire par le biais d'enquêtes de satisfaction périodiques auprès du Directeur du Destinataire ou des représentants qu'il aura désignés. Les mentions d'informations émanant de l'article 13 du Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) seront mises en œuvre auprès des personnes qui participeront à ces enquêtes de satisfaction.

En cas de réclamation, la CNAF s'engage à apporter une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés.

En tout état de cause, la réponse définitive ou la date de fin des actions correctrices ne saurait excéder 60 jours ouvrés.

Les réclamations sont à adresser par courriers, mails ou autres écrits.



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



### 6.3 – COMMUNIQUER SUR LES SI

Informez en amont le Destinataire de toute évolution et lui transmettez les éléments d'interprétations.

A la demande, ou sur proposition de l'une des parties, des actions d'information et de communication thématiques peuvent être organisées pour accompagner les évolutions (réunions d'information, séminaires, supports ciblés, ...).

Fournir régulièrement des informations sur l'actualité et le fonctionnement des SI respectifs en utilisant les outils de communication à disposition de chaque DSI (relevés de décision des Comités de suivi, supports de présentation ...).



# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



### Durée et date d'effet du contrat de service :

Le présent contrat de service, prend effet à compter de sa date de signature par les parties de la convention de services. Sa durée est celle de la convention de service.

Toute modification du présent contrat de service devra faire l'objet d'un avenant au contrat de service.





# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée



# ANNEXES AU CONTRAT DE SERVICE

## Annexe 1 : Assistance

### Annexe 1 - Accueil Destinataire pour tout type d'incident

	<b>CNAF</b>	<b>Conseil Départemental</b> -----
<b>Structure d'accueil</b>	Support d'Accueil National	Direction des systèmes d'information du CD -----
<b>Horaires d'ouverture</b>	Du lundi au vendredi de 6h00 à 20h00	Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00
<b>Numéro de téléphone, Mail</b>	Par téléphone : <b>04 93 95 59 87</b>  Par courriel : <a href="mailto:support-accueil.dsi-doit@cnafr.fr">support-accueil.dsi-doit@cnafr.fr</a>	Informations précisées dans l'acte d'adhésion

Dans tout message concernant un incident préciser :

- le nom de l'organisme,
- les coordonnées de la personne à contacter :
  - nom,
  - code utilisateur,
  - n° de téléphone
  - courriel
- la nature du dysfonctionnement :
  - Domaine/ Application.
  - Décrire avec précision l'anomalie constatée
  - Joindre en pièce jointe tous documents utiles pour la résolution de l'incident (exemple captures d'écran).

Un N° de dossier est fourni en retour à l'utilisateur. Le Centre d'Appel qualifie la demande et escalade le dossier vers les personnes compétentes pour corriger le dysfonctionnement.



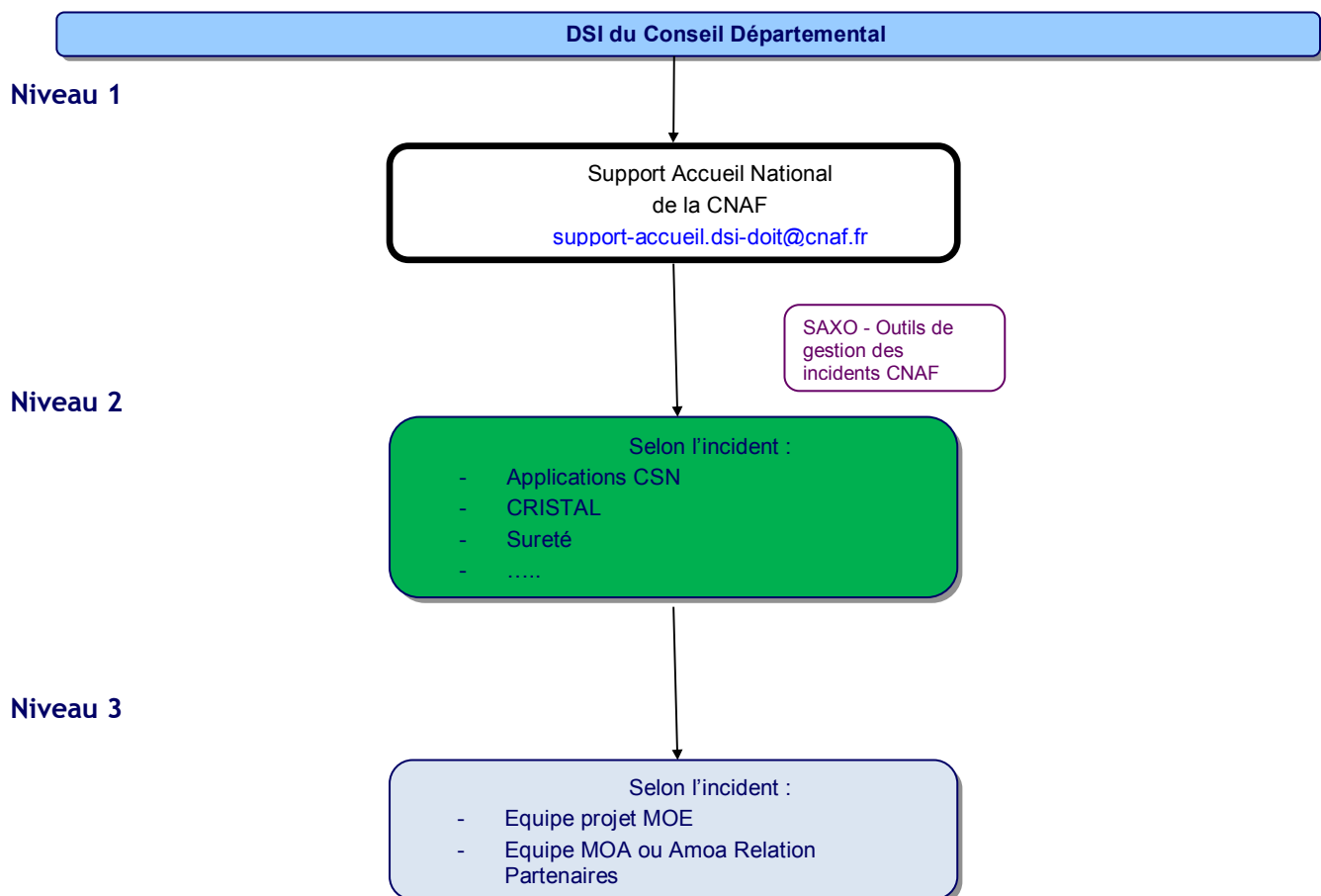
# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



### Annexe 2 : Schéma d'assistance

#### Annexe 2 - Assistance CNAF :





# CONTRAT DE SERVICE

## Annexe à la convention relative à la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse



### ***Annexe 3 : Points de contact***

#### **Annexe 3 : Points de contact Conseil Départemental :**

Toute **notification d'incident, annonce d'évolution applicative, notification de mise en œuvre d'une évolution applicative, planning des livraisons et interventions techniques** est adressée à la DSI du Conseil Départemental.

Les référents, avec leur point de contact respectif, sont à déclarer dans l'acte d'adhésion.

#### **Annexe 3 : Points de contact CNAF :**

Toute **notification d'incident** est adressée :

- Par messagerie : [support-accueil.dsi-doit@cnaf.fr](mailto:support-accueil.dsi-doit@cnaf.fr)
- Par téléphone : **04 93 95 59 87**

Toute **demande relative à un accès aux traces, à un audit ou à la sécurité** est adressée :

Par messagerie : [direction.dsi-mcis@cnaf.fr](mailto:direction.dsi-mcis@cnaf.fr)

Toute **demande relative à une expression de besoin pour évolution** :

- Liée à un besoin métier et de type réglementaire ou un besoin technique doit être adressée à :

[Flux-PMI.projet@cnaf.fr](mailto:Flux-PMI.projet@cnaf.fr)

Toute **réclamation** est adressée à :

Par messagerie : [flux-PMI.projet@cnaf.fr](mailto:flux-PMI.projet@cnaf.fr)