

CONTRAT DE SERVICE

Déclaration de grossesse

Conseil Départemental du



Caisse Nationale des Allocations
Familiales





CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d’Allocations Familiales



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCTION | 3 |
| CONTEXTE | 4 |
| 1. MISE A DISPOSITION..... | 5 |
| 1.1 – Mise à disposition des traitements conformes aux engagements..... | 5 |
| 2. GESTION DES INCIDENTS | 7 |
| 2.1 - Traiter les incidents rencontrés par le client..... | 7 |
| 3. SECURITE | 10 |
| 4.1 – Sécurisation des données..... | 10 |
| 4.2 – Sécurisation des chaines de liaisons | 11 |
| 4.3 – Sécurisation des échanges | 12 |
| 4. GESTION DES EVOLUTIONS | 13 |
| 4.1 – Dispositifs mis en œuvre pour la gestion des demandes d’évolutions..... | 13 |
| 5. GESTION DES RECETTES..... | 14 |
| 5. 1 – Dispositifs mis en œuvre pour la gestion des recettes | 14 |
| 6. ANIMATION ET SUIVI..... | 15 |
| 6.1 - Suivre et communiquer sur la tenue des engagements, rencontrer et informer régulièrement..... | 15 |
| 6.2 –Etre à votre écoute..... | 15 |
| 6.3 – Communiquer sur les SI..... | 16 |
| Annexe 1 : Assistance | 18 |
| 2.1 <i>Accueil Client pour tout type d’incident</i> | 19 |
| 2.2 <i>Schéma d’assistance</i> | 20 |
| Annexe 3 : Points de contacts..... | 21 |
| 3.1 <i>Points de contact Conseil Départemental :</i> | 21 |
| 3.2 <i>Points de contact CNAF :</i> | 21 |



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d’Allocations Familiales



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, le . _ _ / _ _ 2015 par les deux parties.

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 « Client » liés par le service.

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



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales



CONTEXTE

Le présent contrat de service couvre les engagements des organismes 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 dématérialisent et index avant leur transmission (**SGR**)
- ✓ Les changements de situation (**GRO**)



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales



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 client.

ENGAGEMENT FOURNISSEUR

L'engagement porte sur la mise à disposition

| Indicateur | Cible |
|---|--|
| Délai de mise à disposition des flux DSG pour le client suite à leur réception de la branche Maladie. | Le premier jour ouvré qui suit la réception |

| Indicateur | Cible |
|--|------------|
| Taux de réalisation de mise à disposition des flux DSG dans le délai | 99% |

| Indicateur | Cible |
|---|--|
| Délai de mise à disposition des flux GRO pour le client | Dans les 8 jours ouvrés qui suivent leur émission |

| Indicateur | Cible |
|--|------------|
| Taux de réalisation de mise à disposition des flux GRO dans le délai | 99% |

| Indicateur | Cible |
|---|--------------------------------|
| Délai de mise à disposition des flux SGR pour le client | Dans les 8 jours ouvrés |



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales



| | |
|--|--------------------------------------|
| | qui suivent leur émission |
|--|--------------------------------------|

| Indicateur | Cible |
|--|--------------|
| Taux de réalisation de mise à disposition des flux SGR dans le délai | 99% |



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales



2. GESTION DES INCIDENTS

2.1 - TRAITER LES INCIDENTS RENCONTRES PAR LE CLIENT

DESCRIPTION

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

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 Groupe Surveillance Intervention (GSI) de la CNAF est le point d'entrée 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.



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales



Niveaux de service

On distingue les incidents de type :

- Fonctionnel : incident portant sur la complétude, la cohérence, la fiabilité des données restituées au Client.
- Technique : le Client 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 de type Technique | Dans les 15 minutes avec accusé de réception |

La DSI de la CNAF s'engage sur les délais suivants à compter de l'enregistrement de l'incident :

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

| 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 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 |



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d’Allocations Familiales



ENGAGEMENT CLIENT

Le Client 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 service (GSI)
- 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 Client.
- Technique : le Client n’a plus aucun accès aux données suite à un incident sur la chaîne de liaison.

| Indicateur | Cible |
|---|--|
| Notification au fournisseur d’un incident de type Fonctionnel | Dans les 24 heures de sa qualification avec demande d’accusé de réception |
| Notification au fournisseur d’un incident de type Technique | Dans les 15 minutes de sa détection avec demande d’accusé de réception |



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d’Allocations Familiales



3. SECURITE

4.1 – 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 Centre Serveur National (CSN) 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.



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales



4.2 – 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



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales



4.3 – SECURISATION DES ECHANGES

DESCRIPTION

Sécuriser les échanges pour permettre

ENGAGEMENT FOURNISSEUR

Engagement CNAF :

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



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d’Allocations Familiales

Envoyé en préfecture le 17/05/2024

Reçu en préfecture le 17/05/2024

Publié le

ID : 023-222309627-20240506-CP2024108-DE



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 et du devis (relatif à la demande).

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 Client 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 CLIENT

- 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
- Valider le cahier des charges.



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales

Envoyé en préfecture le 17/05/2024

Reçu en préfecture le 17/05/2024

Publié le

ID : 023-222309627-20240506-CP2024108-DE



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 CLIENT

- 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

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales

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 Client.

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

Lors du comité de suivi annuel, la CNAF réalise avec le client 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 Web Service 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 et coût 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 –ETRE A VOTRE ECOUTE

Pour améliorer son offre de service, la CNAF recueille et analyse les attentes du Client par le biais d'enquêtes de satisfaction périodiques.

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

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales



6.3 – COMMUNIQUER SUR LES SI

Informez en amont le Client 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

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales

Envoyé en préfecture le 17/05/2024

Reçu en préfecture le 17/05/2024

Publié le

ID : 023-222309627-20240506-CP2024108-DE



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 et pour une durée de un an. Il est renouvelable tacitement pour la même durée, à chaque date anniversaire de sa signature.

Toute modification du présent contrat de service devra faire l'objet d'un avenant dûment signé par les parties. Les annexes pourront être revues d'un commun accord entre les deux parties après validation du comité de suivi.

Fait à Paris en 3 exemplaires originaux, le JJ.MM.AAAA

Le Directeur du Système d'Information
Du Conseil Départemental

La Directrice du Système d'Information de la
CNAF



CONTRAT DE SERVICE
Conseil Départemental –
Caisse Nationale d’Allocations
Familiales

Envoyé en préfecture le 17/05/2024

Reçu en préfecture le 17/05/2024

Publié le

ID : 023-222309627-20240506-CP2024108-DE



ANNEXES AU CONTRAT DE SERVICE



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d’Allocations Familiales

Envoyé en préfecture le 17/05/2024

Reçu en préfecture le 17/05/2024

Publié le

ID : 023-222309627-20240506-CP2024108-DE



Annexe 1 : Assistance

2.1 Accueil Client pour tout type d’incident

| | CNAF | Conseil Départemental ----- |
|----------------------------------|---|--|
| Structure d’accueil | Groupe de Surveillance de d’Intervention | Direction des systèmes d’information du CD ----- |
| Horaires d’ouverture | Du lundi au vendredi de 6H à 20H Le samedi de 6H à 15H30 | Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 |
| Numéro de téléphone, Mail | Par téléphone : 04 93 95 59 87 Par courriel : support-accueil.dsi-doit@cnaf.fr | Par téléphone : <u>Par courriel :</u> |

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.

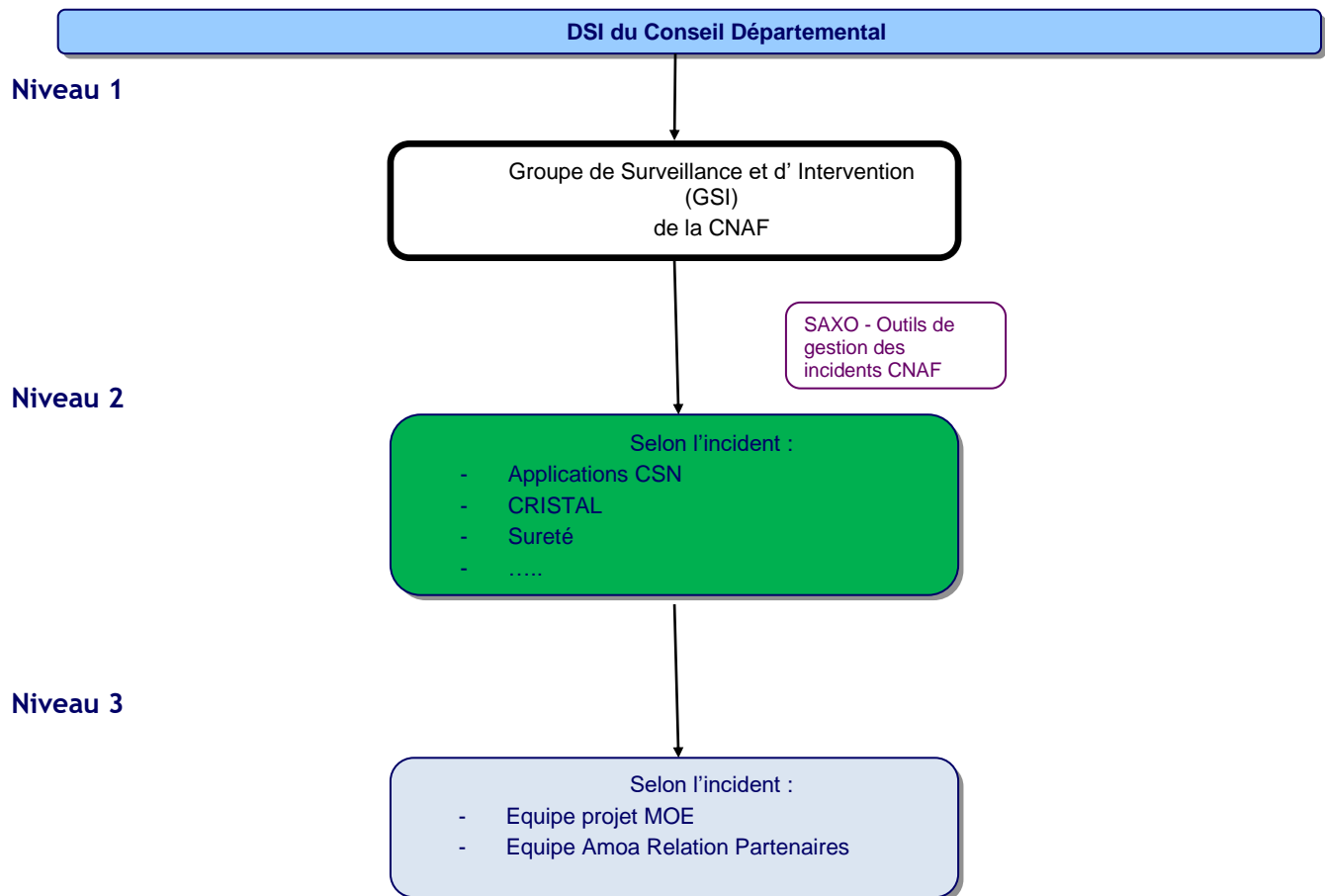


CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales

2.2 Schéma d'assistance

Assistance CNAF :





CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d’Allocations Familiales

Envoyé en préfecture le 17/05/2024

Reçu en préfecture le 17/05/2024

Publié le

ID : 023-222309627-20240506-CP2024108-DE



Annexe 3 : Points de contacts

3.1 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 et au webmaster du Portail :

| Prénom, Nom | Fonction | Messagerie | Téléphone |
|-------------|----------|------------|-----------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

3.2 Points de contact CNAF :

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

- Par messagerie : 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 : florimond@cnaf.fr
- Par téléphone : **04 93 95 59 66**

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



CONTRAT DE SERVICE

Conseil Départemental – Caisse Nationale d'Allocations Familiales

Envoyé en préfecture le 17/05/2024

Reçu en préfecture le 17/05/2024

Publié le

ID : 023-222309627-20240506-CP2024108-DE



Toute **réclamation** est adressée à :

● Par messagerie : flux-PMI.projet@cnaf.fr