

## Annexe 2 relative au service informatique entre la CANSSM et l'ANGDM

### Version du 30 mai 2016

La présente annexe s'inscrit dans le cadre du transfert de compétence en matière d'action sanitaire et sociale du régime minier (ci-après « l'ASS ») de la CANSSM vers l'ANGDM depuis le 1er avril 2012.

Elle vise à définir les relations en matière de services informatiques, entre la CANSSM et l'ANGDM de manière transitoire dans l'attente de la reprise définitive par l'ANGDM de l'administration et de la maintenance de l'ensemble des systèmes d'informations (logiciels métiers, logiciel paye) et matériels (ordinateurs, imprimantes...) nécessaires à la gestion des prestations d'ASS par l'ANGDM et de la paye des personnels associés.

\* \* \* \* \*

### Article 1<sup>er</sup> : Objet de la convention

L'objet des dispositions de la présente annexe est la fourniture à titre transitoire par la CANSSM et l'ANGDM des services :

- de traitement par la CANSSM pour l'ANGDM des flux tiers payant ASS émis par les œuvres de la CANSSM
- de transfert par la CANSSM à l'ANGDM des mises à jour des données administratives des bénéficiaires.
- de formation des agents ANGDM aux outils d'interrogation des données historiques de paye et de gestion des temps
- d'interrogation par l'ANGDM des données historique de paye et de gestion de temps (antérieures au 1<sup>er</sup> janvier 2016) stockées à la CANSSM
- d'hébergement et d'exploitation par la CANSSM des logiciels associés dans son centre informatique de Metz ainsi que la maintenance de l'infrastructure technique associée
- D'édition associée ;
- de gestion des habilitations d'accès demandées par l'ANGDM au système d'information de la CANSSM.
- de maintenance de l'infrastructure technique de l'ANGDM nécessaire à la production des retours Noemie associés aux flux tiers payant ASS émis par les œuvres de la CANSSM.

- de fourniture par l'ANGDM d'un accès en consultation aux applications Pharmassis et Cassis pour les personnels du SPASAD (CARMI Nord Pas de Calais) et les pharmacies de la CARMI Nord Pas de Calais ;
- de gestion des habilitations d'accès demandées par la CANSSM au système d'information de l'ANGDM.
- d'interconnexion des deux systèmes de visio conférence et d'utilisation du système de la CANSSM permettant les visio conférence multi sites.

## **Article 2 : durée de la convention et modalités de reprise des opérations par l'ANGDM**

La présente convention sera limitée dans le temps.

Les prestations de traitement des flux tiers payant ASS s'arrêteront lorsque l'ANGDM aura mis en place son propre système de traitement.

Les prestations de transfert des mises à jour des données bénéficiaires s'arrêteront lorsque ces mises à jour pourront être délivrées directement par la CNAMTS.

Les prestations d'interrogation des historiques de paye et de gestion des temps s'arrêteront au plus tard le 31 Décembre 2017.

Lorsque l'ANGDM souhaite prendre à sa charge elle-même des opérations assurées jusqu'alors par la CANSSM, elle en avertit celle-ci avec un préavis de trois mois. Les modalités de cette reprise sont fixées d'un commun accord.

Lorsque la CANSSM souhaite ne plus bénéficier des services d'accès au système d'information de l'ANGDM, elle en avertit celle-ci avec un préavis de trois mois. Les modalités de cette reprise sont fixées d'un commun accord.

## **Article 3 : Obligations de la CANSSM**

Dans les conditions précisées dans les articles suivants, la CANSSM assure, dans le respect de la réglementation et en conformité avec les décisions prises avec l'ANGDM, le traitement des opérations qui concourent aux missions qui lui sont confiées en :

- Respectant les délais de fourniture des informations ;
- Mettant en œuvre les maintenances évolutives du Système d'Information dans les délais fixés conjointement ;
- Respectant les règles d'exploitation qui visent à optimiser les temps de traitement et les garanties d'intégrité des résultats ;
- Proposant à l'ANGDM toute action d'organisation lui permettant d'améliorer le service rendu ;

- Veillant à l'intégrité des données : stockage, sauvegarde, restauration ;
- Administrant les équipements informatiques systèmes et réseaux du Centre de production de Metz et en s'assurant de leur fonctionnement optimal ;
- Assurant à cet égard de bonnes conditions de fonctionnement, de maintenance et de sécurité de la logistique du Centre : bâtiment, distribution électrique et secours, climatisation, téléphonie, sécurité incendie, sécurité intrusion...
- Garantissant la confidentialité des informations traitées, en veillant au respect de l'interdiction de toute diffusion à un tiers sans autorisation formelle de l'ANGDM ;
- Intégrant dans le plan de reprise d'activité de son système en cas d'incident, les éléments constitutifs du système d'information mis à disposition de l'ANGDM et en communiquant ce plan à celle-ci ;
- Respectant, pour le signalement des dysfonctionnements, les circuits et procédures définies par l'ANGDM dans le cadre du dispositif mentionné à l'article 7 ;
- Respectant les circuits et procédures de gestion des demandes d'accès dans le cadre du dispositif d'habilitations ;
- Respectant un délai de prévenance de 48 heures minimum pour saisir l'ANGDM, de toute demande exceptionnelle portant sur la modification des plages d'ouverture des accès transactionnels au système d'information, liée par exemple à des surcroûts d'activité ou à des extensions des horaires d'ouverture au public.
- Acceptant les logiciels mis à disposition dans leur niveau de version couramment utilisée par ailleurs par l'ANGDM.

#### **Article 4 : Obligations de l'ANGDM**

Dans les conditions précisées dans les articles suivants, l'ANGDM assure, dans le respect de la réglementation et en conformité avec les décisions prises avec la CANSSM, le traitement des opérations qui concourent aux missions qui lui sont confiées en :

- Respectant les délais de fourniture des informations ;
- Mettant en œuvre les maintenances évolutives du Système d'Information dans les délais fixés conjointement ;
- Respectant les règles d'exploitation qui visent à optimiser les temps de traitement et les garanties d'intégrité des résultats ;
- Proposant à la CANSSM toute action d'organisation lui permettant d'améliorer le service rendu ;
- Veillant à l'intégrité des données : stockage, sauvegarde, restauration ;
- Administrant les équipements informatiques systèmes et réseaux de l'ANGDM et en s'assurant de leur fonctionnement optimal ;

- Assurant à cet égard de bonnes conditions de fonctionnement, de maintenance et de sécurité du centre Informatique à Noyelles-sous-Lens : bâtiment, distribution électrique et secours, climatisation, téléphonie, sécurité incendie, sécurité intrusion...
- Garantissant la confidentialité des informations traitées, en veillant au respect de l'interdiction de toute diffusion à un tiers sans autorisation formelle de la CANSSM ;
- Intégrant dans le plan de reprise d'activité de son système en cas d'incident, les éléments constitutifs du système d'information mis à disposition de la CANSSM et en communiquant ce plan à celle-ci.

En se conformant aux obligations découlant de la loi dite « Informatique et Liberté », l'ANGDM est chargée des déclarations auprès de la CNIL des logiciels nationaux de la CANSSM concernés par la présente annexe. Dans le respect du cadre de l'utilisation de l'architecture du système d'information de la CANSSM, l'ANGDM applique les règles, outils et méthodes diffusés par la CANSSM en matière de sécurité, dans le cadre de sa politique de sécurité des systèmes d'Information (PSSI), c'est à dire :

- Respecte, pour le signalement des dysfonctionnements, les circuits et procédures définies par la CANSSM dans le cadre du dispositif IRIS mentionné à l'article 7 ;
- Respecte les circuits et procédures de gestion des demandes d'accès dans le cadre du dispositif d'habilitations GAIA (logiciel de gestion des demandes d'habilitations) ;
- Respecte la charte fournie par la CANSSM d'utilisation des systèmes d'information de la CANSSM pour les applications et équipements mis à disposition de l'ANGDM (sous-annexe 2-1) ;
- Respecte un délai de prévenance de 48 heures minimum pour saisir la CANSSM, de toute demande exceptionnelle portant sur la modification des plages d'ouverture des accès transactionnels au système d'information, liée par exemple à des surcroûts d'activité ou à des extensions des horaires d'ouverture au public.
- Accepte les logiciels mis à disposition dans leur niveau de version couramment utilisée par ailleurs par la CANSSM.

#### **Article 5 : Services couverts**

Deux classes de services CANSSM sont identifiées :

1. les services transactionnels mis à disposition de l'ANGDM (services en temps réel) ;
2. les services de gestion des habilitations d'accès au système d'information.

Pour chaque classe, sont définis des engagements de mise à disposition précisés dans les articles suivants.

Des engagements de qualité sont le cas échéant établis pour certains services en fonction des besoins exprimés par l'ANGDM pour l'utilisation de ces différentes classes et acceptés par la CANSSM.

Trois classes de services ANGDM sont identifiées :

1. les services transactionnels mis à disposition de la CANSSM (services en temps réel) ;
2. les services de maintenance et d'assistance des applications mises à disposition ;
3. les services de gestion des habilitations d'accès au système d'information.

Pour chaque classe, sont définis des engagements de mise à disposition précisés dans les articles suivants.

Des engagements de qualité sont le cas échéant établis pour certains services en fonction des besoins exprimés par la CANSSM pour l'utilisation de ces différentes classes et acceptés par l'ANGDM.

#### **Article 6 : Services transactionnels mis à disposition de l'ANGDM et de la CANSSM**

L'objectif est d'offrir aux utilisateurs internes de l'ANGDM et de la CANSSM un taux mensuel de disponibilité par application de 95% des accès pour chaque application transactionnelle et aux bases de données, conforme a minima aux plages horaires et objectifs définis en sous annexe 2-1.

Pour chacune des applications, est mesuré chaque mois le pourcentage de temps pendant lequel celle-ci a été disponible dans la plage de service contractuelle.

En cas de nécessité de modifier les horaires de mise à disposition, une demande est réalisée au plus tard une semaine avant la mise en place souhaitée des nouveaux horaires. Sauf nécessités techniques impérieuses, l'entité réceptionnant la demande doit donner son accord sur ces modifications d'horaires.

La disponibilité et la fréquence s'entendent, y compris les jours ouvrables normalement non travaillés en fonction des calendriers de travail définis annuellement de la CANSSM communiqué à l'ANGDM. Ces jours, un service d'astreinte est organisé par la CANSSM.

#### **Article 7 : Gestion des incidents constatés par l'ANGDM et par la CANSSM**

Tout incident détecté par un agent sur le fonctionnement du système d'information fait l'objet d'un enregistrement sur le logiciel IRIS par l'utilisateur. En cas d'impossibilité d'enregistrement de l'incident, l'utilisateur ANGDM contacte directement le service de support national NCAA au 04.66.30.98.99 ou par courrier électronique à l'adresse [ncaa@secumines.org](mailto:ncaa@secumines.org) et l'utilisateur CANSSM contacte directement le service de support ANGDM au 03.21.79.48.16 ou par courrier électronique à l'adresse [assistanceinformatique@angdm.fr](mailto:assistanceinformatique@angdm.fr).

Une note sur l'utilisation d'IRIS est fournie aux agents concernés et communiquée au service

informatique de l'ANGDM.

Les éléments liés au suivi et à la résolution de l'incident sont communiqués au service informatique de l'ANGDM par le biais du logiciel IRIS.

Tout incident de production fait l'objet dans un premier temps d'une analyse par les services de la CANSSM et de l'ANGDM, afin de réunir les éléments permettant d'élaborer un diagnostic. Sa prise en charge intervient sans délai et fait l'objet d'une déclaration interne et d'un suivi jusqu'à sa résolution par l'utilisation de l'outil IRIS.

Dans l'hypothèse où le diagnostic met en évidence que la solution de l'incident passe par un correctif de programme ou de logiciel, ou que l'origine de l'anomalie n'est pas établie, les services Etudes de la CANSSM et de l'ANGDM sont immédiatement contactés, selon les dispositions prévues à cet effet en précisant l'importance de l'impact de l'incident.

Par ailleurs, tout dysfonctionnement interférant sur la continuité de service doit faire l'objet d'une information immédiate sur ses causes et sur ses modalités de résolution (transmissions de courriels depuis le début de l'incident, affichage de l'avancement sur le portail IRIS jusqu'à sa résolution).

En particulier, le service informatique de l'ANGDM ou de la CANSSM est informé aux différentes étapes des diagnostics et de la résolution des incidents impactant le contrat de Services, de leur nature, de leur cause et des actions correctives mises en œuvre. Il lui est également communiqué dans ce cadre, chaque fois que possible, la durée prévisionnelle d'indisponibilité du service ou de l'application.

#### **Article 8: Services de gestion des habilitations d'accès au système d'information**

Les actions de sécurité mises en œuvre s'insèrent dans le respect du cadre réglementaire de la politique nationale de sécurité du système d'Information (PSSI) de la CANSSM.

La CANSSM assure pour les applications concernées par la présente convention une fonction d'administrateur technique délégué des habilitations pour le compte de l'ANGDM.

La mise en œuvre technique des demandes d'habilitations établies par l'ANGDM est réalisée par la cellule de gestion des accès de la CANSSM sous la responsabilité du directeur des Systèmes d'information de celle-ci.

Les formulaires établis et signés par le directeur et l'agent comptable de l'ANGDM sont transmis à la cellule de gestion des accès via IRIS

### **Article 9 : Interruptions de service**

Toute interruption de service planifiée doit faire l'objet d'une information au minimum une semaine avant sa mise en œuvre souhaitée et d'un accord préalable de la part de l'entité subissant l'interruption de service.

En cas de nécessité pour l'ANGDM ou la CANSSM de reporter cette interruption (risque d'interruption de service par exemple), les parties s'engagent à trouver un accord commun dans les 72 heures précédant l'interruption prévue.

La durée d'indisponibilité engendrée est intégrée dans le calcul des indicateurs.

Les seules exceptions aux règles de préavis et d'accord mentionnées précédemment concernent les interventions incontournables et urgentes, donnant lieu à une demande expresse de la CANSSM ou de l'ANGDM, par exemple en cas de fortes dégradations de services constatées pénalisant fortement l'activité de l'une ou de l'autre.

### **Article 10 : Dispositions financières**

#### **Prestations délivrées par la CANSSM :**

L'hébergement, l'exploitation et la maintenance du système d'information de gestion technique des flux tiers payant ASS sont assurés sans contrepartie par la CANSSM dans la mesure où ils permettent de fluidifier et accélérer les facturations de ses œuvres et leurs règlements.

Le remboursement des frais relatifs à l'hébergement, l'exploitation, la maintenance du système d'information des historiques de Paye et des pointages associés nécessaire à l'Agence ainsi que les transferts de mise à jour des données administratives des bénéficiaires, s'effectue de manière forfaitaire pour un coût mensuel estimé de **3 400 Euros TTC**.

La téléphonie (location du terminal, abonnement mensuel et communications) ainsi que la connectique réseau, des agents qui restent sur des sites CARMI, seront mis à disposition pour un coût mensuel forfaitaire de **17 Euros TTC** par utilisateur.

Le remboursement des frais des opérations d'édition sera réalisé selon la grille jointe en sous-annexe 2-2.

#### **Prestations délivrées par l'ANGDM :**

L'hébergement, l'exploitation et la maintenance du système d'information de l'ASS sont assurés sans contrepartie dans la mesure où ils permettent de fluidifier et de faciliter le traitement des facturations et des informations envers les œuvres de la CANSSM.

Les charges seront gérées selon les modalités définies dans l'annexe financière à la convention cadre entre les parties.

### Article 11 : Comité de suivi

Est constitué un comité de projet chargé de suivre l'exécution de la convention informatique. Il est composé :

- du directeur délégué des systèmes d'information de l'ANGDM
- du directeur de l'action sanitaire et sociale de l'ANGDM
- de l'agent comptable de l'ANGDM
- du directeur des ressources humaines et de l'informatique de l'ANGDM
- du directeur des Systèmes d'information de la CANSSM
- du responsable du département Infrastructure et Services de la DSI de la CANSSM

Il se réunit deux fois par an à partir de la signature de l'avenant introduisant la présente annexe ou, en cas de nécessité, à la demande expresse de l'une ou l'autre des parties. Il est chargé de suivre les conditions d'exécution de la convention ainsi que l'avancement des travaux de maintenance réglementaire affectant les systèmes d'information utilisés.

Un compte rendu ou relevé d'actions de ce comité est systématiquement rédigé et transmis aux participants et aux directions des 2 entités.

Sous-Annexe 2-1 : plage d'ouverture des services transactionnels

Applications	Disponibilité	Fréquence
Gestion technique des flux tiers payant ASS	7H-19H	Du Lundi au Vendredi
Pléiades gestion des Temps	7H-19H	Du Lundi au Vendredi
Pléiades paye	7H-19H	Du Lundi au Vendredi
Business Object (Décisionnel)	7H-19H	Du Lundi au Vendredi
Gaia (gestion des identités)	7H-19H	Du Lundi au Vendredi
Iris (gestion des incidents)	7H-19H	Du Lundi au Vendredi
Cassis	7H-19H	Du Lundi au Vendredi
Pharmassis	7H-19H	Du Lundi au Vendredi

Sous-Annexe 2-2 : conditions tarifaires

**Tableau de refacturation des prestations d'édition**

Objet	Coût unitaire	Nombre				TOTAL
			papier	impres.	affranchis.	
Papier A4 blanc 80G (1/4 feuille)	0,006					
Impression 1 page A4 Noir et Blanc	0,0083					
Affranchissement (marquage courrier industriel J+4 en Toute France)	0,486					
(marquage courrier industriel J+2 en Toute France)	0,547					
Expédition colis	de 5 à 12€ par colis					

