



Service de formulaires pour Infostelle

Le service de formulaires pour Infostelle est la plateforme digitale des formulaires de demande de prestation du 1^{er} pilier exploitée par la CdC pour le compte du centre d'information AVS / AI (Infostelle).

Le service de formulaires pour Infostelle permet au centre d'Information AVS/AI de publier des formulaires en lien avec les assurances sociales du premier pilier sur son site Internet. Ces formulaires sont destinés au public. Le service permet aussi de collecter les informations saisies dans le formulaire par le public et de les transmettre par sedex à l'organe d'exécution compétent pour leur traitement.

Les formulaires sont disponibles sur le site Web de l'association Infostelle (<https://www.ahv-iv.ch/fr/M%C3%A9mentos-Formulaires/Formulaires>).

Utilisation possible

Pour l'association Infostelle (bénéficiaire direct du service)

- Création, modifications et publication de formulaires électroniques en lien avec l'application des assurances sociales du premier pilier.
- Analyse des statistiques d'utilisation des formulaires.

Pour les caisses de compensation et les offices AI (bénéficiaire direct du service)

- Réception des données saisies dans les formulaires qui leur sont destinés en vue de traiter la demande.

Variantes possibles

Les interfaces graphiques utilisateur :

- Application Web de Conception et Gestion des formulaires pour l'association Infostelle.
- Application Web de saisie des formulaires par les assurés.

La livraison par la CdC des données des formulaires via sedex :

- Les données saisies par le public dans les formulaires sont transmises en format structuré aux organes d'exécution du 1^{er} pilier compétents permettant un traitement numérique de ceux-ci.



Ayants droit

- L'application Web pour la conception et la gestion des formulaires est réservée à l'association Infostelle
- La réception des transmissions des données des formulaires est réservée aux organes d'exécution du 1^{er} pilier.

Conditions d'utilisation

- Infostelle ne peut être utilisé que par des opérateurs humains. La programmation de robot ou de requête pour effectuer des consultations automatisées des données n'est pas autorisée (par exemple, pour effectuer un monitoring de l'application).
- L'accès au service de conception et de gestion des formulaires nécessite un compte personnel et non transmissible.
- Les prescriptions de l'OFS en matière d'exploitation de l'application sedex doivent être respectées (en particulier en ce qui concerne l'obligation de mettre à jour le client sedex).
- Les éléments de sécurité (en particulier les certificats de classe C) associés à l'application sedex ne peuvent être utilisés que dans le cadre de l'implémentation prévue de sedex. Ils ne peuvent être utilisés dans un cadre différent ou à une autre fin.
- Le non-respect des conditions d'utilisation peut entraîner la suspension temporaire de l'accessibilité au service.

Prérequis techniques

- L'application Web de Conception et Gestion des formulaires est supportée avec les versions récentes des navigateurs Microsoft Edge Chromium, Mozilla Firefox ou Google Chrome.
- Pour permettre la réception des données des formulaires, un raccordement sedex est nécessaire, complété d'un adaptateur sedex.
- Les formulaires sont supportés avec les versions récentes des navigateurs Microsoft Edge Chromium, Mozilla Firefox ou Google Chrome.

Spécifications Techniques

- Un manuel utilisateur (Orbeon Manual for eFormulaire_1.1.docx) est disponible auprès d'Infostelle ou de la CdC.
- Les spécifications techniques des fichiers XML envoyés aux caisses sont disponibles sur le SharePoint eAVS/AI du projet P-14.

Délimitations

- L'accessibilité et le fonctionnement du service ne peuvent être garantis si les conditions à remplir, les conditions d'utilisation, les prérequis techniques ainsi que les caractéristiques techniques ne sont pas respectés.
- Les frais qui découlent de la réception et u traitement de fichiers structurés envoyé par la CdC à l'organe d'exécution sont à la charge de ce dernier.
- Les formulaires sont publiés sur le site internet de l'association Infostelle qui n'est pas sous la responsabilité de la CdC. En cas d'interruption du site internet de l'association Infostelle, la saisie de formulaire n'est plus possible, cependant la plateforme reste accessible pour la conception et la gestion des formulaires.



Niveau de service de la prestation

Niveaux de service

La prestation est assortie des paramètres de niveaux de service suivant*:

Niveau de Service	Période de service	Période d'assistance	Fenêtre de maintenance	Engagement annuel de disponibilité
Best Effort	du lundi au vendredi de 7h à 18h	du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h	Mercredi soir et dimanche	Non Applicable

*Vous trouverez des informations détaillées sur les différents éléments des niveaux de service et leurs paramètres sur le site internet de la CdC, section Partenaires et Institutions > Prestations Centralisées > Standard des niveaux de service des prestations.

Exploitation du service

Monitoring

Prestations d'exploitation proactives

- Le bon fonctionnement est surveillé de manière proactive pendant les heures de service définies.
- En dehors des heures de services, l'accès à l'application n'est pas garanti.

Fenêtre de maintenance

- Sauf exception (par exemple en cas d'incident de sécurité), les correctifs sont installés pendant les fenêtres de maintenance définies.

Change management

- Au niveau exécution, il y a un Wartungsgroupe eFormulare géré par eAVS/AI qui s'occupe de la coordination des demandes de changement avec les parties prenantes.
- Au niveau pilotage, il y a un Steuerungsausschuss eFormulare géré par eAVS/AI.
- Les demandes de changement sont ensuite à adresser au RA de la CdC par Infostelle.
- Avant d'utiliser productivement une nouvelle release du service, la CdC peut exiger une nouvelle validation du fonctionnement et de l'utilisation conformes du service dans l'environnement de test mis à disposition.

Accès

Pour nous soumettre vos demandes d'accès et leur gestion, voir le chapitre Assistance.

Via interface web

- La CdC gère (octroie, modifie, résilie) l'accès à l'application de conception et de gestion des formulaires.



Utilisation des web services

- L'utilisation des web services nécessite l'obtention d'un certificat sedex fourni par l'OFAS.
- La demande d'ajout d'organe d'exécution du 1er pilier pour la réception des messages sedex est à adresser auprès de l'association Infostelle qui mandate la CdC pour la mise en place des modifications nécessaires dans l'application.
- Les demandes de modification de routage Sedex sont à adresser à Dieter Frei (OFAS).

Assistance et contacts

Pour soumettre toute requête ou incident liés à ce service :

- Nous vous demandons de privilégier les outils mis à disposition sur le site internet de la CdC, dans la section Partenaires et Institutions > Prestations Centralisées.
Vos demandes seront alors prises en charge par les services compétents.
- Vous pouvez également nous joindre durant les heures d'assistance :
 - o Pour la gestion des accès, le support technique ou toute autre demande au 058 467 91 88.

Toute demande est prise en charge dans un délai de 2 heures, durant les heures d'assistance définies.

Communication

- La CdC informe l'association Infostelle et eAVS/AI par email en cas de panne, tout comme les mises à jour de version de l'application.

Sécurité informatique

- Documenté dans les CG.

Continuité de Service

Selon le BIA (Business Impact Analysis) de la CdC établi en octobre 2024 :

- est partie intégrante des plans de Continuité de Service
- n'est pas partie intégrante des plans de Continuité de Service

Organisation et Responsabilités

Organisation

- Le service de formulaires pour Infostelle est mis à disposition des assurés du 1er pilier en collaboration avec l'association Infostelle et eAVS/AI.



Responsabilités

- Le service de formulaires pour Infostelle est sous la responsabilité de la CdC.
- Le site internet de publication des formulaires est sous la responsabilité de l'association Infostelle.
- Les formulaires sont sous la responsabilité de l'association Infostelle et d'eAVS/AI. Ces derniers décident des formulaires à concevoir, de leur contenu ainsi que de leur publication.

Aspects légaux

Respect de la protection des données

- Aucune obligation spécifique autre que celles décrites dans les conditions générales.

Autres obligations

- Aucune obligation spécifique autre que celles décrites dans les conditions générales.