



Service ACOR (application)

ACOR (Aide au Calcul et à l'Octroi de Rentes) est une application utilisée pour la détermination du droit et au calcul de prestations par les caisses de compensation suisses.

ACOR sert notamment pour la détermination du droit et le calcul des prestations d'assurances du 1^{er} pilier, le « splitting en cas de divorce », les transferts et remboursements de cotisations, la communication de périodes et les intérêts moratoires. C'est une application mise à disposition des organes d'exécution du 1^{er} pilier qui l'intègrent dans leur propre système d'information.

Utilisation possible

ACOR pour l'Aide au Calcul et l'Octroi de Rente est une application mise à disposition et utilisée pour la détermination du droit et le calcul des prestations suivantes :

- AVS (Assurance Vieillesse et Survivant)
- AI (Assurance Invalidité)
- APG (Allocation Perte de Gain)
- AMat (Assurance Maternité)
- APat (Assurance Paternité)
- API (Allocation pour Impotents)
- Splitting (en cas de divorce)
- Transferts et remboursements de cotisations
- Communications de périodes
- Intérêts moratoires
- IJ (Indemnité journalière de l'AI)

Il assiste les gestionnaires aussi bien dans le traitement des demandes de prestations initiales que dans le suivi de toutes les mutations ultérieures. L'application contient également les éléments législatifs antérieurs qui sont toujours applicables pour le traitement rétroactif d'événements assurés.

Il est intégré avec les systèmes informatiques des caisses de compensation via les pools informatiques.

Variantes possibles

- Mise à disposition de l'application (y compris l'interface graphique) à installer directement sur l'infrastructure des caisses ou de leur fournisseur informatique.

Ayants droit

- Réservé exclusivement aux organes d'exécution du 1^{er} pilier qui décident librement de l'utiliser.

Conditions d'utilisation

- Les conditions d'utilisation spécifiques à ACOR sont disponibles dans l'application.

Prérequis techniques

- Tous les prérequis techniques sont précisées dans les documents « ACOR server installation guide » et « ACOR web client installation guide » livrés avec l'application.

Spécifications techniques

- Toutes les spécifications sont précisées dans les documents « ACOR server installation guide » et « ACOR web client installation guide » livrés avec l'application.

Délimitations

- Les frais qui découlent de l'intégration de ce service dans le système d'information du bénéficiaire, ainsi que son exploitation sont à sa charge.
- L'accessibilité et le fonctionnement du service ne peuvent être garantis si les conditions d'utilisation, les prérequis techniques ainsi que les spécifications techniques ne sont pas respectés.

Niveau de service de la prestation

Niveaux de service

- Aucun niveau de service concernant la disponibilité, la période de service et les fenêtres de maintenance n'est applicable dans la mesure où l'application est installée sur l'infrastructure du bénéficiaire.

Exploitation du service

Monitoring

Prestations d'exploitation proactives

- Non applicable dans la mesure où l'application est installée sur l'infrastructure des bénéficiaires.

Fenêtre de maintenance

- Non applicable dans la mesure où l'application est installée sur l'infrastructure des bénéficiaires.

Change management

- Une nouvelle version de l'application est fournie annuellement pour intégrer les changements réglementaires applicables au 1^{er} janvier.
- D'autres versions sont également livrées en fonction des besoins d'évolutions (corrections de bug, améliorations diverses, mises à jour de sécurité...).
- La commission des utilisateurs suisses d'ACOR (AUCH) se réunit une fois par an à titre consultatif.
- Avant d'utiliser productivement une nouvelle release du service, la CdC peut exiger une nouvelle validation du fonctionnement et de l'utilisation conformes de l'application (ex. projet spécifique).

Accès

- De la responsabilité de l'organisation utilisatrice.

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 :
 - Pour la gestion des accès, le support technique ou toute autre demande au 058 461 91 88.

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

Exceptions aux standards dans la mesure où la CdC n'exploite pas le service :

- Les dysfonctionnements liés à l'exploitation du service dans l'infrastructure du bénéficiaire ne sont pas de la responsabilité de la CdC.
- Les demandes transmises à la CdC ne concernent pas le fonctionnement de ACOR en production et sont alors moins urgentes. Par conséquent elles sont à adresser via le formulaire indiqué ci-dessus et le délai de 2 heures maximum pour leur prise en charge ne s'applique pas.

Communication

- La mise à disposition de nouvelles versions de l'application sur l'extranet est annoncée par e-mail.

Sécurité Informatique

- Documenté dans les CG.

Continuité de Service

- Non applicable dans la mesure où l'application est installée sur l'infrastructure des bénéficiaires.

Organisation et Responsabilités

Organisation

- La CdC est propriétaire de l'application ACOR.

Responsabilités

- ACOR offre une aide au calcul des prestations. L'utilisateur et la caisse dont il fait partie sont responsables pour toutes les décisions de prestations émises, même si le montant est issu du calcul avec ACOR. La CdC décline toute responsabilité financière. Elle s'efforcera de corriger ou signaler les situations de calcul problématiques dont on l'informerera.

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.