

Nom du service G-Cloud

CSAM Self Service Mandats (SSM)

Description du service G-Cloud

Le service «mandats » permet, au moyen d'une application «self-service», de créer et de gérer des mandats pour l'utilisation de services Egov .

Qu'est ce qu'un mandat ?

Un mandat est une procuration que vous attribuez en tant que mandant (mandator) à un mandataire (mandatee) afin que celui-ci puisse effectuer les mêmes activités que vous dans une ou plusieurs applications informatiques du SPF Finances ou d'autres services publics.

Les mandats sont accordés via l'application «Self-Service Mandats » (abréviation: SSM). L'application Mandats est une application rapide, conviviale et sécurisée qui permet la gestion électronique des mandats donnant accès à différents services Egov.

Fonctionnalités de l'application SSM Mandats

Un mandant peut créer un nouveau mandat, désigner le mandataire ou accepter le mandat en le signant.

Pour activer un mandat et donc pouvoir l'utiliser, il doit toujours être signé par les deux parties, le mandant ET le mandataire. Chaque partie peut stopper ou modifier le mandat à tout moment.

Il existe différents types de mandats, en fonction du service Egov qui en fait usage.

L'application SSM Mandats permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer des mandats (pour une durée limitée ou illimitée)
- Mettre fin à des mandats.
- Transférer des mandats à un nouveau mandataire
- Réaliser les opérations ci-dessus en lot pour plusieurs mandats.

En ce qui concerne les mandats, il y a deux processus principaux :

- La création du mandat dans SSM
- L'emploi du mandat pour les services Egov (l'application métier)

Ce service comprend l'infrastructure, l'analyse, le développement, les tests et l'implémentation, l'assistance, la maintenance, les upgrades, la gouvernance, les formations et la veille technologique.

Quels domaines/contextes sont déjà intégrés ?

- SPF Finances
- Soins de santé (eHealth)
- Flandre
- SPF Sécurité Sociale (en préparation)

Service owner

SPF Finances - Frank Van De Heijning – csam-ssm@gcloud.belgium.be

Service level agreements

- Disponibilité: 99,9%
- Performance: connexion avec le service <3s
- Service window: 24/7
- Incident response time: dans les 4 heures pour Priority 1
- Incident resolution time: 8 heures
- Penalités: N/A (vu qu'il s'agit d'un service interne)
- Support 1ère ligne: SPF Finances - Servicedesk (02/576.36.36)
- Support 2ème/ 3^{ème} ligne: team SSM (team-ssm@minfin.fed.be)
- Setup: Dépendant de la complexité de la demande

Coût

- L'utilisation standard du service est gratuite.
- Un tarif "Time & Materials" peut éventuellement être appliqué pour répondre à des besoins spécifiques.

Quelle est l'évolution prévue de ce service ?

- Le service Mandats suit les évolutions et corrections demandées par ses clients et utilisateurs.
- Les améliorations sont pilotées par le feedback des utilisateurs ou l'évolution du contexte technologique, comme la migration vers des versions ultérieures des application servers.

Aspects pratiques

- Les Services Publics intéressés peuvent prendre contact via csam-ssm@gcloud.belgium.be
- **Les utilisateurs finaux doivent s'identifier au moyen de la procédure générale d'identification auprès de l'autorité fédérale en suivant le lien <https://www.csam.be/> où ils peuvent choisir leur moyen d'identification.**
- Pour les entreprises, voir la page d'informations spécifique à : <https://financien.belgium.be/nl/E-services/mandaten/onderneming>
- Si vous avez besoin d'aide :
FAQ: https://www.loginhulp.be/46-Self_Service_Mandatensysteem.html