



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ACTION
ET DES COMPTES PUBLICS

**EXAMEN PROFESSIONNEL DE
VÉRIFICATION D'APTITUDE AUX FONCTIONS
D'ANALYSTE ASSISTANT-UTILISATEURS**

SESSION 2019



ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ DU JEUDI 31 JANVIER 2019

**ÉTUDE D'UN CAS D'AUTOMATISATION PERMETTANT D'APPRÉCIER
LA CONNAISSANCE DES TECHNIQUES D'ANALYSE, L'APTITUDE
À LA SYNTHÈSE, À LA RÉDACTION D'UN DOSSIER TECHNIQUE ET SUPPOSANT
ÉVENTUELLEMENT DES CONNAISSANCES EN MATIÈRE
DE PROGRAMMATION**

(Durée : 6 heures)

Remarques importantes :

L'usage de calculatrices, règles à calcul, tables de logarithmes et de tout document est strictement interdit.

Les copies doivent être rigoureusement anonymes et ne comporter aucun signe distinctif ni signature, même fictive, sous peine de nullité.

Le candidat s'assurera, à l'aide de la pagination, qu'il détient un sujet complet (le sujet comporte 31 pages et 1 page de garde).

TOUTE NOTE INFÉRIEURE A 10 SUR 20 EST ÉLIMINATOIRE

Composition du sujet

- Énoncé du sujet (pages 2 à 7)
- Glossaire (page 8)
- Annexe 1 : extrait de la documentation de présentation de l'outil ODI (pages 9 à 14)
- Annexe 2 :
 - Courrier à la direction départementale (pages 15 à 16)
 - Document d'organisation de la téléphonie en local (DOTE) (pages 17 à 24)
 - Méthodologie à la Cartographie des autocommutateurs (pages 25 à 29)
 - Périmètre fonctionnel (page 30)
 - Liste des sites retenus (page 31)

Enoncé du sujet

La Direction Générale des Ressources Publiques (DGRP) est une direction nationale disposant de services déconcentrés implantés sur tout le territoire. Chaque département est doté d'une direction départementale (DDRP) rattachée à une direction régionale (DRRP).

Les missions informatiques de la DGRP (développement, exploitation, assistance) sont rattachées au service des systèmes d'information (SSI).

Le pilotage du réseau informatique de la DGRP est relayé par plusieurs Directions (service à compétence nationale) réparties sur l'ensemble du territoire dénommées Directions des Services Informatiques (DSI).

Les DSI peuvent piloter une ou plusieurs missions informatiques exercées au sein d'établissements des services informatiques (ESI).

L'assistance informatique est gérée en central (SSI) par la Division des Métiers de l'Assistance (DMA) chargée du pilotage stratégique et de l'organisation globale de l'assistance.

L'activité d'assistance se divise en deux branches distinctes :

- L'assistance Utilisateur (AU) prend en charge les demandes des utilisateurs internes et externes de la DGRP. Ces demandes concernent principalement la gestion des incidents informatiques (applicatifs, réseaux, matériels). Elle est organisée par filière métier au sein d'un plateau unique virtuel situé dans un ou plusieurs ESI (400 agents). Les incidents sont tracés dans un workflow (outil de demande d'assistance ODA) depuis leur prise en charge jusqu'à leur résolution immédiate ou suite à escalade. L'AU intervient à distance (formuel, téléassistance ou téléphone).
- L'assistance Locale (AL) prend en charge les activités de gestion de parc, des infrastructures, de dépannage matériel et de gestion de la sécurité du SI. Elle traite les demandes d'intervention provenant du SSI, des DSI ou des directions (DDRP ou DRRP). Chaque DSI assure le pilotage dans son périmètre territorial de l'AL. Les missions d'assistance locale sont exercées au sein de chaque ESI par deux services au niveau de chaque région. La Cellule Infrastructures Locales (CIL) exploite les réseaux et les serveurs. Elle intervient en niveau 2 des AU en cas d'incident réseau ou serveur, dans son périmètre territorial (deux à n départements). La Cellule Poste de Travail (CPT) gère le parc informatique des DDRP, assure le dépannage des matériels en niveau 2 des AU. Ces services sont également chargés de la sécurité informatique (intégrité du SI). Certaines CPT gèrent l'activité téléphonique (gestion des autocommutateurs ou PABX) en liaison avec un correspondant téléphonie au sein des services logistiques des directions locales.

TRAVAIL À RÉALISER

L'activité exercée par les services d'assistance Locale (CIL et CPT) évolue pour répondre aux enjeux d'économies budgétaires, de sécurité et d'amélioration du service rendu aux utilisateurs.

Deux chantiers visant à apporter une plus-value aux DDRP ont été ouverts au sein de la DSI Sud-Est et se déclineront au cours des six prochains mois :

- un chantier national visant le déploiement d'un outil de demande et suivi des interventions programmées de l'assistance : ODI ;
- une expérimentation de reprise de l'activité téléphonique par les équipes d'assistance locale.

Vous avez rejoint le pôle des assistances locales d'un ESI de la DSI Sud Est au 01/09/18, en qualité d'analyste assistant utilisateur.

Le pôle des assistances locales est constitué :

- de quatre CPT réparties dans les départements territorialement rattachés. Ces cellules sont constituées de 4 à 9 PAU. Trois équipes sont gérées par un AAU, chef de service ;
- d'une CIL pour la partie infrastructure composée de 4 PAU et 1 PSE intervenant sur les 4 départements. Ce service est géré par un cadre PSE.

Le Service National Téléphonique (SNT) a été créé depuis un an au sein de l'ESI. Ce service est composé de 2 PAU issus des équipes CPT de l'ESI ayant déjà exercé des activités de gestion téléphonique au sein d'un CPT lors de leur précédente affectation. Ce service est sous la responsabilité du cadre PSE (gérant la CIL).

Question 1 :

Parmi vos attributions en tant que responsable d'une CPT, vous devrez porter et décliner au sein de votre équipe, en synergie avec vos collègues des autres services de l'ESI et vos interlocuteurs de la DDRP, les deux chantiers suivants :

Chantier 1

Votre directeur présentera au cours d'une réunion le dispositif d'accompagnement de la mise en place de l'outil de gestion des demandes d'intervention prévue le 01/04/2019 au sein des départements de compétences, en liaison avec les pôles pilotages et ressources des DDRP.

NB : ces pôles regroupent les services Ressources Humaines (RH), Budget Immobilier Logistique (BIL). Ils constituent vos principaux interlocuteurs au sein de la DDRP.

Dans cette optique, il vous charge de lui préparer une note structurée présentant les éléments suivants :

- la description du contexte dans lequel s'inscrit ce nouvel outil ainsi que les bénéfices attendus ;
- une proposition d'organisation possible et un plan d'action.
Pour ceci, vous fournirez notamment une liste des actions essentielles attendues de la part de l'ensemble des acteurs concernés, ainsi que des livrables et jalons clés.

L'objectif de cette note est de préparer, très pratiquement, la mise en place de l'outil. Vos propositions seront illustrées par le traitement des mouvements de personnels au 1^{er} septembre 2018.

Jusqu'alors les services accueillants transmettaient, au fil de l'eau, les informations concernant les arrivées :

- soit par mail à l'ESI ;
- soit par saisine d'un formulaire électronique aux AU, ce formulaire étant ensuite retransmis aux CPT.

Les listes détaillées détenues par les services RH à l'issue des commissions administratives paritaires étaient téléchargées par les CPT sur le portail intranet de chaque département après publication (courant juillet au mieux).

Cette année, dans votre département de compétence, les opérations ont été terminées au 20 septembre 2018.

Malgré l'envoi de mails aux chefs de structures, certains n'ont fourni les informations utiles aux travaux d'installation des nouveaux arrivants (identité, fonctions, besoins matériels et applicatifs...) que tardivement.

Si 70 % des mouvements ont pu être anticipés, 30 % ont été étalés sur les 3 premières semaines de septembre suite à :

- une communication tardive ou incomplète des chefs de services ;
- des demandes autres qu'une simple installation d'un nouvel agent. Les demandes pouvaient concerner une réorganisation interne des cellules.

L'insatisfaction des services a été remontée par la direction locale à l'ESI.

En annexe 1 : extrait de la documentation de présentation de l'outil ODI.

Chantier 2

Un audit national sur la gestion de la téléphonie a constaté que les matériels très disparates, les pertes de compétences et l'absence de support impactent fortement les budgets locaux.

La DSI Sud-Est a repris depuis plusieurs années certaines opérations de cinq directions de son périmètre, jusque-là effectuées par des agents de logistique ou des prestataires. Elle anime par ailleurs, un réseau des « téléphonistes » à des fins de mutualisation et d'assistance.

Un groupe de travail permettant d'étendre ce dispositif à de nouvelles directions relevant de sa compétence a été mené. A l'issue de ce groupe de travail, une proposition de convention « téléphonie » entre la DDRP et la DSI a été élaborée, visant à établir le rôle et le périmètre de chaque acteur.

Dans votre département de compétence, la gestion de la téléphonie était réalisée exclusivement par un agent de la DDRP au sein du service BIL. Cette personne a été mutée dans un autre département au 1^{er} septembre 2018 sans organisation du transfert de ses compétences au sein du service. Son activité est très peu documentée.

Depuis ce départ, la DDRP gère cette mission de manière très peu satisfaisante (retard dans la mise à jour des annuaires suite à mutations) et doit faire appel à des prestataires pour réaliser des opérations ponctuelles comme le déménagement d'un service d'un site sur un autre (celles-ci sont coûteuses).

Elle souhaite donc opter pour le transfert de la gestion de la téléphonie à la DSI.

Votre directeur vous demande une note synthétique listant les principaux éléments permettant le transfert de la gestion de la téléphonie à votre équipe dans le cadre de l'offre de service proposée.

À l'aide des documents **en annexe 2** (courrier à la direction départementale, document d'organisation de la téléphonie en local (DOTE) ; méthodologie à la Cartographie des autocommutateurs, périmètre fonctionnel, liste des sites retenus), vous proposerez :

- un plan d'action sur 6 mois permettant à votre équipe de reprendre les activités relevant de leur périmètre ;
- un rétro planning ;
- les outils de suivi que vous jugerez nécessaires pour suivre le plan d'action et l'activité.

Question 2 :

Le service d'assistance locale dont vous avez pris la responsabilité a fait l'objet d'un audit de ses activités en début d'année.

Le rapport d'audit a constaté des défaillances dans la gestion du parc de matériel. Plusieurs anomalies ont été identifiées :

- lors de la vérification du stock physique, des matériels identifiés en stock étaient absents du stock physique et des matériels présents en stock physique étaient dans le logiciel affectés dans le parc ;
- lors de l'inventaire du parc d'un service, des matériels actifs étaient absents du logiciel de gestion et d'autres en stock.

Suite à cet audit vous devez mettre en place des actions permettant de sécuriser le processus de gestion du parc de la direction départementale.

Vous formaliserez, à l'aide d'un diagramme d'activité commenté, le cycle de vie d'un poste de travail depuis l'entrée en stock (réception du matériel), le déploiement dans le parc, les différents statuts et la sortie du parc (fin de vie du matériel).

Vous identifierez les risques et les actions visant à limiter ces risques au cours des différentes étapes.

Extrait simplifié du parc de portables de la direction départementale

Id	Matériel	Date Livraison	État	Statut	Précision
1231	Portable Dell	15/07/2018	En stock	Neuf	
1232	Portable Dell	15/07/2018	Dans le Parc	M MARTIN	
1233	Portable Dell	15/07/2018	En stock	Occasion	Parti en SAV externe
7891	Portable Acer	18/06/2014	En stock	Domaines	Prêt pour don
7892	Portable Acer	18/06/2014	En stock	Domaines	HS
5671	Portable Acer	20/09/2017	En stock	Occasion	Prêt pour redéploiement

La durée de garantie est de 36 mois à compter de la date de livraison.

Question 3 :

Suite à une recrudescence des alertes de sécurité, votre responsable vous demande de synthétiser les différentes situations pouvant affecter le poste de travail d'un utilisateur et pouvant générer un risque de sécurité (une page maximum).

Les alertes arrivant de différents circuits, il est demandé de formaliser et synthétiser dans une fiche de résolution et une fiche d'intervention les situations suivantes :

- **une fiche de procédure de résolution d'incident** qui permettrait à tout agent, nouvel arrivant ou ancien dans d'un service d'assistance, de traiter le signalement par un utilisateur d'une infection de son poste par un virus ;
- **une fiche de procédure d'intervention** qui permettrait à tout agent, nouvel arrivant ou ancien dans un service d'assistance, de réaliser des actions préventives visant à assurer la sécurité du poste de travail des utilisateurs.

GLOSSAIRE

AL	: Assistance Locale
AU	: Assistance Utilisateur
BIL	: Service Budget Immobilier Logistique
CIL	: Cellule Infrastructures Locales
CPT	: Cellule Poste de Travail
DDRP	: Direction Départementale des Ressources Publiques
DGRP	: Direction Générale des Ressources Publiques
DRRP	: Direction Régionale des Ressources Publiques
DMA	: Division des Métiers de l'Assistance
DSI	: Direction des Services Informatiques
ESI	: Etablissements des Services Informatiques
ODA	: Outil de Demande d'Assistance
ODI	: Outil de Demande et suivi des Interventions
RH	: Service des Ressources Humaines
SI	: Système d'Information
SNT	: Service National Téléphonique
SSI	: Service des Systèmes d'Information

ANNEXE 1 - Extrait de la documentation de l'outil Odi

ODI / Présentation

• QUOI ?

- Outil de saisie des demandes d'interventions informatiques (≠ des incidents)
- 3 modules correspondant à trois profils :
 - Saisie de la demande d'intervention (DI) avec le profil « demandeur »
 - Validation de la demande par le profil « valideur » (ESI, CPT ou CIL)
 - Pilotage avec le profil « Pilote » pour les DSI

• QUI ?

- A destination des directions et bureaux métiers pour l'expression du besoin : profil demandeurs
- A destination des services informatiques de la DGRP pour la prise en charge de la demande (DMA -ESI -CPT ou CIL pour les profils valideurs)

• POURQUOI ?

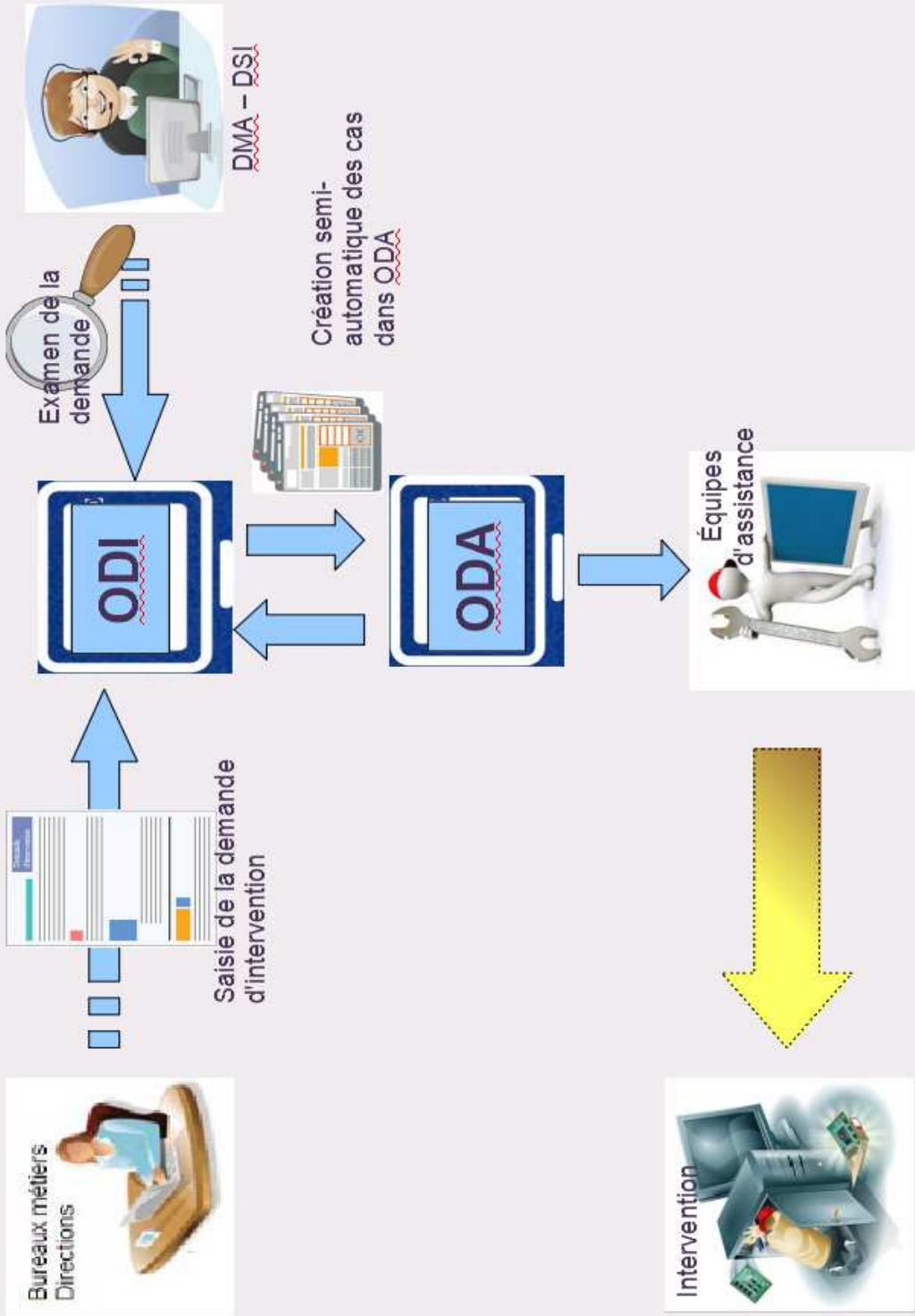
- Pour une meilleure prise en compte de la demande d'intervention
- Pour un suivi et une planification des interventions
- Pour avoir un cadre homogène de la demande
- Pour disposer d'une vision complète de la charge des AU/CPT/CIL

• QUAND ?

- Généralisation à partir d'avril

ODI / Présentation

- Comment ?




ODI / Saisie de la demande

•QUI ?

–les directions et bureaux métiers

•COMMENT ?

– Après authentification, grâce au module « demande » de l'outil ODI. Les identifiants et les mots de passe sont transmis par les Djsi de façon individuelle.



The screenshot displays a login window for the ODI tool. At the top left, there is a button labeled 'DGRP'. The main title of the window is 'ACCES A ODI'. Below the title, there are two input fields: 'IDENTIFIANT:' and 'MOT DE PASSE:'. At the bottom right of the window, there is a button labeled 'Connexion'.

ODI / Saisie de la demande

ODI

Accueil > Demande > Nouvelle

Accueil Attrichage Rechercher Statistiques Aide Déconnexion

Demande n°: 2018-140-08

Site LISIEUX

Type de travaux **Déménagement** **8 types de travaux proposés**

Date début des travaux 23/02/2018

Date fin des travaux 25/02/2018 **Dates souhaitées**

Titre **Déménagement du service xxxx dans les locaux YYYY** **Objet de la demande**

Observations du service demandeur
Le service X se déplace du 3ème étage au 4ème étage du bâtiment Y (de la place 3044 à 4002).
Le câblage réseau et électrique dans l'espace d'arrivée est suffisant.
Équipement de l'ensemble du service de nouveaux PC à installer et à connecter au réseau.
Vous trouverez le plan de la future installation.

Fichier(s) joint(s)
demande_avec_site.jpg

2 agents sélectionnés **Indication du nombre d'agents sélectionnés**

Sélection des agents Envoyer Enregistrer Retour

Sélectionner un type de travaux

- Déménagement
- Installation applicative
- Installation matérielle
- Agents - Mouvement National
- Agents - Réorganisation de service
- Etudes
- Serveurs / réseau
- Autre

Objet de la demande

Possibilité de joindre un /des fichier(s) complémentaire(s)

Ajouter Supprimer

ODI / Traitement de la demande

- Une page d'accueil pour les valideurs

The screenshot displays the ODI web application interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Affichage', 'Rechercher', 'Statistiques', 'Aide', and 'Déconnexion'. Below the navigation bar, the main content area is divided into two sections. The upper section is a table with the following columns: 'Numéro demande', 'Date de réception', 'Type de travaux', 'Début travaux', 'Fin travaux', 'Titre', 'Etat', and 'Date'. The table contains several rows of data, with the first row highlighted in blue. A blue box highlights the first row of the table. The lower section is a detailed view of a selected request, with a green box highlighting the details. The details include 'Demande n° 2018-140-07', 'Type de travaux: Serveur / réseau', 'Début des travaux: 27/01/2018', 'Fin des travaux: 28/01/2018', 'Titre: Test sélection agents', and 'Fichier(s) joint(s): 203428_consultation_agents.ods'. Below the details, there is a section for 'Observations du service demandeur' and 'Observations du service de validation:'. At the bottom of the interface, there is a 'Boutons d'action' section with buttons for 'Masquer le détail', 'Instruire', 'Transférer', 'Consulter la demande', and 'Planning'.

Numéro demande	Date de réception	Type de travaux	Début travaux	Fin travaux	Titre	Etat	Date
2018-140-07	22/01/2018	Serveur / réseau	27/01/2018	28/01/2018	Test sélection agen...	Non traitée	17/01/2018
2018-140-06	17/01/2018	Installation applica ...	31/01/2018	23/02/2018	test 17012018	Acceptée Cas à créer	17/01/2018
2018-140-05	09/01/2018	Agents - Mouvement N ...	16/01/2018	16/01/2018	test planning	Complètement attendu	22/01/2018
2018-140-04	09/01/2018	Installation applica ...	16/01/2018	16/01/2018	test date planning	Acceptée Cas à créer	17/01/2018
2018-140-03	09/01/2018	Déménagement	16/01/2018	23/01/2018	test siza 09012018	Non traitée	08/01/2018
2018-140-02	08/01/2018	Déménagement	20/01/2018	27/01/2018	Déménagement test	Acceptée Cas à créer	08/01/2018
2017-140-15	05/01/2018	Agents -	05/01/2018	13/01/2018	Test stat en cours ...	Acceptée	08/01/2018

Détail de la DI sélectionnée (ligne grisée ci-dessus)

Demande n° 2018-140-07

Type de travaux: Serveur / réseau

Début des travaux: 27/01/2018

Fin des travaux: 28/01/2018

Titre: Test sélection agents

Fichier(s) joint(s): 203428_consultation_agents.ods

Service destinataire de transfert:

Observations du service demandeur: Test sélection agents

Observations du service de validation:

Boutons d'action

Masquer le détail | Instruire | Transférer | Consulter la demande | Planning

- Des actions possibles selon l'état de la demande :
- Transférer une demande ;
 - Instruire une demande ;
 - Créer les cas dans ODA;
 - Consulter une demande
 - Visualiser un planning

ODI / La valeur ajoutée de l'outil



Saisie très rapide des équipes d'assistance à tout moment de l'année.
Sélection simplifiée et rapide des agents concernés.
Confirmation de la prise en compte de la demande.
Suivi de la demande.
Homogénéisation des demandes.



Visibilité sur les demandes d'intervention et donc sur la charge de travail des équipes.
Statistiques



Création simplifiée des cas dans l'outil.
Visibilité de la charge de travail.
Optimisation des déplacements.

ANNEXE 2 - Courrier à la direction départementale

DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES PUBLIQUES
DIRECTION DES SERVICES INFORMATIQUES

Villeneuve, le 02 septembre 2018

Le Directeur de la DSI

à

Affaire suivie par

M. le Directeur de la DDRP

Objet : Téléphonie offre de service DSI SE -

Contractualisation de l'offre de services – clauses particulières

Annexe – clause particulière – liste des matériels que nous prenons en gestion -

Autres pièces jointes à l'envoi de la présente : DOTE (document d'organisation de la téléphonie), ,
périmètre fonctionnel

Dans le cadre de l'offre de services visée en objet vous avez souhaité que mes équipes reprennent la téléphonie de votre direction.

Nous donnons une suite favorable à votre demande dans la mesure où il s'agit de matériels sur lesquels nous disposons / disposerons de compétences à court / moyen terme,

Ces précisions sont utiles car les agents qui vont prendre en charge cette nouvelle mission ont besoin de monter en compétence. Aussi, notre reprise, actée sur son principe, ne pourra être que progressive dans son effectivité.

Dans un premier temps nous prendrons en gestion les sites mentionnés en annexe de ce courrier en lien étroit et en totale synergie avec le Référent Téléphonie Local de votre direction.

Je vous propose donc de sécuriser, par notre apport de compétence et nos actions communes, la continuité de service que votre RTL assure au bénéfice de tous vos sites.

A titre d'information, cette liste a été établie en ayant intégré :

- votre expression de besoins formalisée, dans notre convention (DOTE) par le niveau d'offre choisi ;
- les résultats de l'analyse réalisée sur la liste des matériels fournie par vos services permettant de nous engager ;
- notre capacité à répondre à vos attentes en termes organisationnels.

Cette annexe représente une partie des clauses particulières de notre convention qui entre pleinement en vigueur à la date du présent courrier. Notre convention bilatérale est donc constituée des clauses générales (DOTE) et des clauses particulières (liste des matériels pris en gestion et périmètre fonctionnel) jointes à ce courrier.

Dans une stratégie de gains rapides et de qualité de service complétée, l'expérimentation débutera au plus tôt à partir de janvier 2019 (formation requise des nouveaux entrants en téléphonie) et dans le cadre désormais défini.

A compter de la réception de ce courrier, la gestion de notre convention est de la compétence du responsable de l'établissement de services informatiques de rattachement de votre direction qui s'appuiera en cas de besoin sur le SNT. Au niveau opérationnel, les modalités de vos saisines de l'ESI seront identiques à celles des demandes d'intervention, à savoir via l'outil **ODI**.

Je souhaite apporter quelques précisions complémentaires :

- **sur le périmètre fonctionnel** : la montée en compétence des agents ne pourra être que progressive. Aussi, je tiens à vous sensibiliser sur les opérations qui pourront être prises en charge rapidement, les autres nécessitant un niveau de compétence plus élevé.

A titre d'exemple, nous pourrions rapidement assurer afin de sécuriser (cf infra) les opérations suivantes :

- Vérification des procédures de sauvegardes et mise à niveau de certaines
- Mise en place des messages d'accueil de jour/nuit, sur certains matériels ou expertise pour votre compte pour commande d'une prestation externe
- Inventaire des autocommutateurs et des matériels ;
- Rationalisation des lignes (ou tranches de SDA)-
- Participation aux audits techniques sur les sites.

- **la nature de vos contrats en cours** : afin d'éviter tout problème avec les prestataires actuels, il est préconisé l'examen de vos contrats afin de connaître notamment les modalités de leur adaptation à la situation nouvelle qu'induit la présente offre de services et que vous ne procédiez à aucune modification ou résiliation avant que nous soyons certains de pouvoir d'ores et déjà intervenir.

Il ne faut donc pas exclure que d'ici à ce que mes équipes prennent la pleine mesure de leur nouvelle mission (montée en compétence, élargissement du périmètre), vous ayez encore à recourir à vos prestataires. En tout état de cause, progressivement, le coût pour la DDRP de la téléphonie va se réduire (en termes budgétaire et d'emploi).

ANNEXE 2

DOTE

Document d'organisation de la téléphonie en local

Introduction

Un audit national sur la gestion de la téléphonie a constaté que les matériels très disparates, les pertes de compétences et l'absence de support impactent fortement les budgets locaux.

La DSI du Sud-Est a mis en place depuis plusieurs années un pilotage unifié du métier de la téléphonie tendant, notamment, à homogénéiser la qualité du service offert aux Directions lui ayant transféré cette gestion au moment du rattachement de l'assistance locale au Service des Systèmes d'Information.

Dans le cadre de ce pilotage, des actions sont menées ayant pour objectif de :

- Limiter les coûts élevés des opérations de maintenance ;
- Soutenir, à leur demande, les directions dans l'expression de leurs besoins dans le cadre de l'organisation de leurs missions (messages vocaux, utilisation de boîtes vocales, boucles de renvois, etc.) ;
- Former et soutenir les agents en charge de la téléphonie ;
- Recenser / inventorier le parc téléphonique ;
- Définir le périmètre d'intervention des agents locaux en charge de la téléphonie.

En outre, les compétences techniques de la DSI SE lui permettent de participer activement à l'analyse des demandes de renouvellement / extension des autocommutateurs au travers du support national de téléphonie (SNT) installé au sein des services de l'ESI de Nîmes.

Pour répondre aux constats de l'audit national, capitaliser sur les acquis de la DSI, et préparer la transformation de la téléphonie, il a été proposé d'expérimenter une offre de service adaptée par la DSI SE sous le pilotage du bureau DMA au service d'autres directions volontaires de son périmètre.

Toutes les directions du périmètre de la DSI SE peuvent bénéficier, à titre expérimental, de la présente offre de service.

Un premier atelier s'est tenu le 10 avril à la DSI SE visant à présenter la démarche et favoriser un retour d'expérience des directions déjà couvertes par l'offre de service.

L'ensemble des normes et règles définies dans le présent document s'appliquera à compter du 1^{er} juin 2019.

1. Les acteurs

Les acteurs sont d'une part le DSI au travers de son responsable d'ESI territorialement compétent, et d'autre part le directeur (ou le collaborateur auquel il délègue cette mission) de la DDRP ou de la direction à compétence nationale.

1.1 Représentant de la DSI

Le chef d'ESI territorialement compétent est l'interlocuteur privilégié de la direction pour l'ensemble des questions relatives à la téléphonie dans le périmètre géographique de la direction.

1.2 Représentant de la direction (territoriale ou à compétence nationale)

La direction est représentée par le directeur / responsable des ressources, ou son adjoint.

Il est l'interlocuteur privilégié de la DSI pour l'ensemble des questions relatives à la téléphonie dans le périmètre de la DSI.

1.3 Les agents en charge de la téléphonie

1.3.1 Cellule Poste de Travail (CPT)

Dans le cadre de la présente offre de service, les directions qui souhaiteront que leur téléphonie soit gérée par la DSI, les équipes CPT, se chargeront de la gestion des PABX locaux dans le périmètre conventionnel défini

1.3.2 Cellule aux Infrastructures Locales (CIL)

La CIL intervient :

- Dans le cadre des déploiements, maintenances et interventions planifiées par la DSI ;
- A la demande de la direction locale, notamment dans le cadre des travaux de câblage et d'installation d'une baie de brassage ;
- A la demande du Support National Téléphonie, dans le cadre d'une demande de renouvellement ou d'extension de PABX formulée par une direction ou bien afin de lui donner des éléments d'expertise ayant pour but de soutenir une DDRP dans ses stratégies.

1.3.3 Support National Téléphonie (SNT)

Service à dimension technique dont la mission principale est le visa des devis de renouvellement / extension de PABX dans le cadre de la procédure ad hoc

Dans le cadre de l'offre de service, il peut être utilisé par les directions positionné en assistance à maîtrise...

- ... **d'ouvrage** : Elle se justifie en particulier par la complexité et la certaine spécificité de la téléphonie classique requérant un besoin de compétences «rares» que les directions vont chercher chez un maître d'œuvre privé non neutre.
- ... **d'oeuvre** : Spécialisé sur la téléphonie RTC et en appui des CIL / CPT le Support National Téléphonie serait un support des techniciens du SSI retenus par le maître d'ouvrage pour réaliser des travaux téléphoniques. Le Support National Téléphonie serait donc responsable des choix techniques inhérents à la réalisation de l'ouvrage conformément aux exigences de la maîtrise d'ouvrage.

- ... **des risques** : Sur la base des travaux de la DSI SE – SNT portant le contrôle interne téléphonique, proposer aux DDRP l'encadrement du risque de piratage.

En outre, cette maîtrise du piratage téléphonique (dit « phreaking ») est un complément logique de l'AMOA / E.

Dans ce cadre, l'offre de service apporte une dimension extérieure et professionnelle tant aux DDRP qu'au SSI. Essentiellement intellectuelle, cette prestation est de nature à diminuer les coûts en apportant un contre-poids aux MOE privées qui ne sont pas neutres.

1.3.4 Les référents téléphonie des directions et / ou les services de la logistique

La présente offre téléphonique concerne, dans un périmètre déterminé, la gestion des PABX qui, si la Direction le souhaite, peut être confiée à la DSI sous une forme négociée.

Les Référents Téléphoniques Locaux (RTL), positionnés dans certaines directions comme correspondants de proximité de premier niveau, sont maintenus. Ces RTL sont en relation fonctionnelle avec l'ESI territorialement compétent. La DSI réalisera une réunion annuelle pour leur présenter les grandes lignes des projets à venir et faire un retour d'expérience des actions menées.

En ce qui concerne le reste des matériels spécifiques à la téléphonie fixe et mis à disposition des directeurs et des agents le nécessitant (terminal téléphonique analogique, fax, TPE, lignes spécifiques – alarmes... -,...), le référent téléphonique et / ou le service de la logistique restent en compétence.

Ainsi, les services de directions restent compétents :

- 1/ Détection de l'incident
- 2/ Enregistrement et classification de l'incident
- 3/ Le suivi des incidents et les escalades jusqu'à la fermeture du ticket d'incident

Cependant, afin d'offrir à chacun un matériel de qualité, la DSI est responsable de l'offre de téléphonie fixe proposée sur le point suivant :

- Mise à disposition et installation des terminaux numériques selon les consignes de la centrale.

2. Responsabilités respectives de la DSI et de la Direction

2.1 Gestion des incidents – exploitation marché de téléphonie fixe

La présente offre de service ne remet pas en cause l'organisation actuelle de la gestion des incidents dans le cadre du marché de téléphonie fixe en vigueur.

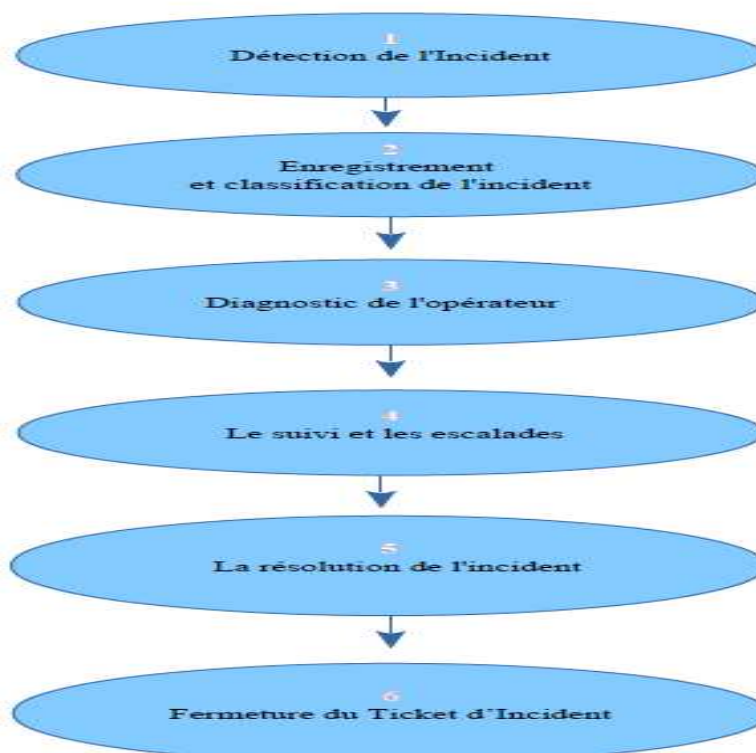
L'assistance en cas d'incident téléphonique est assurée via un dispositif avec un point d'entrée unique : l'opérateur téléphonique via son STC (Support Technique Clients sur l'extranet SFR) dans le cadre du marché national Tim 2012 :

Un incident est un événement survenu sur les services de la DGRP qui provoque un dysfonctionnement conduisant à une perte ou une dégradation du service perceptible par l'utilisateur final.

L'opérateur s'engage à remédier aux incidents dans les délais fixés au marché (engagement GTR) qui correspond au temps écoulé entre la date et l'heure d'enregistrement de l'incident par le bénéficiaire et, la date et l'heure de fermeture de l'incident convenues entre le bénéficiaire et le titulaire.

La GTR est déterminée contractuellement en fonction du type d'accès téléphonique (T0, T2, ligne sécurisée, etc...) et du numéro (géographique, non géographique, spécial) commandés par les directions aux opérateurs.

Procédure globale de gestion des incidents



Cette assistance en matière d'incidents téléphoniques s'articule en quatre niveaux avec à chaque niveau, un interlocuteur DGRP et un interlocuteur de l'opérateur, chacun apportant son expertise, et étant un pré-requis au niveau d'escalade suivant.

N.B. : L'escalade est une procédure hiérarchique qui a pour vocation de mobiliser les compétences techniques nécessaires à la résolution d'un incident complexe ou d'informer le management qui s'assure alors que l'ensemble des ressources nécessaires à la résolution d'un incident sont effectivement mobilisées.

2.1.1 Prise en charge des incidents via le STC

Après ouverture du ticket d'incident, le STC procède au diagnostic.

Un incident peut être soit :

- constaté par un utilisateur qui remonte le dysfonctionnement au gestionnaire local chargé de déclarer celui-ci au STC (Support Technique Clients) de l'opérateur ;
- signalé par un gestionnaire local dans le cadre d'une demande d'assistance pour investiguer un dysfonctionnement dont l'origine n'est pas clairement identifié (incident de sévérité 4) ;
- détecté par la cellule de supervision de l'opérateur (incidents dits « proactifs »).

Le rôle du STC est d'assurer le bon fonctionnement des services rendus aux utilisateurs dans :

- la gestion administrative des incidents ;
- le traitement opérationnel et la résolution des incidents ;
- l'interfaçage avec les sous-traitants internes et externes (France Télécom, mainteneurs, etc.).

Le STC procède à la mise en œuvre de la solution de correction qui est soit une solution de réparation, soit une solution de contournement.

2.1.2 Interventions et dépannages

Les CPT et CIL locaux ne sont pas des acteurs de la gestion des incidents opérateurs.

En revanche, les demandes d'interventions et de dépannages sont transmises à la CPT en compétence via l'outil concursive alim en utilisant la typologie « autre ».

2.2 Acquisition et Gestion des équipements téléphoniques

La Direction est responsable de la gestion de son budget téléphonique qui comprend les infrastructures réseaux et autocommutateurs, l'entretien des locaux techniques, le renouvellement du parc téléphonique et ses périphériques.

2.2.1 Infrastructures réseaux et autocommutateurs

Les besoins d'infrastructures liés aux aménagements des sites sont transmis par la direction directement à l'équipe CIL en compétence qui se chargera des interventions.

Les interventions sont :

Maîtrise d'ouvrage pour la réalisation des activités de câblage : aide à la formalisation des besoins et recette par les équipes CIL.

Aide à la commande des infrastructures locales relevant du budget de la direction (choix, commande) ;

Assistance et suivi des connexions de partenaires internes ou externes au réseau longue distance

Éventuellement (en fonction de l'organisation ESI) Administration du parc de PABX.

Enfin, la DSI a pour mission de garantir à la direction un maintien des installations téléphoniques au meilleur niveau et un bon fonctionnement des réseaux. Pour cela, elle s'engage à :

- vérifier périodiquement les locaux techniques informatiques / téléphoniques (LTI) :
- réaliser des audits réseaux préventifs et curatifs pour les sites connaissant des perturbations importantes.

Les vérifications des LTI et les audits réseaux se concrétiseront par la rédaction d'un rapport ou fiche technique assorti de préconisations à mettre en œuvre.

2.2.2 Locaux techniques de la direction

La direction s'engage à mettre à disposition et à entretenir les locaux informatiques / téléphoniques nécessaires au bon fonctionnement, ainsi que les espaces de stockage de matériels requis.

2.2.3 Matériels et parc téléphoniques

La direction est responsable de l'équipement des agents de la direction.

Les agents de la DSI en charge de la téléphonie sont en charge de l'installation de certains matériels de la résolution de certains incidents et de la gestion du parc téléphonique.

Toute la gestion devra répondre aux normes et directives nationales de la sous-direction SI-2.

2.2.3.1 Téléphones fixes

La direction est responsable de la contractualisation de services (maintenance,...), de l'achat des matériels téléphoniques et, le cas échéant, des logiciels, dans le respect des normes et recommandations transmises par la centrale.

Principales activités prises en charge par les agents en charge de la téléphonie dans le cadre de la gestion du parc téléphonique :

Approche matérielle :

- Relier plus de lignes internes qu'il n'y a de lignes externes ;
- Permettre des appels entre postes internes sans passer par le réseau public ;
- Programmer des droits d'accès au réseau public pour chaque poste interne ;
- Proposer un ensemble de services téléphoniques (transferts d'appel, renvois, messagerie, appel par nom...) ;
- Gérer les SDA (Sélection Directe à l'Arrivée) ;
- Surveillance (qualité, état) ;
- Maintenance (tests, taux d'erreurs, localisation des défauts).

Approche par mission (chantier) :

- Concevoir la solution ;
- Aide au choix du prestataire externe dans le cadre des marchés publics ;
- Suivi du chantier ;
- Rendre compte à la DDRP.

Ces activités sont planifiées selon les besoins locaux, et pilotées conjointement par le pôle ressources de la direction (commande conformément aux règles des marchés publics) et l'équipe de la DSI en charge de la téléphonie (soutien, planification de l'installation).

2.2.3.2 Consommables

La direction est responsable de l'achat des consommables téléphoniques (cordons, combinés, casques,...). Pour chaque nouvelle demande recensée, elle s'appuiera sur les agents de la DSI en charges de la téléphonie dans le choix des produits et pour les opérations de maintenance dans le cadre des règles éventuelles des marchés publics.

2.3 Choix d'orientations locales en terme de téléphonie

La direction s'engage à respecter les normes de téléphonie définies par la direction générale. Le cas échéant, la mise en place d'une solution de ToIP devra être étudiée préalablement avec la DSI. Cette dernière s'assurera notamment que l'ensemble des conditions des sécurités sont remplies.

2.4 Autres besoins relatifs à la téléphonie

Le responsable de l'ESI territorialement compétent est l'interlocuteur privilégié de la direction notamment pour les restructurations de services. La direction bénéficie de conseils techniques sur tous les impacts téléphoniques des opérations de restructuration de services ou de travaux immobiliers. Les équipes en charge de la téléphonie (avec le soutien de la CIL éventuellement) :

- apportent leur soutien dans la rédaction d'une expression de besoin visant au renouvellement / extension d'un PABX ;
- effectuent systématiquement des pré-visites de sites ;
- participent aux réunions de chantier ;
- la CIL effectue les recettes de câblage.

Quelques précisions complémentaires :

- **sur le périmètre fonctionnel** : la montée compétence des agents ne pourra être que progressive.

les opérations qui pourront être prises en charge rapidement, les autres nécessitant un niveau de compétence plus élevé.

Assurer afin de sécuriser (cf infra) les opérations suivantes :

- Vérification des procédures de sauvegardes et mise à niveau de certaines
- Mises en place des messages d'accueil de jour/nuit, de campagnes (IR et paiement...) sur certains matériels ou expertise pour votre compte pour commande d'une prestation externe
- Inventaire des autocommutateurs et des matériels ;
- Rationalisation des lignes (ou tranches de SDA) ;
- Participation aux audits techniques sur les sites.

- **la nature des contrats en cours** : afin d'éviter tout problème avec les prestataires actuels, il est préconisé l'examen des contrats afin de connaître notamment les modalités de leur adaptation à la situation nouvelle qu'induit la présente offre de services et ne procéder à aucune modification ou résiliation avant la fin du bilan (fin d'année).

3. Pilotage

3.1 Cadrage annuel DSI / Directions

Dans le cadre de la réunion de cadrage annuelle planifiée entre le directeur et le DSI sur l'ensemble des sujets liés à l'informatique au sein de la direction, la téléphonie sera abordée. Le DSI sera accompagné des responsables des ESI pilotes des équipes CPT, CIL et en charge de la téléphonie.

Cette réunion a pour objectif de définir le plan d'actions annuel des équipes de la direction : visibilité sur les opérations d'ampleur nationale, recueil des besoins prévisionnels de la direction, aide à la décision, gestion des risques.

Elle permettra également de partager le bilan de l'année écoulée ainsi que les tableaux de bord relatifs à la téléphonie de la direction.

3.2 Animation départementale et inter-départementale

La DSI réunit les équipes en charge de la téléphonie de son périmètre (y compris celles qui ne lui sont pas rattachées hiérarchiquement) selon une périodicité annuelle a minima (information et formation, homogénéisation et partage des bonnes pratiques, politiques de sécurité). Une information préalable et un compte-rendu de réunion sont communiqués à la direction locale. Parallèlement les agents de la DSI en charge de la téléphonie assurent, avec l'appui de la DSI, une mission d'animation et de formation des RTL (réunion annuelle).

3.3 Tableau de bord

3.3.1 Etat téléphonique au sein de la direction

Dans le cadre de l'offre de service, un recensement de tous les PABX sera réalisé au sein d'un outil de gestion du parc.

Ce recensement sera partagé avec la direction locale qui tiendra à la disposition de la DSI les dossiers administratifs relatifs aux PABX (factures, conventions de tous ordres,...)

3.3.2 Suivi des changements et des incidents

Le suivi de la qualité du service de la téléphonie dans le cadre de la présente offre de service est partagé lors de la réunion de cadrage annuelle entre la Direction et le DSI, qui disposent d'éléments statistiques relatifs aux interventions demandées par la direction locale.

ANNEXE 2 - Méthodologie à la Cartographie des autocommutateurs

Préambule :

La téléphonie est portée, dans les directions, par trois acteurs différents :

- Le prestataire / mainteneur : acteur extérieur à la DGRP ;
- Le référent téléphonie : agent du BIL d'une DDRP
- L'agent CPT en charge de la téléphonie : agent de la DSI

Les éléments nécessaires :

Afin d'effectuer le recensement au plus proche de la configuration actuelle, un certain nombre d'éléments sont nécessaires pour effectuer des recoupements et fiabiliser la constitution d'un état fiable des autocommutateurs du département.

Tableau de recensement des autocommutateurs du département :

Si un tel état récent existe, sous format de tableau (calc), il pourra servir de base pour initier recensement.

Facture / dossier technique d'installation des autocommutateurs :

Ces derniers permettent d'avoir une vue globale des éléments constitutifs de l'autocommutateur lors de son installation.

Ils comportent le détail des matériels installés (cartes accès opérateur, cartes analogiques et numériques, autres cartes ...) ainsi que des licences et logiciels (S.V.I., messagerie, taxation ...) et mentionnent les autres équipements spécifiques.

Facture / dossier technique d'installation de matériels supplémentaires :

Ces éléments permettront de réactualiser les configurations mises en place postérieurement à l'installation (ajout ou changement de cartes, de matériels divers, de logiciels ...).

Facture ou compte rendu d'interventions de techniciens :

Utile au suivi et à l'évolution de l'autocommutateur en matière de résolution de pannes, de remplacement matériels ou de mises à jour (évolution de la version logicielle du système d'exploitation de l'autocommutateur).

Photographies précises de l'autocommutateur :

Elles sont nécessaires pour obtenir une vision de l'implantation des cartes et de leur type (en complément du dossier technique, le cas échéant).

Fourniture des contrats de maintenance :

Dans le but de déterminer quels sont les matériels couverts par le contrat de maintenance (éléments vitaux de l'autocommutateur - par exemple: alimentation, cartes analogiques, numériques, autres, téléphones, autres matériels) et connaître le prestataire exécutant à contacter en cas de panne.

Ils seront utilement joints pour en vérifier les clauses et la bonne exécution (délais d'intervention, visite bi-annuelle, changement des mots de passe, mise à jour du système d'exploitation, sauvegardes,...).

Dans le cas d'une maintenance exécutée au « coup par coup », c'est à dire sans contrat préalable, le nom et les coordonnées du prestataire sollicité par la direction locale seront à préciser pour chaque autocommutateur géré.

Sauvegardes :

Conditionnant la restauration à l'identique d'une configuration fonctionnelle et récente, suite à défaillance ou panne majeure entraînant la relance (reboot) d'un autocommutateur ou le changement de disque dur / mémoire hors service, elles doivent être effectuées avant et après chaque intervention sur l'autocommutateur (mise à jour ou maintenance).

Elles peuvent être réalisées par les trois acteurs de la téléphonie, en fonction du type d'autocommutateur et nécessiter l'utilisation d'un logiciel spécifique.

Ces sauvegardes doivent, de plus et pour plus de sécurité, être stockées dans un lieu différent de celui où est situé l'autocommutateur et disponibles rapidement.

Nom d'utilisateur et mot de passe :

Pour permettre la prise en main et d'accéder à la programmation d'un autocommutateur en local ou à distance (suivant les possibilités de connexion), il est indispensable de connaître les libellés de ces deux éléments.

Un nom d'utilisateur et un mot de passe peuvent aussi être nécessaires pour accéder à des périphériques externes installés. Dans ce cas, ils devront être aussi indiqués.

Ces mots de passe devront être changés régulièrement et communiqués dès modification.

Rappel : Dans le cadre des mesures de sécurité, le service doit s'assurer que le prestataire assurant la maintenance change régulièrement les mots de passe utilisés par ses techniciens. Ce changement peut être effectué lors des visites préventives prévues dans le contrat de maintenance.

Cartographie d'un site:

Cette opération permet de déterminer plus précisément les disponibilités en équipements physiques (cartes TO/T2, analogiques, numériques) ou logiques (lignes SDA) offrant des possibilités de réorganisation de services dans le cadre de la stratégie des directions.

Recensement des équipements affectés/disponibles **Recensement des accès T0/T2, lignes analogiques: séquences de lignes SDA**

Recensement des accès T0/T2, lignes analogiques: séquences de lignes SDA

Fiches de visite :

Les fiches de visite permettent, pour un site donné, de vérifier les conditions d'hébergement de l'autocommutateur et le respect des normes de sécurité physique et logique.

Ces fiches sont à remplir lors de la visite d'un site et précisent la localisation des différents éléments de l'autocommutateur (locaux, armoire de brassage), les équipements de sécurité existants ainsi que le câblage reliant les étages (autocommutateur / Local Technique/étages / bureaux) et les types de connexions avec les téléphones (conjoncteurs, prises RJ45).

Sécurité

Le piratage téléphonique, communément appelé « phreaking », est l'exploitation des infrastructures téléphoniques dans un but malveillant.

Par suite, une note reçue début avril 2015, émanant du bureau DMA, rappelle les faits et reprend les actions de sécurisation à effectuer.

Cette note précise:

« Plusieurs cas de piratage de lignes téléphoniques de sites de la DGRP ont été détectés ces derniers mois. Ce piratage, appelé "phreaking", consiste à pénétrer dans les autocommutateurs en se servant notamment des boîtes de messagerie vocale mal protégées.

Seules la vigilance des directions au regard de facturations anormalement hautes et le contrôle opéré par l'opérateur au-delà de volumes très élevés d'appels permettent de déceler ces piratages.

Une personne mal intentionnée externe à la structure ainsi :

- écouter et enregistrer les conversations transitant par l'autocommutateur, et violer ainsi les règles du secret des affaires de la DGRP ;
- appeler un numéro extérieur en se substituant à un agent de la DGRP ce qui met à la charge de la DGRP des dépenses qu'elle ne devrait pas supporter ;
- utiliser de manière abusive le service de téléphonie, ce qui peut entraîner des usurpations d'identité, une surfacturation ;
- perturber, voire empêcher l'établissement des communications.

Des actions de sécurisation des autocommutateurs doivent être mises en oeuvre de manière préventive et à intervalles réguliers afin d'empêcher les accès illégitimes à certaines fonctionnalités.

Les actions les plus simples suivantes doivent être réalisées sur l'ensemble des commutateurs des directions :

- changer les codes d'accès aux boîtes vocales (ne jamais utiliser les codes par défaut '0000' et '1234') ;
- désactiver les fonctionnalités de transfert d'appel à partir des boîtes vocales vers les numéros extérieurs ;
- si un lien de télémaintenance est configuré, s'assurer de la légitimité de sa configuration (accès uniquement pour un prestataire de service dûment authentifié si prévu au marché, avec changement des codes d'authentification) ;
- n'activer les appels vers l'international et certaines tranches de numéros surtaxés (à partir de 082X, par exemple) que pour les utilisateurs qui le nécessitent strictement.

Il est important que ces actions soient réitérées régulièrement, afin d'assurer le maintien à un niveau satisfaisant de la sécurisation des autocommutateurs.

Il est par ailleurs rappelé qu'il est à ce jour interdit d'interconnecter le réseau informatique interne de la DGRP aux équipements de téléphonie, par exemple avec des serveurs de fax. Cette mesure permet de limiter les intrusions au seul autocommutateur, sans compromettre le réseau informatique de la DGRP. »

Sécurité : Mesures à prendre :

I) Les différents intervenants sur un PABX

Le constructeur, L'installateur/vendeur, Le mainteneur et/ou le télé-mainteneur, L'administrateur « courant », Les usagers ou les abonnés, Les postes opérateurs, L'opérateur de télécommunication

II) Principaux risques d'un autocommutateur

A) Les besoins de sécurité

a) La disponibilité

– arrêt du système de taxation et de comptabilité ; blocage des lignes ; destruction du système d'exploitation de l'autocommutateur ; destruction physique du commutateur (vandalisme, incendie, dégâts des eaux, etc. . .).

b) L'intégrité

Les conversations téléphoniques commutées par le PABX (exemple : usurpation de l'identité d'un interlocuteur en empruntant son poste) ; la configuration de l'autocommutateur (exemple : changements de droits des utilisateurs).

c) La confidentialité

La possibilité d'une écoute des communications, par : L'interception d'informations sensibles lors d'une communication; L'écoute des messages vocaux destinés à un interlocuteur.

B) La menace

a) La menace interne

Utilisation des services téléphoniques (jeux, transfert de données) ; communications à titre personnel au frais de l'employeur ; Complices d'autres types d'agresseur extérieur à l'entité visée; utilisation à des fins d'espionnage, détournement de communications

b) La menace liée à la sous-traitance

Le niveau de confiance donné au prestataire; l'ensemble des personnels extérieurs à l'entité : entretien, gardiennage, etc.

c) La délinquance informatique à but lucratif

Appels longues distances facturés, réseaux organisés revendant des ressources téléphoniques « volées »

d) Les pirates « phreaker » ,

C) Les impacts

a) Perte d'exploitation

Atteinte à leur capacité d'exercer leur fonction

b) Pertes financières

c) Notoriété

L'image de marque d'une administration (exemple : la modification des messages d'accueil ou la saturation des liens.

D) Les victimes

– les administrations possédant une facturation importante ou une facturation très variable ou utilisant un grand nombre de fonctionnalités des PABX.

– les collaborateurs si détournement de leurs communications

ANNEXE 2 - PERIMETRE FONCTIONNEL

Thèmes	Type d'opérations
Gestion courante	administration de l'autocommutateur : gestion des services (renvois et transfert d'appels, messagerie ...) et des utilisateurs
	gestion du plan de numérotation ;
	maintenance gestion /générale (local technique, sauvegardes, tests ...) ;
	enregistrement et installation des messages d'accueil jour/nuit ou prédécroché
	relations avec les prestataires (installateurs, mainteneurs, opérateurs...)
	remplacement et configuration du matériel défaillant (postes téléphoniques, combinés ...) ;
	formation simple et aide aux utilisateurs
	analyse des dysfonctionnements et traitement des incidents.
	vérification de la validité et de l'efficacité des mesures anti-phreaking
	inventaire des autocommutateurs et des matériels
Opérations fonctionnelles « métiers » et agent	mises en place des messages d'accueil de jour/nuit ;
	mise en place de pools téléphoniques en fonction des besoins ;
	programmation pour l'arrivée et le départ des agents.
	fourniture et conception de documentations (manipulation de la messagerie, transferts et renvois de postes...)
Conseils	rationalisation des lignes (ou tranches de SDA) ;
	optimisation des plans de numérotation (boucles, organisation des appels, ...)
	conception de l'arborescence des S.V.I.
	propositions en cas de restructurations (câblage, travaux induits, aménagement des locaux)
	participation à l'élaboration du devis en cas de changement d'autocommutateur ou extension
	participation aux audits techniques sur les sites
	aide à la préparation/négociation des contrats de maintenance
Opérations de restructurations	déménagement (densification et remplacement d'autocommutateur) ;
	réorganisations de services (programmation ou reprogrammation, schéma interne d'appel) ;
	fourniture d'un fichier de collecte de données à l'installateur (remplacement d'autocommutateur)
	participation aux réunions de chantier
	suivi des travaux et tests finaux (réception)
Opérations hors périmètre	gestion des achats et des stocks
	réalisation de câblage téléphonique (hors connexion simple)
	conception littérale (communication directionnelle) des messages d'accueil de jour/nuit (prédécroché, SVI)
	analyse des données des autocommutateurs (taxation, restitutions statistiques)
	formation d'agents en relais locaux pour opérations simples

ANNEXE 2 - Liste des sites retenus

19 autocom

577

Nom du site et adresse	Marque (ex : ALCATEL, AASTRA, PANASONIC, ERICSSON...)	Modèle (ex : OXE, OXO, NEXSPAN, OMNIPCX,...)	Année	Version logicielle (ex : R5, R11.2,...)	Nombre d'utilisateurs	Observation
CRP ARTILLE-SUR-MER	ALCATEL	OXO S	2005	v400	11	
CRP HAUTEUR	ALCATEL	OXO S	2005	v410	7	
CRP LE BAHUT	ALCATEL	OXO XS	2005	v400	4	Fermeture site 1/1/19
CRP ZELNE	ALCATEL	OXO M	2005	v400	11	
CRP MONTEGU	ALCATEL	OXO S	2007	v510	6	Fermeture site 1/1/19
CRP RIVEMER	ALCATEL	OXO S	2004	v210	9	SVI
CRP SERDIAGNE	ALCATEL	OXO S	2003	v210	8	SVI
CRP SAINTPIERRE	ALCATEL	OXO S	2005	v410	9	SVI
CRP SAINT PAUL	ALCATEL	OXO XS	2005	v310	3	
CRP THOR	ALCATEL	OXO M	2005	v910	9	
CRP CABESTE	ALCATEL	OXO M	2003	v510	9	
CRP SAINT ISIDORE	ALCATEL	OXO S	2004	v210	9	
CRP SAGGLY	ALCATEL	OXO M	2002	v210	11	
CRP TETE	ALCATEL	OXO L	2007	v510	21	SVI
DDRP ARAGON	AASTRA	5000	2011	R5.2	53	SVI
CRP VERMEILLE	AASTRA	5000	2010	R5.1C	280	SVI
CRP CEROT	AASTRA	5000	2009	R5.1C	38	SVI
CRP BRADE	AASTRA	5000	2009	R5.1C	33	SVI
DDRP ESCARPIN	AASTRA	5000	2011	R5.2	46	SVI