



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

CCITT

COMITÉ CONSULTATIF
INTERNATIONAL
TÉLÉGRAPHIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

F.14

(08/92)

**SERVICES DE TÉLÉGRAPHIE ET MOBILE
EXPLOITATION ET QUALITÉ DE SERVICE**

**PRESTATIONS OFFERTES
PAR LE GUICHET UNIQUE –
DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Recommandation F.14



Genève, 1992

AVANT-PROPOS

Le CCITT (Comité consultatif international télégraphique et téléphonique) est un organe permanent de l'Union internationale des télécommunications (UIT). Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée plénière du CCITT, qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'études et approuve les Recommandations rédigées par ses Commissions d'études. Entre les Assemblées plénières, l'approbation des Recommandations par les membres du CCITT s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution n° 2 du CCITT (Melbourne, 1988).

La Recommandation F.14, que l'on doit à la Commission d'études I, a été approuvée le 4 août 1992 selon la procédure définie dans la Résolution n° 2.

NOTE DU CCITT

Dans cette Recommandation, l'expression «Administration» est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une Administration de télécommunications qu'une exploitation privée reconnue de télécommunications.

© UIT 1992

Droits de reproduction réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'éditeur.

Recommandation F.14

PRESTATIONS OFFERTES PAR LE GUICHET UNIQUE – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

(1992)

1 Introduction

1.1 *Champ d'application*

La présente Recommandation énonce les dispositions générales de mise en œuvre des prestations offertes par le guichet unique (OSS) (*one-stop-shopping*) liées à la fourniture de services internationaux de télécommunication à l'utilisateur.

1.2 Le guichet unique peut être défini comme une disposition facultative tant pour l'utilisateur que pour l'Administration en vertu de laquelle une Administration unique (l'Administration coordonnatrice) fournit un ou plusieurs services de télécommunication et en assure la coordination avec d'autres Administrations (les Administrations participantes). Elle est censée simplifier pour l'utilisateur les procédures de passation d'ordre, d'exécution et de facturation qu'applique actuellement chaque Administration pour la mise en place et la fourniture au jour le jour des services internationaux.

1.3 *Options*

Les services fournis à l'utilisateur par le guichet unique comprennent une ou plusieurs des options suivantes:

- a) point unique de passation d'ordres;
- b) point unique de facturation¹⁾;
- c) point unique de signalisation des dérangements;
- d) coordination de maintenance.

Le guichet unique, si tel est le souhait de l'utilisateur, peut prendre en charge les composantes d'un réseau privé d'utilisateur dont le point de départ ou le point d'aboutissement n'est pas situé dans la zone d'exploitation de l'Administration coordonnatrice.

Le service de guichet unique suppose une coordination étroite et la désignation de points de contact entre les Administrations concernées, cela à tous les niveaux – commercial, administratif et technique.

2 Aspects organisationnels

2.1 Il appartient aux Administrations de désigner les points de contact avec les Administrations participantes pour les activités suivantes, compte dûment tenu des décalages horaires:

- a) renseignements/prévente;
- b) passation et confirmation des ordres entre Administrations;
- c) facturation et comptabilité inter-Administrations;
- d) coordination de la maintenance et assistance aux usagers.

2.2 *Echange d'informations*

Par l'intermédiaire de l'Administration coordonnatrice, les usagers peuvent obtenir auprès de toute Administration participante des informations complètes de bout en bout sur les services, les tarifs, les dates et heures de remise, etc. Si l'information n'est pas disponible immédiatement, l'Administration coordonnatrice peut demander les renseignements nécessaires aux points de contact de l'autre/des autres Administrations concernées. Les Administrations s'efforceront de fournir rapidement les informations demandées.

¹⁾ Les questions de facturation et de comptabilité font l'objet des Recommandations pertinentes de la série D.

2.3 *Sélection*

L'utilisateur choisit l'Administration qu'il souhaite voir remplir le rôle de point de contact unique parmi les Administrations qui interviennent dans la prestation de services. L'(Les) autre(s) Administration(s) ne doit(vent) pas différer indûment l'acceptation du choix de l'utilisateur ou toute autre modification ultérieure de ce choix.

2.4 *Devis*

Un devis sera établi à l'intention de l'utilisateur par l'Administration assurant la coordination, en vertu de l'accord conclu entre les points de contact des Administrations participantes. Ces Administrations s'accorderont sur le contenu correspondant à leur part respective de ce devis avant qu'il ne soit soumis à l'utilisateur.

2.5 *Passation des ordres*

L'Administration coordonnatrice est responsable du traitement des ordres passés par l'utilisateur. Elle doit veiller à ce que l'utilisateur remplisse et signe les formulaires demandés par l'Administration participante concernée.

2.6 *Suivi du traitement des ordres*

L'Administration coordonnatrice sera chargée d'informer l'utilisateur de l'avancement du service fourni. Si un problème ou un retard survient dans une partie du processus relevant de la responsabilité d'une des Administrations participantes, celle-ci en informera immédiatement l'Administration coordonnatrice; réciproquement, l'Administration coordonnatrice répercutera toute information vers les Administrations participantes.

3. Aspects touchant à l'exploitation

3.1 L'Administration coordonnatrice est normalement responsable envers l'utilisateur de la coordination globale de l'installation du service, des essais, de l'information de l'utilisateur quant à la disponibilité du service, et de la coordination de la maintenance en exploitation.

3.2 La (les) Administration(s) coordonnatrice(s) et participante(s) désigne(nt) les centres d'interfaçage mutuel pour l'installation, les essais et la maintenance en exploitation, conformément aux Recommandations pertinentes de la série M. Le centre de l'Administration coordonnatrice fonctionne normalement comme centre coordonnateur, sauf accord contraire entre administrations concernées. Si le service ne passe pas par le territoire de l'Administration coordonnatrice, un centre coordonnateur est choisi dans une des Administrations participantes, en consultation avec l'Administration coordonnatrice.

3.3 Il incombe au centre coordonnateur d'entrer en contact avec le(s) centre(s) participant(s) et d'arrêter un programme d'essais à exécuter conformément aux Recommandations pertinentes du CCITT. La (les) Administration(s) coordonnatrice(s) et participante(s) fixe(nt) d'un commun accord les dates suivantes pour le service concerné:

- *date de mise en service*: date à laquelle le service sera terminé et mis à la disposition de l'utilisateur;
- *date d'essai national*: date à laquelle les parties nationales du service seront installées et soumises aux essais dans chaque pays;
- *date d'essai en ligne*: date à laquelle le service sera soumis aux essais entre les différents centres internationaux;
- *date des essais de bout en bout*: date à laquelle le service sera soumis aux essais d'ensemble.

3.4 Lorsque le service est mis à la disposition de l'utilisateur et accepté, l'Administration coordonnatrice informe toutes les Administrations participantes que le service est désormais en service.

3.5 Si l'utilisateur a choisi la formule de point unique de signalisation des dérangements, les dérangements doivent être signalés au centre coordonnateur, qui effectue ensuite la coordination des opérations d'analyse et de relève des dérangements. Il appartient au centre coordonnateur de tenir l'utilisateur au courant de l'état d'avancement de la relève des dérangements.

3.6 Les fonctions d'essai et de maintenance doivent être exécutées conformément aux dispositions des Recommandations pertinentes de la série M.