



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

CCITT

COMITÉ CONSULTATIF
INTERNATIONAL
TÉLÉGRAPHIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

M.1550

(10/92)

**MAINTENANCE: DÉSIGNATIONS
ET ÉCHANGE D'INFORMATION**

PROCÉDURE DE TRANSFERT EN ESCALADE



Recommandation M.1550

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'étude 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 révisée M.1550, élaborée par la Commission d'études IV, a été approuvée le 5 octobre 1992 selon la procédure définie dans la Résolution n° 2.

REMARQUE

Dans cette Recommandation, le terme «Administration» désigne indifféremment une administration de télécommunication ou une exploitation privée reconnue.

© UIT 1993

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'UIT.

Recommandation M.1550

PROCÉDURE DE TRANSFERT EN ESCALADE

(Rec. M.711, Melbourne, révisée et renumérotée en 1992)

Résumé

La présente Recommandation définit un processus par lequel une affaire est transférée à une entité organisationnelle ayant un plus haut niveau de compétence technique ou d'autorité. La présente Recommandation indique les circonstances générales dans lesquelles cette procédure devra être utilisée, les critères d'escalade, les accords, les trajets de communication et elle définit un point de transfert en escalade.

Mots clés

- capacité,
- circuit,
- dérangement,
- maintenance,
- procédures,
- rétablissement,
- trajet,
- transfert en escalade.

1 Conditions générales

Une procédure de transfert en escalade est le processus par lequel une affaire est transférée à une entité organisationnelle ayant un plus haut niveau de compétence technique ou d'autorité.

La coopération entre les éléments de maintenance de différentes Administrations, décrite au § 5 de la Recommandation M.2130 [1] et au § 2.3.2 de la Recommandation M.710 [2], aboutira normalement à l'identification et à la correction satisfaisantes des dérangements. Toutefois, il peut y avoir des circonstances où la procédure de transfert en escalade des dérangements devra être utilisée. Il faudra en général y recourir lorsque certaines conditions sont réunies (voir § 3).

L'étape à laquelle une Administration fera appel à la procédure de transfert en escalade sera conforme aux accords multilatéraux ou bilatéraux préalables tenant compte de la gravité du dérangement, de l'importance du service affecté, etc. Lorsque de tels accords existent, la procédure est obligatoire. En leur absence, le recours à la procédure de transfert en escalade est laissé à la discrétion des Administrations et dépendra de facteurs tels que la gravité de l'effet d'un dérangement sur le service. Lorsque des cas ne peuvent être réglés par les agents des centres de maintenance, il convient tout d'abord que les surveillants (ou directeurs) des centres de maintenance de chaque Administration les examinent pour se mettre d'accord sur une solution satisfaisante. Ce sont les premiers points de transfert en escalade (premier niveau d'escalade) pour les problèmes qui ne peuvent être résolus par la voie normale de la coopération.

Pour les problèmes de maintenance persistants qui ne peuvent être résolus au premier point de transfert en escalade, on passera au deuxième point d'escalade, désigné par une Administration, qui sera normalement le service technique décrit dans la Recommandation M.75 [3] (voir § 5).

2 Communication

Les Administrations sont encouragées à établir des trajets de communication au sein de leurs organisations pour permettre la circulation de l'information. Lorsqu'il s'agit de pannes de service importantes, les Administrations sont également encouragées à établir des communications au niveau approprié de leurs organisations pour permettre une prise de décision efficace en matière de priorités de service et de conseils aux usagers au sujet des difficultés du service.

Les communications de transfert en escalade entre Administrations doivent normalement se faire horizontalement (voir la figure 1/M.1550) entre niveaux homologues, par exemple ces communications ne devraient avoir lieu qu'entre les mêmes niveaux d'escalade. Toutefois dans des cas exceptionnels elles peuvent se faire à des niveaux d'escalade différents.

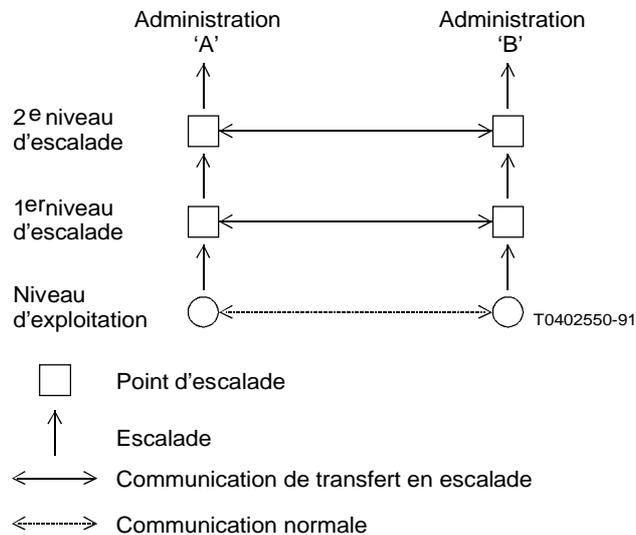


FIGURE 1/M.1550

Trajets de communication de transfert en escalade

3 Critères

Les Administrations définiront les critères déterminant l'appel à la procédure de transfert en escalade. Ces cas seront par exemple:

- les indications d'un mauvais fonctionnement du réseau persistant malgré les investigations répétées de dérangement;
- le même dérangement réapparaît à de courts intervalles de temps;
- un dérangement n'est pas relevé ou ne sera probablement pas relevé dans un délai raisonnable;
- perte de 20% des circuits du trafic RTPC entre Administrations;
- perte de 10% du trafic sur un acheminement (Recommandation E.541 [4]);
- perte de 30% de la capacité de transmission entre deux centres;
- perte d'un trajet critique de transmission (nécessité d'un accord au sujet de «critique»);
- pannes importantes de service (par exemple perte d'un système sur câble sous-marin, d'un faisceau par satellite, d'un système de ligne, d'un système radio ou d'un nœud de commutation, etc.);
- catastrophes naturelles ayant un effet sérieux sur les capacités de transport du service, par exemple tremblements de terre, inondations, tempêtes, incendies de forêts, destruction d'un centre de télécommunication, etc.

Les pourcentages ci-dessus sont donnés à titre d'exemple uniquement et dépendront de la configuration du réseau et des objectifs de service de chaque Administration.

4 Accords

Les Administrations sont encouragées à s'entendre au niveau bilatéral sur les procédures de transfert en escalade nécessaires pour assurer, de part et d'autre, une qualité de fonctionnement de service acceptable.

5 Définition du point d'escalade

Un **point d'escalade** est un élément dans le cadre de l'organisation générale de la maintenance des services de télécommunication établi pour aider à résoudre les problèmes de réseau et de service qui ne peuvent l'être en recourant aux procédures et méthodes normales de coopération en matière d'interfonctionnement.

L'unité organisationnelle ou la personne chargée de la responsabilité du point d'escalade aura l'autorité voulue et disposera des ressources et compétences nécessaires pour remplir cette fonction dans le cadre de la procédure globale de transfert en escalade.

Un point d'escalade a pour rôle de recevoir les problèmes transférés à partir d'échelons inférieurs (points de maintenance ou personnes) et d'en rechercher la solution en prenant les mesures appropriées. Ceci peut exiger:

- des discussions avec les homologues au sein de l'Administration et avec les homologues d'autres Administrations;
- la mise à disposition de ressources humaines supplémentaires;
- une assistance pour définir l'ordre de priorité des activités ou mesures existantes;
- le lancement de recherches spéciales.

Le point d'escalade aura une unité organisationnelle ou personne désignée comme contact et il disposera des moyens de communication appropriés. Les heures normales de fonctionnement et les points de contact en dehors de ces heures seront indiqués. Ces renseignements seront inclus dans l'information relative au point de contact (voir la Recommandation M.1510 [3]).

Lorsqu'il existe plus d'un point d'escalade assurant des niveaux différents d'aide de transfert, ces points ne seront pas confiés à la (aux) même(s) personne(s).

Références

- [1] Recommandation M.2130 du CCITT *Procédures à suivre pour la localisation et le relevé des dérangements en matière de transmission.*
- [2] Recommandation M.710 du CCITT *Organisation générale de la maintenance pour le service téléphonique international automatique et semi-automatique.*
- [3] Recommandation M. 75 du CCITT *Service technique.*
- [4] Recommandation E. 541 du CCITT *Qualité globale d'écoulement du trafic international.*
- [5] Recommandation M.1510 du CCITT *Echange de renseignements sur les points de contact pour la maintenance des services internationaux et du réseau international.*