



Call center information system (CCIS)

## **Directives techniques et administratives pour les fournisseurs de services de télécommunication**

**V 1.1: 30 novembre 2004**

**Valable à compter du 30 novembre 2004**

Table des matières

Historique du document.....	3
1 Objectifs .....	4
2 Références.....	4
3 Abréviations .....	4
4 Définitions .....	5
5 Délimitation CCIS.....	5
6 Types de demandes dans le CCIS .....	6
6.1 Dispositions générales .....	6
6.2 Dispositions complémentaires relatives au type de demande « nom/adresse » .....	8
6.2.1 Critères autorisés .....	8
6.2.2 Orthographes multiples .....	8
6.2.3 Résultats de recherche incertains .....	8
7 Déroulement d'une demande .....	9
7.1 Formulation de la demande dans le CCIS .....	9
7.2 Réponse du FST .....	9
7.3 Collecte des réponses dans le CCIS .....	9
8 Temps de réaction.....	9
8.1 Degrés d'urgence .....	9
8.2 Temps de réponse .....	10
8.3 Heures de bureau.....	10
8.4 Contrôle et mesures .....	11
9 Aspects techniques .....	11
9.1 Caractéristiques du CCIS .....	11
9.2 Exigences techniques .....	11
10 Mesures organisationnelles .....	12
10.1 Enregistrement.....	12
10.1.1 Droits d'accès.....	12
10.1.2 Octroi du droit d'accès.....	12
10.2 Autorisations .....	12
11 Sécurité .....	13
11.1 Protection des données.....	13
11.2 Transmission des données.....	14
12 Facturation.....	14
13 Dispositions transitoires .....	14

## Historique du document

Version	Date	Etat	Remarques
0.1	24.12.2002	Projet	
1.0	28.02.2003	Définitif	Version officielle
1.1	30.11.2004	Définitif	Adaptations : demandes par adresses électroniques et IP

## 1 Objectifs

Le présent document règle les questions d'ordre technique, administratif et organisationnel relatives à l'utilisation du Call center information system (CCIS) par les fournisseurs de services de télécommunication (FST).

Les présentes directives se réfèrent aux documents suivants :

- les bases légales en matière de surveillance de la correspondance par télécommunication [1], [2];
- les prescriptions techniques à l'attention des fournisseurs de services de télécommunication concernant l'interception du trafic de télécommunication (services à commutation de circuits et de paquets) [3], [4];
- les aspects normatifs relatifs au CCIS [5];
- les prescriptions organisationnelles et administratives à l'attention des FST concernant l'interception du trafic de télécommunication [6].

Elles fixent:

- des règles impératives concernant le déroulement des demandes CCIS,
- des exigences techniques concernant l'utilisation du système CCIS,
- des règles organisationnelles concernant l'utilisation du système CCIS.

## 2 Références

[1]	RS 780.1	Loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT)
[2]	RS 780.11	Ordonnance du 31 octobre 2001 sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (OSCPT)
[3]	[TR CS]	Interception légale du trafic de télécommunication; Services à commutation de circuits; Exigences techniques relatives à la remise des résultats de l'interception
[4]	[TR PS]	Interception légale du trafic de télécommunication; Services à commutation de paquets; Exigences techniques relatives à la remise du courrier électronique intercepté
[5]	[CCIS]	Call center information system (CCIS); Aspects normatifs
[6]	[OAR]	Interception légale du trafic de télécommunication; exigences organisationnelles et administratives

## 3 Abréviations

CCIS	Call center information system
Service SCPT	Service de surveillance de la correspondance par poste et télécommunication
FST	Fournisseur de services de télécommunication
RF	Réseau fixe
http	Hypertext Transmission Protocol
HTTPS	Secure http (http crypté)
IP	Internet Protocol (protocole Internet)

---

ISDN	Integrated Services Digital Network
RM	Réseau mobile
MSISDN	Mobile Subscriber ISDN number
MSN	Multiple Subscriber Number
NPA	Numéro postal d'acheminement
SIM	Subscriber Identification Module (module d'identification de l'abonné)
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SN	Subscriber Number
SSL	Secure Socket Layer

## 4 Définitions

<i>Call center informations system</i>	Système d'information utilisé pour la fourniture de renseignements sur les raccordements de télécommunication.
<i>Fournisseur de services de télécommunication</i>	Personne physique ou morale qui transmet ou fait transmettre des informations pour le compte de tiers au moyen de techniques de télécommunication et qui assume elle-même, dans le cadre d'un rapport contractuel de droit privé, la responsabilité de la fourniture de la prestation promise (RS 784.10).
<i>Autorité d'instruction</i>	Autorité habilitée à ordonner une surveillance ou à demander des renseignements sur des raccordements de télécommunication et autorisée à analyser les données recueillies ([1] art. 14, al. 2, et [2] art. 4, let. c)

## 5 Délimitation CCIS

Le CCIS est un système permettant d'obtenir des informations sur les usagers de services de télécommunication. Le système transmet les requêtes des autorités habilitées aux FST concernés. Ceux-ci fournissent leurs renseignements soit de manière automatisée, via une interface de programmation directe, soit manuellement, par l'intermédiaire d'une interface utilisateur basée sur un navigateur.

Le CCIS permet de transmettre des demandes simples de renseignements concernant les usagers, limités à l'identification des raccordements ou à la recherche des ressources d'adressage d'une personne donnée. Les demandes de renseignements qui ne sont pas mentionnées dans le chapitre 6 ne sont pas transmises au moyen du CCIS. Les règles organisationnelles et administratives concernant de telles demandes sont présentées dans le document [6].

Les exigences définies dans le présent document sont valables pour *tous* les FST en ce qui concerne la fourniture de renseignements sur les types de demandes mentionnées au chapitre 6. Elles s'appliquent également aux FST qui ne sont pas encore reliés au système CCIS et qui fournissent les renseignements demandés par d'autres canaux (fax). Cela concerne notamment les exigences relatives au contenu (chapitre 6) et les exigences d'ordre opérationnel (chapitre 8).

## 6 Types de demandes dans le CCIS

### 6.1 Dispositions générales

On distingue cinq types de demandes:

Type	Information connue	Informations à fournir (entre parenthèses: valeurs possibles)	Champ d'application (Réseaux fixe/mobile)
1	Numéro d'appel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom et adresse de l'utilisateur</li> <li>Profession de l'utilisateur</li> <li>Type de raccordement (réseau fixe, mobile à prépaiement, mobile à postpaiement)</li> <li>Type de numéro (numéro principal, numéro annexe)</li> <li>Numéro principal<sup>1</sup></li> <li>Facultatif: autres numéros (numéro principal, numéro annexe)</li> <li>Accès multiple (oui / non)</li> <li>Statut du raccordement (activé<sup>2</sup> / inactivé / aucun client)</li> <li>Facultatif: date concernant le statut du raccordement (activé, inactivé depuis le....)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RF / RM</li> <li>RF / RM</li> <li>RF / RM</li> <li>RF / RM</li> <li>RF</li> <li>RM</li> <li>RF</li> <li>RF / RM</li> <li>RF / RM</li> </ul>
2	Nom / adresse <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numéro d'appel (MSISDN numéro d'appel principal / SN / MSN)</li> <li>Profession de l'utilisateur</li> <li>Nom et adresse de l'utilisateur</li> <li>Type de raccordement (Réseau fixe, mobile à prépaiement, mobile à postpaiement)</li> <li>Type de numéro (numéro principal, numéro annexe)</li> <li>Facultatif<sup>4</sup>: autres numéros (numéro annexe)</li> <li>Accès multiple (oui/non)</li> <li>Statut du raccordement (activé<sup>2</sup> / inactivé / aucun client)</li> <li>Facultatif: date concernant le statut du raccordement (activé/ inactivé depuis le...)</li> <li>Adresse email de l'utilisateur</li> <li>Adresse IP statique de l'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RF / RM</li> <li>RF / RM /ISP</li> <li>RF / RM /ISP</li> <li>RF / RM</li> <li>RF</li> <li>RM</li> <li>RF</li> <li>RF / RM</li> <li>RF / RM</li> <li>ISP</li> <li>ISP</li> </ul>

<sup>1</sup> Si demandé avec le numéro annexe (impossible à trouver dans certains cas)

<sup>2</sup> Y compris les raccordements bloqués

<sup>3</sup> Seront fournies les informations concernant *tous* les numéros d'appel/raccordements/adresses trouvés (réseaux fixe et mobile) de la personne recherchée (uniquement le numéro principal pour le réseau mobile)

<sup>4</sup> Il est possible de renoncer aux numéros annexes, à condition que l'interception se fasse toujours via le numéro principal et que, partant, tous les numéros annexes soient également surveillés.

3	Numéro SIM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MSISDN (numéro d'appel principal)</li> <li>• Nom et adresse de l'utilisateur</li> <li>• Profession de l'utilisateur</li> <li>• Type de raccordement (mobile à prépaiement / mobile à postpaiement)</li> <li>• Type de numéro (numéro principal / numéro annexe)</li> <li>• Facultatif<sup>4</sup>: autres numéros (numéro annexe)</li> <li>• Statut du raccordement (activé<sup>2</sup> / inactivé/ aucun client)</li> <li>• Facultatif: date concernant le statut du raccordement (activé / inactivé depuis le...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RM</li> <li>• RM</li> <li>• RM</li> <li>• RM</li> <li>• RM</li> <li>• RM</li> <li>• RM</li> <li>• RM</li> </ul>
4	Adresse électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom et adresse de l'utilisateur</li> <li>• Profession de l'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISP</li> <li>• ISP</li> </ul>
5	Adresse IP <sup>5</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom et adresse de l'utilisateur</li> <li>• Profession de l'utilisateur</li> <li>• Type de raccordement<sup>6</sup></li> <li>• Date de mise en service du raccordement</li> <li>• Autres adresses IP statiques attribuées à l'utilisateur<sup>7</sup></li> <li>• Élément d'adressage du raccordement<sup>8</sup></li> <li>• Données utilisées par l'utilisateur pour la procédure d'identification<sup>9</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISP</li> <li>• ISP</li> <li>• ISP</li> <li>• ISP</li> <li>• ISP</li> <li>• ISP</li> <li>• ISP</li> </ul>

### Tableau 1: types de renseignements

A l'exception des informations figurant dans le tableau 1, aucune autre information concernant le titulaire du raccordement surveillé ne doit être divulguée pour des raisons de protection des données.

Il est possible de compléter les demandes en insérant un commentaire dans le champ prévu à cet effet. Les renseignements peuvent, au besoin, être assortis de communications. Ces dernières ne sont toutefois destinées qu'à clarifier un point ou à donner des informations relatives à la procédure concernant la fourniture du renseignement.

Les FST sont tenus d'actualiser régulièrement les informations conformément au tableau 1. Est pertinent pour la fourniture du renseignement l'état des données à ce moment. Sauf événement extraordinaire (par ex. en cas de dysfonctionnement du système), les données sont mises à jour quotidiennement, en principe durant la nuit. Concernant le type de demande 5, la recherche a toujours lieu par date de référence et par heure.

<sup>5</sup> Il est possible de demander des renseignements sur des adresses IP dynamiques et statiques. Les renseignements sur des adresses IP dynamiques sont seulement possibles si l'acte punissable a été commis au moyen d'internet. L'information correspondante est fournie par le Service SCPT (CCIS).

<sup>6</sup> Type de raccordement selon [4], chapitre 8, 2<sup>e</sup> tableau (1<sup>ère</sup> colonne).

<sup>7</sup> Pour autant qu'il s'agisse d'une adresse IP statique.

<sup>8</sup> Élément d'adressage selon [4], chapitre 8, 2<sup>e</sup> tableau (2<sup>e</sup> colonne).

<sup>9</sup> Données utilisées par l'utilisateur pour se connecter au service utilisé.

Lorsque les raccordements sont résiliés, les renseignements mentionnés dans le tableau 1 doivent être disponibles pendant six mois suivant la résiliation, conformément à [1], art. 15, al. 3. Ces informations sont demandées par date de référence.

## 6.2 Dispositions complémentaires relatives au type de demande « nom/adresse »

### 6.2.1 Critères autorisés

Pour les demandes de type 2, les combinaisons minimales de critères mentionnées ci-après sont autorisées :

Critère	Combinaisons autorisées					
	1	2	3	4	5	6
Nom	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prénom	✓	✓				✓
Rue			✓			
Numéro						
NPA		✓	✓		✓	
Localité	✓			✓		
Date de naissance				✓	✓	✓
Uniquement super utilisateur				x	x	x

**Tableau 2: combinaisons autorisées pour les demandes de type 2**

Il convient de transmettre le plus d'informations possibles au FST, de manière à cibler au mieux la personne recherchée. Les informations complémentaires peuvent être insérées dans les champs prévus à cet effet.

### 6.2.2 Orthographes multiples

Au cas où un nom ou une adresse peuvent s'orthographier de différentes manières, le FST est tenu de rechercher l'information souhaitée en utilisant l'orthographe mentionnée dans les critères de recherche, conformément à son expérience et en exploitant les possibilités de recherche offertes par son propre système. Au besoin, il est possible de demander des précisions au moyen de communications/messages. En cas d'échec, l'autorité d'instruction sera informée des différentes variantes de recherche exploitées. Si nécessaire, des demandes orthographiées différemment seront exécutées, mais elles seront payantes.

### 6.2.3 Résultats de recherche incertains

Lorsque, en exécutant une demande de renseignement selon les critères « nom/adresse », plusieurs raccordements sont trouvés pour une même personne, le nombre de réponses à fournir directement – c'est-à-dire sans demander des précisions à l'autorité concernée – correspond au nombre indiqué par l'autorité d'instruction dans sa requête. En général, les numéros principaux sont fournis en priorité<sup>10</sup>. Le nombre de numéros qui n'auront éventuellement pas été communiqués dans ce renseignement doit aussi être indiqué. Si l'autorité souhaite alors qu'une recherche soit aussi effectuée sur les renseignements restants, le FST doit pouvoir attribuer de manière univoque cette demande à la requête initiale.

<sup>10</sup> En ce qui concerne les réseaux mobiles, *seuls* les numéros principaux sont fournis



Si les critères de recherche fournis par l'autorité d'instruction correspondent aux raccordements de plusieurs personnes, le FST doit fournir les informations concernant les raccordements de toutes les personnes entrant en considération. Il incombe à l'autorité d'instruction de procéder au tri.

## 7 Déroulement d'une demande

La fourniture du renseignement a lieu en trois étapes:

1. formulation de la demande dans le CCIS
2. réponse du FST
3. collecte des réponses dans le CCIS

### 7.1 Formulation de la demande dans le CCIS

Pour les besoins des FST, une demande dans le CCIS doit contenir les indications suivantes:

- a) type de demande
- b) critères de recherche
- c) date de référence et heure (ces données doivent toujours être précisées pour les demandes de type 5 ; pour les autres types de demandes, uniquement à titre exceptionnel)
- d) priorité de la demande (« élevée », « normale » ou « faible »)
- e) nombre de réponses à fournir sans demander de précisions à l'autorité concernée (indication obligatoire, réglage standard: 5)

### 7.2 Réponse du FST

Le CCIS transmet la demande au FST, qui fournit les renseignements demandés soit de manière automatisée, par l'intermédiaire d'une interface directe de programmation, soit manuellement, par une interface utilisateur.

Chaque FST peut décider lui-même s'il veut exploiter une interface automatisée et, le cas échéant, pour quels types de demandes. Toutes les demandes auxquelles il n'est pas répondu de manière automatisée sont transmises par le CCIS aux FST pour être traitées manuellement.

Si plusieurs réponses ont été trouvées, seul le nombre fixé dans la demande sera livré. Le nombre des réponses non fournies sera également indiqué à l'autorité concernée. Le fonctionnaire en charge de l'instruction peut alors demander que les réponses restantes lui soient aussi livrées.

### 7.3 Collecte des réponses dans le CCIS

Le fonctionnaire en charge de l'instruction est informé que sa demande a été exécutée et qu'il peut donc consulter les résultats dans le CCIS.

## 8 Temps de réaction

### 8.1 Degrés d'urgence

En ce qui concerne le temps de traitement d'une demande, on distingue trois niveaux de priorité: « élevée », « normale » et « faible ». Les cas spéciaux (par ex. mise en danger de la vie ou de l'intégrité corporelle) peuvent être traités de manière accélérée par le Service SCPT.

La part des demandes classées en priorité élevée ne doit pas dépasser 3 % du nombre total des demandes de renseignement présentées par une autorité d'instruction. Ce pourcentage est contrôlé périodiquement (cf. chapitre 8.4).

## 8.2 Temps de réponse

Le temps de réponse à une demande par le FST dépend du niveau de priorité (fixé par l'autorité d'instruction) et de la complexité de la demande. On distingue entre:

- *Demandes simples*: demandes de type 1 et 3, pour autant que seules des informations récentes soient exigées (échéance: le jour même).
- *Demandes complexes*: toutes les autres demandes (de type 2, 4 ou 5 ou demandes portant sur une date ou une période dans le passé).

Les temps indicatifs suivants s'appliquent pour répondre à une demande. Il s'agit du laps de temps mesuré entre la réception de la demande par le FST et la saisie de la réponse dans le CCIS:

Priorité	Temps de réponse escompté <sup>11</sup>	
	<i>Demandes simples</i>	<i>Demandes complexes</i>
Elevée	30 min.	60 min.
Normale	4 h	1 jour ouvrable
Faible	1 jour ouvrable	2 jours ouvrables

**Tableau 3 : directives concernant le temps de réponse à une demande**

Le temps de réponse doit être compris comme le délai que l'on est en droit d'attendre dans des circonstances normales pour obtenir une réponse. Les FST ne sauraient être tenus pour responsables de retards occasionnés par des problèmes de réseau.

## 8.3 Heures de bureau

Hormis durant les travaux de maintenance et les éventuelles pannes du système, le CCIS fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, si bien qu'il est à tout moment possible d'y saisir des demandes et des renseignements. En cas de panne ou de travaux sur le système, seules des demandes urgentes peuvent être traitées par fax.

Les heures de bureau pour la fourniture manuelle de renseignements sont fixées comme suit: du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00.

Ne sont pas considérées comme heures de bureau les plages horaires suivantes:

- lundi à vendredi de 17h00 à 8h00
- les week-ends (samedi et dimanche)
- les jours fériés

En dehors des heures de bureau, les FST ne répondront qu'aux demandes faisant l'objet d'un traitement automatique.

Les cas particuliers, dans lesquels la vie ou l'intégrité corporelle d'une personne est menacée, doivent pouvoir être traités à toute heure du jour ou de la nuit, dans le cadre du service de piquet.

<sup>11</sup> Toujours durant les heures de bureau en ce qui concerne les demandes traitées manuellement (cf. chapitre 8.3)

## 8.4 Contrôle et mesures

Le Service SCPT contrôle périodiquement (au moins une fois par mois) le respect des temps de réponse. Dans le cas où un FST ne respecte pas les temps indicatifs du tableau 3, le Service SCPT lui adresse un avertissement. Il prend des mesures supplémentaires si ses avertissements restent sans effet. A des fins d'autocontrôle, chaque FST peut consulter dans le CCIS, au moyen de la fonction prévue à cet effet, ses temps de réponse effectifs.

Le Service SCPT contrôle aussi périodiquement (au moins une fois par mois) que la part maximale des demandes à priorité élevée n'est pas dépassée; il peut disposer que les autorités d'instruction qui, malgré les avertissements, ne respectent pas les directives du ch. 8.1 ne soient plus autorisées qu'à saisir des demandes avec une priorité normale ou faible. En cas d'urgence et sur demande expresse, le Service SCPT peut lever cette restriction. Chaque FST peut obtenir, grâce à une fonction statistique du CCIS, la part des demandes à priorité élevée le concernant.

Si les FST doivent traiter un nombre de demandes à priorité élevée tel qu'ils ne sont plus en mesure de fournir les renseignements dans le délai prévu, le Service SCPT se réserve le droit de modifier l'ordre de traitement des demandes. Ces changements de priorités seront pris en compte dans le contrôle des temps de réponse. Si ces périodes de pointe tendent à se répéter fréquemment, il conviendra de prendre des mesures organisationnelles en vue de trouver une solution à long terme.

## 9 Aspects techniques

### 9.1 Caractéristiques du CCIS

Le CCIS comprend un serveur pour traiter les demandes. Ce système permet de saisir les requêtes et de fournir les renseignements via un navigateur web. La transmission des données a lieu via internet; elle est sécurisée par cryptage SSL 128 bits.

Le CCIS présente les caractéristiques suivantes:

- interface utilisateur simple et uniforme en allemand, français et italien
- gestion des demandes et indications concernant l'état du traitement
- notification via courrier électronique au moment de la saisie de la demande
- administration des données de transmission par le super utilisateur du FST
- préparation des informations pour la facturation
- établissement de statistiques concernant la part des demandes classées en priorité élevée et les temps de réponse
- établissement de statistiques sur les demandes et les renseignements
- journalisation des demandes saisies sur une année

### 9.2 Exigences techniques

L'utilisation du CCIS requiert le matériel suivant<sup>12</sup>:

- PC (poste de travail) avec accès internet
- navigateur avec cryptage SSL 128 bit (Internet Explorer version 5.0 ou supérieure)
- connexion internet
  - au serveur CCIS (https)
  - pour notification par courrier électronique

---

<sup>12</sup> Valable pour les renseignements fournis manuellement

L'acquisition, l'installation et la configuration des postes de travail CCIS conformément à ces exigences relèvent expressément de la responsabilité des FST.

## **10 Mesures organisationnelles**

### **10.1 Enregistrement**

#### **10.1.1 Droits d'accès**

Les personnes habilitées à utiliser le CCIS doivent préalablement se faire enregistrer auprès du Service SCPT. Le droit d'accès est personnel et ne doit pas être transmis à un tiers.

L'accès au CCIS est protégé par une identification d'utilisateur et un mot de passe. Les mots de passe doivent être tenus secrets et changés régulièrement. Les utilisateurs veillent à changer immédiatement – c'est-à-dire lors de leur première connexion au système – le mot de passe initial donné par le Service SCPT.

Le Service SCPT peut suspendre les droits d'accès d'un utilisateur qui ne s'est plus connecté au CCIS durant les six derniers mois. La levée de la suspension doit être demandée au Service SCPT et n'est possible que durant les six mois suivants. Passé ce délai, le droit d'accès au système est supprimé. Pour obtenir à nouveau un droit d'accès, un nouvel enregistrement selon la procédure définie au ch. 10.1.2 est nécessaire.

#### **10.1.2 Octroi du droit d'accès**

L'enregistrement des utilisateurs du CCIS se fait en trois étapes:

- i. le FST transmet une demande au Service SCPT;
- ii. le STS examine la demande et transmet au requérant les noms d'utilisateur et le mot de passe initial nécessaires pour accéder au système;
- iii. le requérant vérifie l'accessibilité au système et modifie le mot de passe initial.

La demande d'utilisation du CCIS contient les informations suivantes:

- a) nom du FST
- b) nom, adresse, numéros de téléphone et de fax et adresse électronique du requérant
- c) fonction du requérant
- d) signature du requérant et de son supérieur hiérarchique

Généralement, le Service SCPT procède à l'enregistrement dans un délai de 5 jours ouvrables. Le mot de passe et le nom d'utilisateur sont transmis séparément au nouvel utilisateur.

Les FST sont tenus de communiquer au Service SCPT tout changement concernant les données des utilisateurs et de l'informer lorsque les personnes enregistrées ne travaillent plus avec le CCIS.

### **10.2 Autorisations**

On distingue trois catégories d'utilisateurs du CCIS:

- les utilisateurs normaux
- les super utilisateurs
- les administrateurs

Ceux-ci reçoivent des autorisations différenciées conformément au tableau suivant:

<i>Catégorie d'utilisateur</i>	<i>Droits</i>
Utilisateur normal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage des données de base</li> <li>• Etablissement de listes d'utilisateurs</li> <li>• Préparation des données pour la facturation</li> <li>• Production de statistiques</li> <li>• Traitement des demandes</li> <li>• Renseignements et communications</li> </ul>
Super utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablissement de listes d'utilisateurs</li> <li>• Préparation des données pour la facturation</li> <li>• Production de statistiques</li> <li>• Traitement des demandes</li> <li>• Renseignements et communications</li> <li>• Gestion des données de base et de transmission</li> </ul>
Administrateur <sup>13</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage des données de base</li> <li>• Etablissement de listes d'utilisateurs</li> <li>• Préparation des données pour la facturation</li> <li>• Production de statistiques</li> </ul>

**Tableau 4: autorisations conférées aux FST utilisant le CCIS**

Chaque FST désigne au moins un super utilisateur, qui est l'interlocuteur du Service SCPT concernant l'utilisation du CCIS et qui assiste les autres utilisateurs relevant du même FST en cas de problème lié au CCIS.

## 11 Sécurité

### 11.1 Protection des données

Dans un souci de protection des données et des programmes, l'accès au CCIS est réglementé sur la base des données à traiter et des fonctions des utilisateurs (cf. ch. 10.2). Partant, seuls les utilisateurs autorisés qui possèdent une identification d'utilisateur et un mot de passe valable ont accès au système.

Pour des raisons de protection des données, seules peuvent être consultées des données journalisées dans le CCIS remontant à 14 jours au plus. Dans des cas spéciaux, il est possible de consulter des données plus anciennes via le Service SCPT.

<sup>13</sup> En général, cette catégorie d'utilisateurs n'a pas accès à des informations couvertes par la protection des données.

## **11.2 Transmission des données**

Les données sont toujours transmises via une liaison sécurisée par cryptage SSL 128 bits.

## **12 Facturation**

Est facturé le nombre effectif de renseignements fournis. On compte au moins un renseignement par demande même lorsque celle-ci n'aboutit pas.

Les FST facturent périodiquement, généralement chaque mois, au Service SCPT les renseignements fournis. Le paiement est effectué par le Service SCPT.

Tant les FST que le Service SCPT peuvent préparer les données pour la facturation à l'aide d'une fonction spéciale dans le CCIS.

## **13 Dispositions transitoires**

Les présentes directives (version 1.1) entrent en vigueur le 30 novembre 2004.

Toute modification des directives techniques et administratives CCIS pour les fournisseurs de services de télécommunication est réservée. Le Service SCPT annoncera au préalable les changements.

3003 Berne, le 13 novembre 2012 (date de publication après déclassification)

Service de surveillance de la correspondance par poste et télécommunication

Le responsable

René Koch