



# Processus d'exploitation pour les cantons OMTax

**Processus d'exploitation**  
Pour les utilisateurs et le support cantonal

# Contenu

- Introduction
- Incident Management
  - Gestion des utilisateurs
  - Clarification des questions et résolution des problèmes locaux
- Change et Release Management

# Introduction des processus d'exploitation OMTax

- Ce jeu de diapositives décrit les aspects importants pour les cantons concernant l'exploitation de OMTax.
- OMTax est une application web accessibles via Internet pour la taxation de la OECD Minimum Taxation. Une installation locale de l'application, par exemple sous la forme d'un client, n'est pas nécessaire. Il est cependant impératif que les utilisateurs cantonaux et des entités constitutive assujetties aient accès à Internet.
- L'exploitant des applications (Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT)) est responsable des aspects techniques de l'exploitation, en collaboration avec le fournisseur concerné emineo.
- Les responsabilités des cantons en matière d'exploitation se limitent donc, outre l'exploitation de l'infrastructure cantonale existante, à des aspects organisationnels. Ces responsabilités sont expliquées dans ce jeu de diapositives, en distinguant les domaines suivants:
  - Incident Management: processus de détection et de correction des erreurs
    - Gestion des utilisateurs
    - Résoudre les questions des entités constitutive assujetties par le canton directeur responsable
    - Résoudre les questions et les problèmes locaux et signaler les problèmes généraux 2nd Level Support
  - Change et release Management: processus d'enregistrement, de validation et de mise en œuvre des changements
- Les processus d'exploitation d'OMTax sont conçus de manière analogue aux processus de BVTax. Cela permet aux cantons, à la CSI et aux fournisseurs d'utiliser des synergies et de recourir à ce qui a fait ses preuves.

# INCIDENT MANAGEMENT

# Incident management

## Introduction

Dans le cadre du Incident Management, on distingue les trois niveaux de support suivants, le 3rd Level Support étant divisé en différents domaines:

- **1st Level Support**

Chaque Administration fiscale cantonale dispose d'un 1st level support, qui comprend un help desk cantonal pour les demandes techniques et des power users pour les demandes spécialisées/métiers. Le 1st level support cantonal est l'interlocuteur direct des taxateurs cantonaux et des collaborateurs des sociétés. Le support cantonal soutient les collaborateurs cantonaux en cas de problèmes liés à l'exploitation, par exemple la gestion des utilisateurs, les questions techniques et spécialisées/métiers. Si le 1st level support ne peut pas résoudre le problème, il crée un ticket dans l'outil CSI Service Desk pour que le 2nd level support puisse enregistrer la requête. La saisie des tickets peut être effectuée par les collaborateurs du Help Desk cantonal, ainsi que par les Power Users. Les collaborateurs de la société n'ont pas accès à l'outil CSI Service Desk.

- **2nd Level Support**

Le 2nd level support est l'interlocuteur du 1st level support cantonal et est responsable de la gestion du CSI Service Desk. Si le 2nd level support ne peut pas résoudre un problème, il l'attribue au 3rd level support (métier, OMTax ou infrastructure). Le 2nd level support est assuré par l'entreprise emineo.

- **3rd Level Support OMTax**

emineo est, en tant que fournisseur de OMTax, responsable de la maintenance, du support et du développement de OMTax.

- **3rd Level Support Infrastructure**

L'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT) est, en tant qu'exploitant de l'infrastructure OMTax, responsable de la mise à disposition de l'infrastructure et de son bon fonctionnement. Il est responsable de la surveillance, du déclenchement des mesures nécessaires et de la garantie des processus de sauvegarde et de restauration.

- **3rd Level Support spécialisé/métier (groupe spécialisé OMTax)**

Les membres du groupe OMTax sont les experts du support OMTax et assument le 3rd Level Support spécialisé/métier. Les membres du groupe spécialisés/métier, des représentants de différents cantons et de l'AFC, ont déjà été impliqués dans le développement de l'application dans le cadre du projet et connaissent parfaitement les exigences et la mise en œuvre.

# Incident Management

## 1st Level Support: aperçu du rôle cantonal

[1/2]

- **Description du 1st Level Support cantonal**

Chaque Administration fiscale cantonale dispose d'un 1st level support, qui comprend un help desk cantonal pour les demandes techniques et des power users pour les demandes spécialisées/métiers. Le 1st level support cantonal est l'interlocuteur direct des taxateurs cantonaux et des collaborateurs des sociétés. Le support cantonal soutient les collaborateurs cantonaux en cas de problèmes liés à l'exploitation, par exemple la gestion des utilisateurs, les questions techniques et spécialisées/métiers. Si le 1st level support ne peut pas résoudre le problème, il crée un ticket dans l'outil CSI Service Desk pour que le 2nd level support puisse enregistrer la requête. La saisie des tickets peut être effectuée par les collaborateurs du Help Desk cantonal, ainsi que par les Power Users. La personne qui saisit le ticket reçoit un feedback via l'outil. Les collaborateurs de la société n'ont pas accès à l'outil CSI Service Desk.

Le 1st level support cantonal OMTax est également responsable des demandes des sociétés pour lesquelles le canton joue le rôle de canton directeur. Les sociétés peuvent donc s'adresser au 1st level support cantonal pour toute question ou problème concernant l'application, l'accès, les rôles, etc. Les sociétés trouvent les informations de contact correspondantes dans le domaine qui les concerne sur [www.omtax.ch](http://www.omtax.ch).

- **Tâches (voir détails dans les diapositives suivantes)**

- Gestion des utilisateurs
- Clarification des questions des collaborateurs du canton et des sociétés et résolution des problèmes locaux

- **Responsabilités**

- Assister les utilisateurs du canton et des sociétés dans la résolution de questions spécialisées par les Power Users et de problèmes techniques par le Help Desk cantonal
- Lancement de la résolution des incidents locales
- Signaler les incidents globaux (à l'échelle de la Suisse) au 2nd level support
- Réception des questions et des messages de dysfonctionnement des utilisateurs cantonaux et des sociétés d'OMTax

# Incident Management

## 1st Level Support: aperçu du rôle cantonal

[2/2]

- **Organisation**

Aspect	Expression
Responsable	Chaque canton individuellement
Occupation	Help Desk cantonal (technique), Power User (spécialisé)
Coordonnées	Selon: <a href="https://www.omtax.ch">https://www.omtax.ch</a>

# Incident Management

## 1st Level Support: détails des tâches cantonales

- **Gestion des utilisateurs** - pour la mise à jour des utilisateurs cantonaux dans OMTax
  - La gestion des utilisateurs sert à ce que :
    - **les anciens collaborateurs ne peuvent pas effectuer d'actions (abusives) dans OMTax**, car ils ont toujours accès à OMTax sans mise à jour de leurs droits d'utilisateur
    - Les nouveaux collaborateurs ont accès à OMTax et peuvent ainsi accomplir leur travail dans OMTax
    - Les collaborateurs existants ont le rôle nécessaire pour leur travail dans OMTax
  - Pour la gestion des utilisateurs, le rôle «Administrateur cantonal» est nécessaire dans OMTax. Ce rôle est généralement assumé par le helpdesk ou un power user, mais il peut s'agir aussi de quelqu'un d'autre.
  - Un administrateur cantonal existant peut attribuer le rôle d'administrateur cantonal à d'autres utilisateurs ou le demander via un message au 2nd Level Support dans le Service Desk Tool.
  - La société est elle-même responsable de la gestion des utilisateurs des collaborateurs de la société. Le canton directeur compétent se charge des questions éventuelles. Les sociétés trouveront les coordonnées sur [www.omtax.ch](http://www.omtax.ch)
  - L'utilisation de la gestion des utilisateurs sera décrite dans les documents de formation : LIEN À SUIVRE
- **Clarification des questions et résolution des problèmes locaux**
  - Soutien aux utilisateurs du canton et de la société en cas de problèmes ou de questions techniques et spécialisés/métier .
  - Déterminer si la perturbation signalée est locale ou nationale
  - Prendre des mesures pour remédier aux dysfonctionnements locaux
  - Annonce de perturbations nationales (à l'échelle de la Suisse) au 2nd Level Support, via l'outil CSI Service Desk (Jira), accessible sous LIEN À SUIVRE
    - Les nouveaux utilisateurs CSI Service Desk peuvent s'inscrire via l'adresse e-mail: [omtax.support@ssk.ewv-ete.ch](mailto:omtax.support@ssk.ewv-ete.ch)
  - L'utilisation de l'outil Service Desk est décrite dans les documents de formation mentionné ci-dessus
  - Les tickets saisis sont traités directement par le 2nd Level Support dans le Service Desk Tool. L'auteur du ticket est informé par e-mail de la mise à jour de son ticket.
  - Le 2nd Level Support informe des pannes critiques via <https://www.omtax.ch> et l'outil Service Desk.



# Incident Management

## 1st Level Support: Sociétés

- En cas de questions ou de problèmes, les utilisateurs d'OMTax du côté des sociétés s'adressent au canton directeur compétent pour eux. En effet, le canton directeur connaît généralement déjà les sociétés, ce qui lui permet d'obtenir un soutien ciblé et personnalisé.
- Les sociétés s'adressent aux collaborateurs de l'office cantonal des impôts qu'elles connaissent déjà ou obtiennent les coordonnées du 1st level support cantonal via [www.omtax.ch](http://www.omtax.ch).
- Les cantons sont priés de publier le lien [www.omtax.ch](http://www.omtax.ch) sur leur page d'accueil.

# CHANGE ET RELEASE MANAGEMENT

# Change et Release Management

- Toutes les modifications qui entraînent une adaptation à OMTax, de l'infrastructure ou des interfaces, sont traitées par le Change Management. Ce processus relève de la responsabilité décisionnelle du responsable de l'application, délégué de la CSI Ressort Informatique.
- Les cantons sont impliqués dans le Change et Release Management aux étapes suivantes du processus
  - **Soumission de changements**  
Le 1st Level Support (Help Desk et Power User) peut soumettre des demandes de changement via l'outil Service Desk. Les demandes de changement peuvent être de nature réglementaire, professionnelle ou technique. Le Product Owner OMTax décide de la mise en œuvre et de la priorité, si nécessaire avec le soutien du groupe spécialisé OMTax.
  - **Planification et release**  
Les cantons sont informés de l'adoption ou de la planification dans le temps de la mise en œuvre, du testing et de la mise en service des changements.
  - **Testing**  
Toutes les modifications sont testées par le groupe spécialisé/métier et, en fonction de la modification, par les Power Users cantonaux sur l'environnement de réception. Le testing des modifications se base sur le processus de testing établi dans le cadre du projet.