

Tribunal fédéral suisse

Cours logiciels libres au TF

Beausobre, le 9 décembre 2008

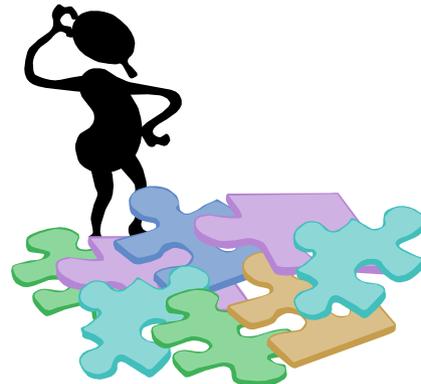
Daniel Brunner

(daniel.brunner@bger.admin.ch)



Agenda

- Le Tribunal fédéral suisse
 - présentation
 - la Stratégie informatique
 - logiciels libres au Tribunal fédéral
- Migration vers OpenOffice/StarOffice
 - raisons
 - le Projet, challenges et best practices
- Utilisation d'Alfresco au Tribunal fédéral
 - le projet et les expériences
- Autres expériences avec des logiciels libres



Tribunal fédéral suisse

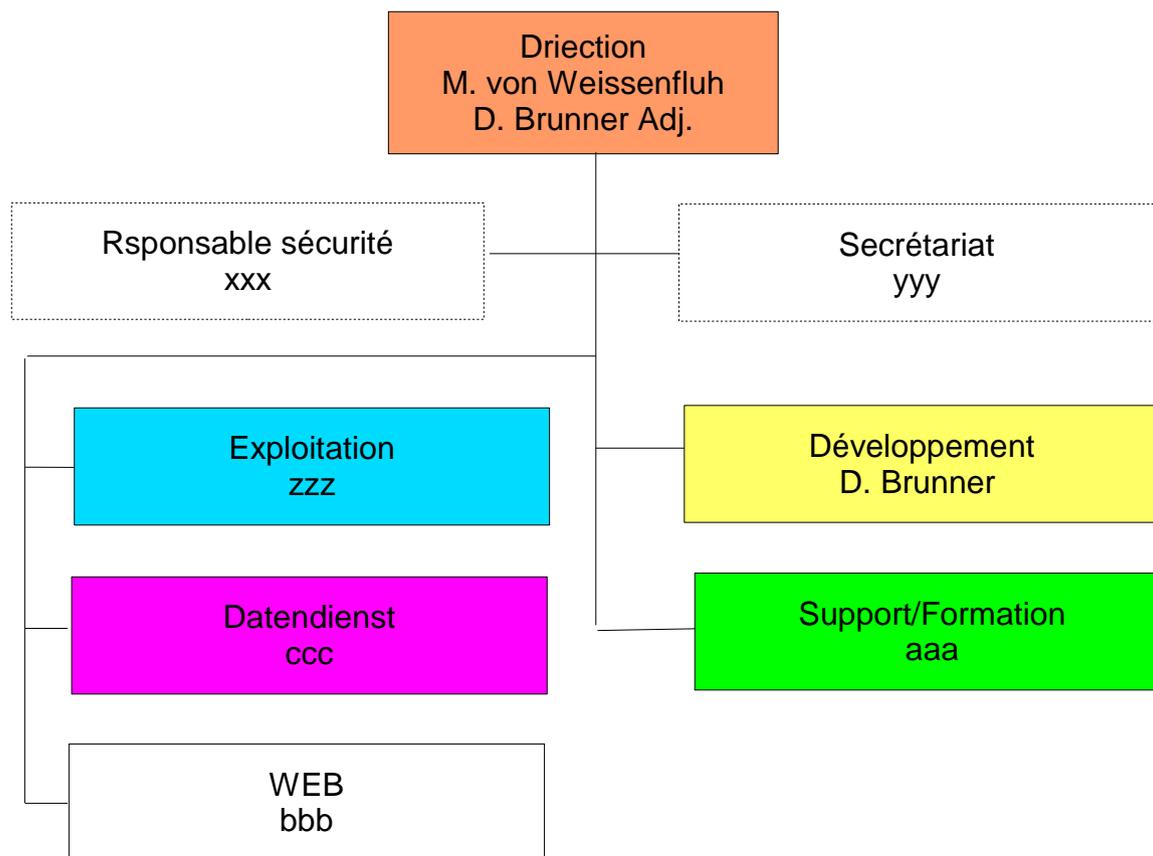
- Plus de 100 utilisateurs à Lucerne et 250 à Lausanne
 - 38 Juges et 140 greffiers
- En 2007, environ 7900 décisions en français, allemand et italien
- Production de plus de 200'000 pages/année
- Depuis le 1.1.2007, 350 utilisateurs additionnels à Berne et Zollikofen
 - Prestataire de service pour le Tribunal administratif fédéral (350 utilisateurs additionnels)
 - issu de la fusion de 37 commissions de recours
 - environ 7500 décisions additionnels par année



Depuis 2001  **Utilisation de StarOffice**



Tribunal fédéral suisse : le service informatique

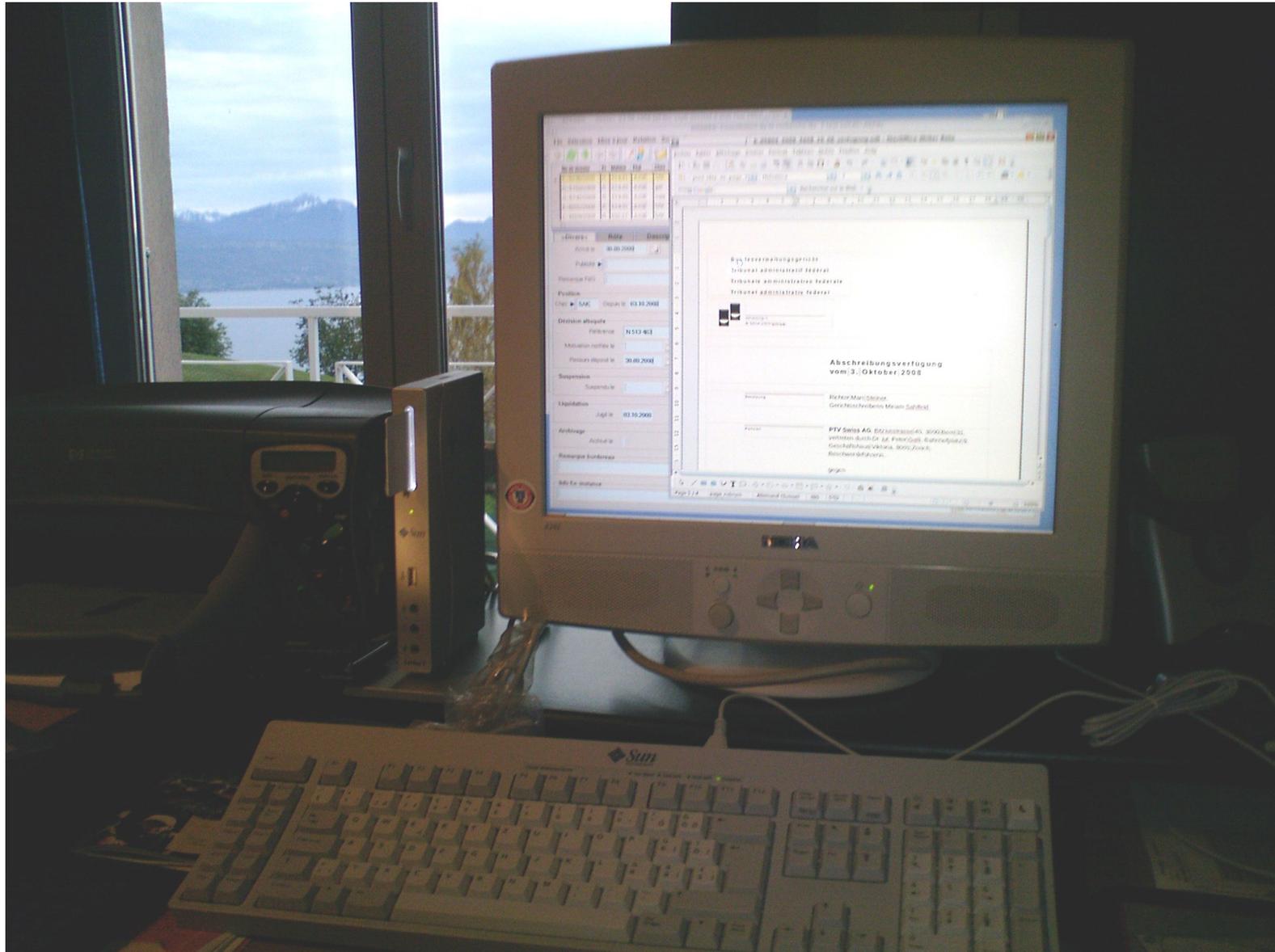


Stratégie informatique (1)

- Centralisation de l'informatique à Lausanne, redondance au niveau des systèmes et du réseau pour les applications stratégiques (accès performant aux sites externes, entre 100 et 300 Mbit/s)
- Disponibilités 99.9%
- Clients légers (sunray)
 - Silencieux
 - Carte à puce (authentification, contrôle d'accès, signature...)
 - Session mobile
 - Pas sensible aux pannes courant ou réseau
- Un seul système d'exploitation : Unix, Windows via Citrix (ICA Client) ou RDP (RDesktop)



Le poste de travail à la maison



Stratégie informatique (2)



- **Standards => logiciels libres**
 - Si utilisation stratégique d'un logiciel libre, partenaire requis pour le support
 - Privilégie le logiciel libre en cas de couverture des besoins identiques par rapport à un logiciel « closed source »



- **Architecture applicative**
 - Indépendante des fournisseurs (logiciels libres)
 - Application Web Java/2EE
- **Base de données : Postgresql (anciennement Oracle)**
- **Applications stratégiques:**
 - Gestion de dossiers
 - StarOffice (plutôt que OpenOffice)
 - Et nouvellement Alfresco (consultation



Stratégie informatique (3)



Unix/Sun Solaris



StarOffice



Programmes spécifiques
au Tribunal fédéral



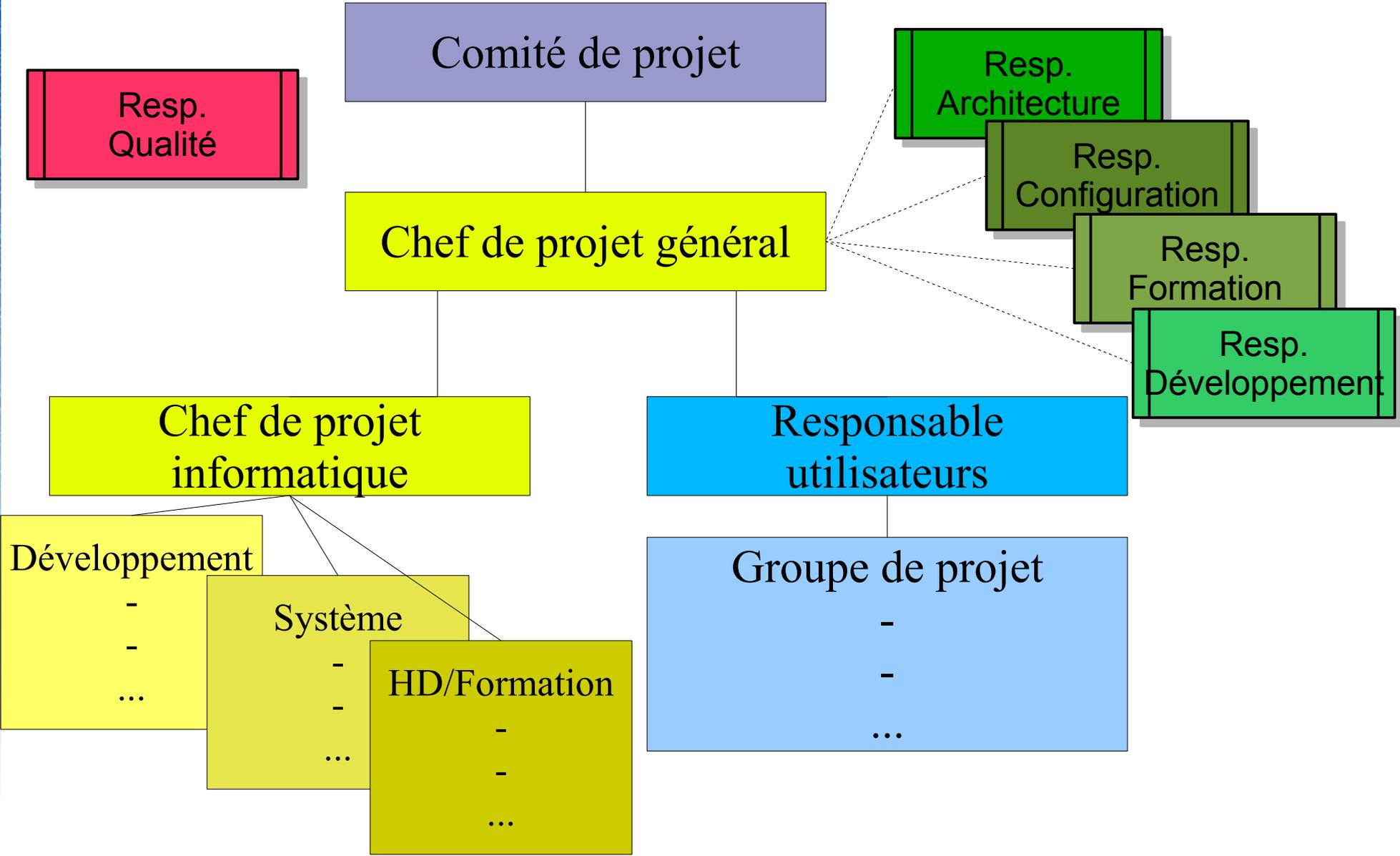
Développés
au tribunal



Migration vers StarOffice/OpenOffice au Tribunal fédéral suisse



Projet : organisation



Projet : mandat

- **Remplacement** de la suite bureautique **All-in-1** et de **Microsoft Office 97** au Secrétariat général
- Même outil à Lausanne et à Lucerne
- Traitement de texte, tableur et logiciel pour les présentations
- **Intégration** avec la **messagerie** électronique
- **Intégration** avec les **applications** existantes
- **Personnel (pas de ressources supplémentaires nécessaires pour la gestion du produit)**

Projet : besoins (1)

- Nouveau « Corporate Identity » => besoins en terme de fonctionnalités
- **Intégration** avec les **applications** stratégiques internes (Bradoc, ELA, AZA, Bradoss)
- Intégration dans l'infrastructure informatique du Tribunal fédéral (**architecture centralisée**)
- **Échange** de données avec les **sites externes**
- **Sécurité, stabilité, indépendance par rapport à la plate-forme, ouverture vers les standards, etc.**

Projet : besoins (2)

- Validation des besoins avec le groupe utilisateur
- Approche pragmatique
 - **Quels besoins en terme de fonctionnalités** dans les travaux quotidiens ?
 - Et **non quels « gadgets »** aimeriez-vous avoir ?
- Choix du produit en fonction des besoins utilisateurs (obligatoires/désirés) validés, et non choix d'un outil en fonction des affinités avec un fournisseur particulier (ou particulièrement fort en marketing)

04-07.1999

Projet : choix du fournisseur

- Microsoft Office (2000 beta)
- Lotus E-Suite
- StarOffice 5.1

Ordre du jour

1. Historique du fournisseur

Parts du marché, références
Représentation en Suisse
Nombre d'employés

2. La suite bureautique

Composants (Traitement de texte, tableurs, etc.)
Convertisseurs supportés (WPS+, etc.)
Standards supportés (IMAP4, POP3, ODMA, etc...)
Plate-formes supportées (NT, Solaris, VMS, Java, navigateur)
Administration (administration centralisée, multilinguisme, personnalisation, etc.)
Environnement de développement intégré (Java, CORBA, etc.)
Avantages par rapport à la concurrence

3. Services, Support, Formation

Coûts (300 utilisateurs)
Maintenance
Offre de migration All-in-1 vers la nouvelle suite bureautique

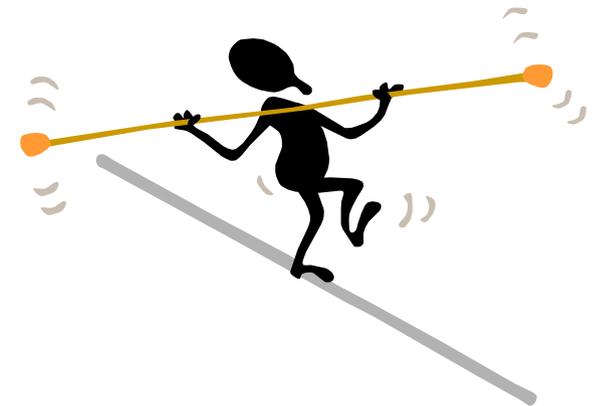
4. Stratégie future

08.1999

Projet : pourquoi StarOffice ?

- Besoins des utilisateurs couverts
- Stratégie informatique (centralisation, clients légers)
- Multi plate-forme (Solaris, Linux, Windows, OS/2)
- Sécurité (fonctionne sous Unix, pas de macro virus)
- Démonstration d'un client Java par StarDivision en 1999
- Ouvertures aux standards, XML

- **RISQUES ÉLEVÉS !**



08.1999-05.2000
(pilote)

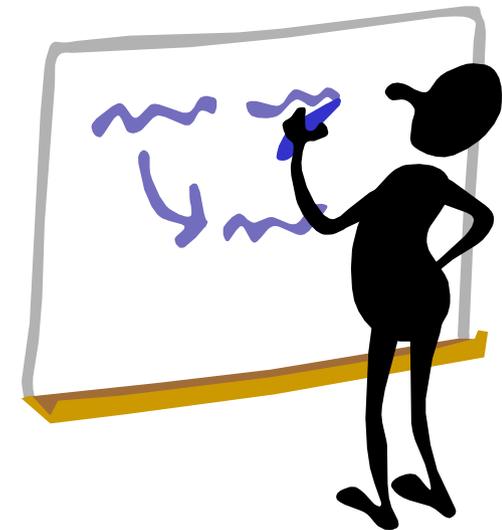
Projet : gestion des risques

- **Test pilotes (tests des fonctionnalités et stabilité du produit sous Sun Solaris)**
 - Groupe de projet (8.1999 - 10.1999)
 - Formation des utilisateurs du groupe de projet (intervenant d'Allemagne)
 - Résultats satisfaisants (pas vraiment de grandes exigences, pas encore la possibilité de rédiger des décisions avec le nouveau Corporate Identity)
- **Membres du secrétariat général**
 - Exigences élevées par rapport aux fonctionnalités du produit, maîtrise de MS-Office depuis plusieurs années
 - Formation StarOffice des utilisateurs (intervenant externe Sun)
- **Mise en PRODUCTION 01.01.2000**

Effort important
en terme de soutien
aux utilisateurs

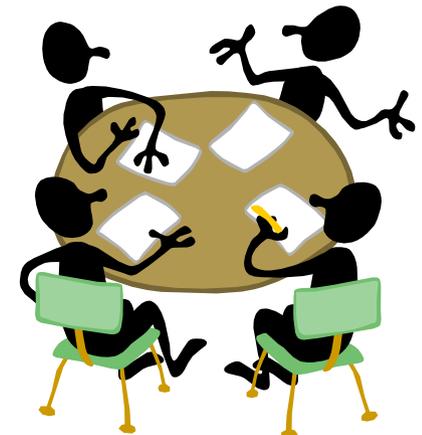
Concept de formation

- **Équipe de développement**
 - Utilisation avancée du produit StarOffice
 - Développement de macro StarOffice
- **Équipe technique**
 - Utilisation de base StarOffice
 - Installation et gestion de StarOffice
 - Formation avancée Solaris
- **Helpdesk**
 - Utilisation avancée du produit StarOffice



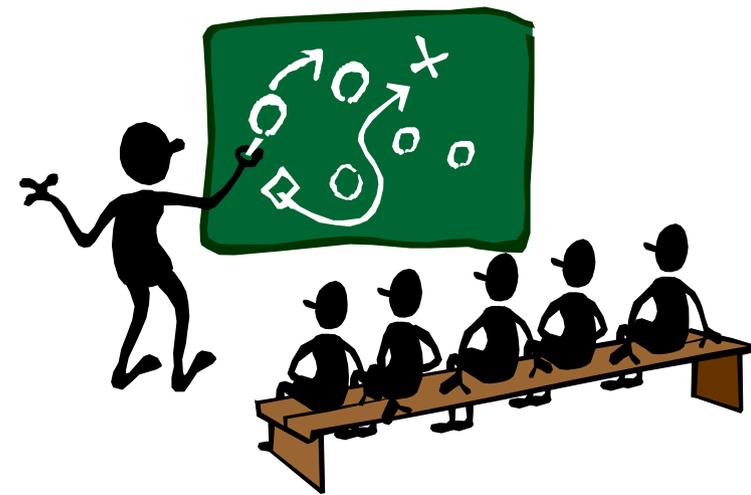
Réalisation + spécifications détaillées

- Le représentant des utilisateurs est responsable de définir les besoins **et de mettre d'accord ses utilisateurs**. Adjoint du Secrétaire général => fonction de direction !
- Réalisation/implémentation par l'équipe de développement
- **Feedback fréquent vers l'utilisateur** des nouvelles fonctions implémentées !



Concept d'introduction

- Séance avec le représentant des utilisateurs le 8.12.2000 pour définir les mesures afin de réussir l'introduction de StarOffice
 - **La formation:** prévoir des cours introductifs rapides et simples ainsi que des cours plus poussés
 - **Le manuel pour l'utilisateur:** prévoir une version simple ainsi qu'une version plus exhaustive
 - **Le support aux usagers:** des mesures conséquentes doivent être prévues



Introduction : formation

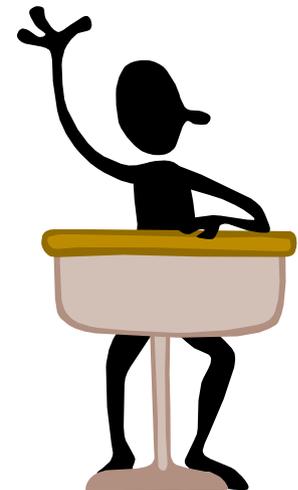
Cours adaptés aux besoins et connaissances de chacun !

	Secrétariat	Juriste
Windows/Word	2.5 jours	2 jours
Windows/Word	4 jours	3 jours



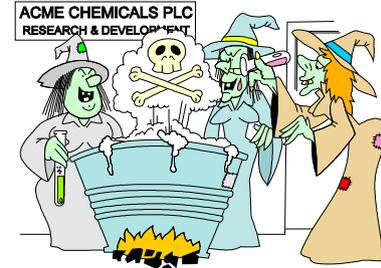
Introduction : marketing (1)

- **Information par le bulletin interne officiel** des fonctionnalités de la nouvelle suite bureautique et de ses avantages
- **Présentation à tous les membres du Tribunal fédéral :**
 - des avantages de StarOffice en terme de nouvelles fonctions dans le travail quotidien des utilisateurs (démonstration)
 - des raisons du choix de StarOffice
 - du planning d'introduction



Introduction : marketing (2)

- **« Simple » comme MS-Office**
 - Dialogues identiques
 - Transition MS-Office => StarOffice est identique à Office 97 – Office 2000
- **Sécurité (vacciné contre le virus)**
 - Unix
- **Convertisseurs**
 - Meilleurs convertisseurs Office du marché
 - Plus de 250 filtres d'import/export
- **Open Source**
 - OpenOffice => StarOffice sans correcteur orthographique, modèles de documents et filtres Import/Export particuliers



StarOffice, le format XML (ODF)

- **Spécifications ouvertes**
- **Interopérabilité** : tout éditeur supportant le **format XML** peut être utilisé pour éditer des documents StarOffice
- **Pérennité**
- **Robustesse**
- **Gestion documentaire (XML/XSL)**
- Support de différents interfaces de présentation (StarOffice, Navigateur web, WML, etc.)
- StarOffice, **un éditeur XML** (Xmerge, DocBook)?

Pérennité => risque mesuré !

StarOffice : quelques arguments négatifs

- **Macros MSOffice**
 - Pas de compatibilité !
 - StarOffice 9 support les macro Symbol et Macro VBA Excel
 - Kit de migration de macros VBScript → StartScript
- **Les filtres permettent de garder les macros MSOffice dans les documents**
- **Marketing Microsoft (pression des usagers)**
- **Mauvais support & documentation pour le développement de macros**
 - Améliorations importantes depuis la version OpenOffice 3.0 / StarOffice 9.0



En conclusion : StarOffice est pour vous si :

- Vous désirez une suite bureautique alternative à Microsoft Office **ouverte**, complète et performante
- Vous **n'aimez pas payer** pour une nouvelle version chaque année ou tous les 2 ans
- Vous **préférez Linux, Solaris, MacOS-X à Windows**
- Vous vous dirigez vers une **centralisation de l'informatique**
- Vous **n'aimez pas les monopoles**
- Vous n'avez **pas un trop gros volume de macros/customization** basé sur MS Office
- **Vous croyez dans ce nouveau choix !**

En conclusion : StarOffice n'est pas pour vous si :

- Vous avez **déployé des milliers de licences Microsoft** et vous en êtes satisfait
- Vous utilisez **Office comme une couche du système d'exploitation** (utilisation extensive de fonctions se trouvant dans des "dll")
- Vous avez un **front-end et back-end entièrement basés sur des solutions Microsoft**
- **Vous aimez payer pour les logiciels !**

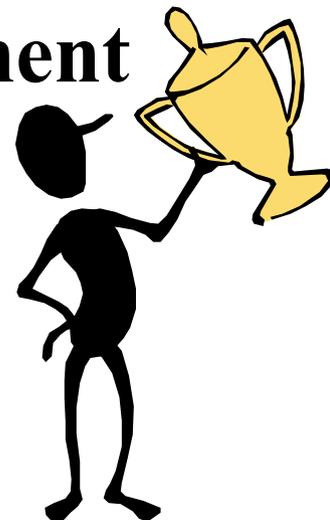


Maintenance

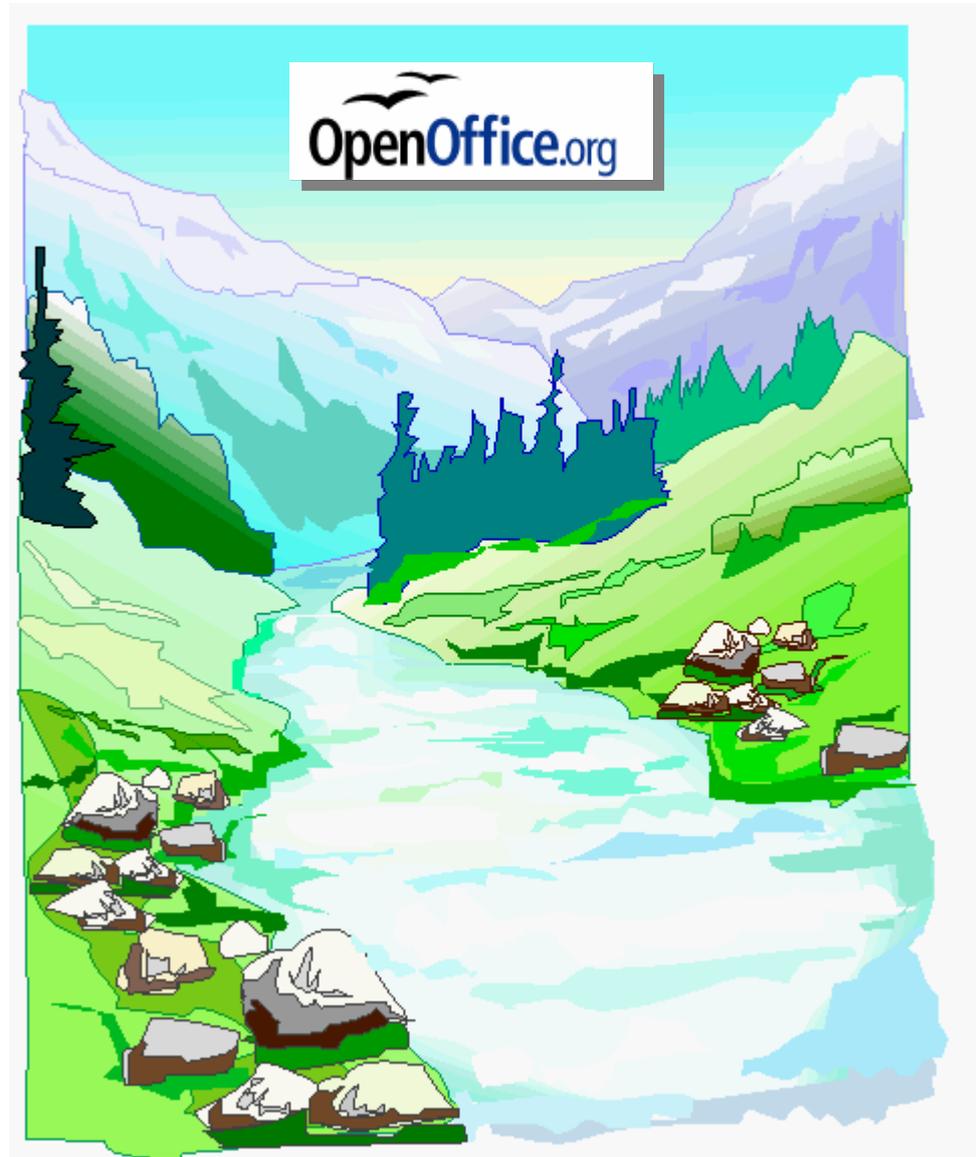
- **Un utilisateur « clé »** est à l'écoute des demandes et remarques des utilisateurs
- **Réunions hebdomadaires voire journalières** (pendant la phase d'introduction) avec le représentant des utilisateurs + le responsable des utilisateurs
- **Réactivité de l'équipe de développement** face aux demandes du représentant des utilisateurs
- ~ Méthodologie XP (eXtreme Programming), **le client fait partie de l'équipe de développement !**

Projet : lessons learned

- **Soutien par la direction !**
- **Marketing**, raisons du choix
- Importance du **représentant des utilisateurs**
- Rôles du chef de projet (vendeur, architecte, développeur, coach, etc.)
- Apporter de la **plus-value à l'utilisateur**
- **Formation interne sur mesure**
- **Réactivité face aux demandes de changement** des utilisateurs (dans la phase initiale)



Pourquoi OpenOffice / StarOffice sera l'outil bureautique de demain ?



StarOffice ou Microsoft Office ?



The screenshot shows a Microsoft Word document titled "CarteDesGlaces - Microsoft Word". The document content is as follows:

Carte des glaces

Couques

Glace spaghetti.....	€ 4,50
Glace pizza	€ 4,50
Fraises Chantilly	€ 3,00
Banana split.....	€ 4,00
Poire Belle Hélène.....	€ 3,50
Coupe Malaga	€ 4,00
Coupe Tartufe.....	€ 4,50

The document also features two ice cream cone illustrations, one on the left and one on the right of the title. The Word interface includes a menu bar (Fichier, Edition, Affichage, Insertion, Format, Outils, Tableau, Fenêtre), a toolbar, a ribbon (Contenu du cadre, Albany, 12, G, I, S), and a status bar at the bottom (Page 1, Sec 1, 1/1, À 4.6 cm, Li 5, Col 1, ENR, REV, EXT, RFP, Français (Fr)).

StarOffice ou Microsoft Office ?

CarteDesGlaces.doc - StarOffice Writer

Fichier Édition Affichage Insertion Format Tableau Outils Fenêtre Aide

Contenu du cadre Albany 12 G I S

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

 *Carte des glaces* 

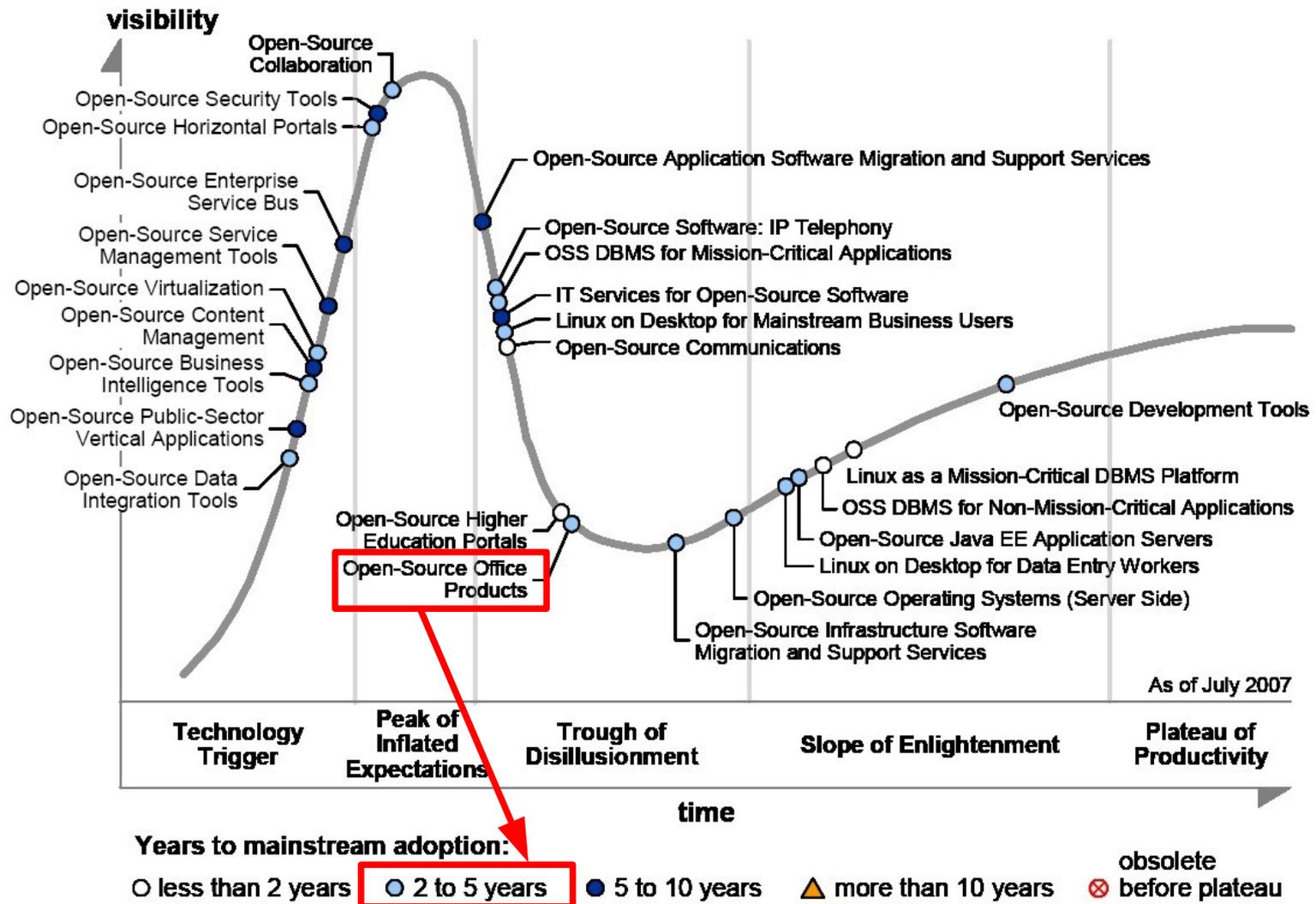
Coupes

Glace spaghetti.....	€ 4,50
Glace pizza.....	€ 4,50
Fraises Chantilly.....	€ 3,00
Banana <u>split</u>	€ 4,00
Poire Belle Hélène.....	€ 3,50
Coupe Malaga.....	€ 4,00
Coupe Tartufe.....	€ 4,50

Page 1 / 1 Standard 153% INS STD HYP

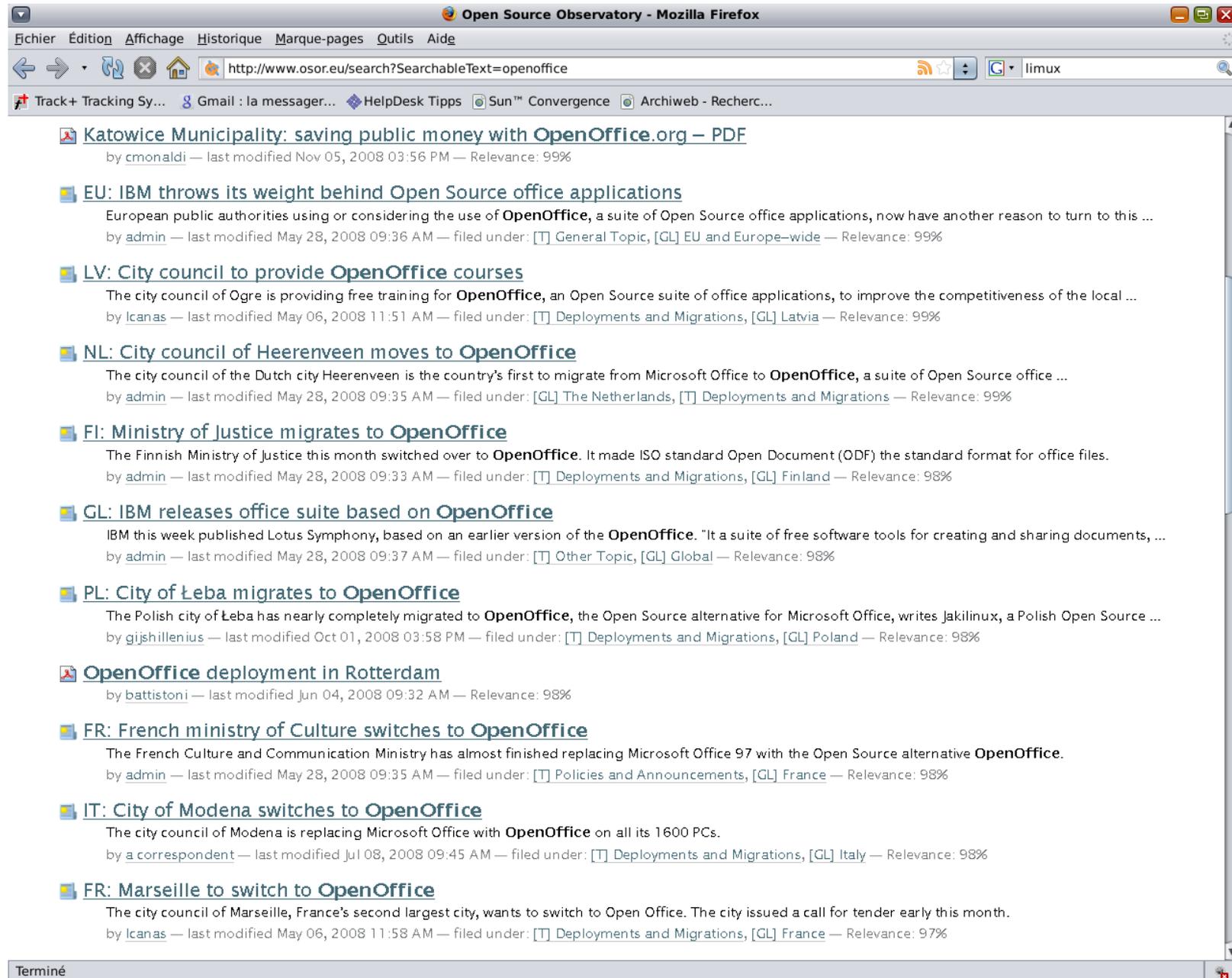
Pourquoi OpenOffice / StarOffice sera l'outil bureautique de demain ?

Figure 1. Hype Cycle for Open-Source Software, 2007



Source: Gartner (July 2007)

Pourquoi OpenOffice / StarOffice sera l'outil bureautique de demain ?



Open Source Observatory - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils Aide

← → ↶ ↷ ↻ ⌂ 🔍 http://www.osor.eu/search?SearchableText=openoffice

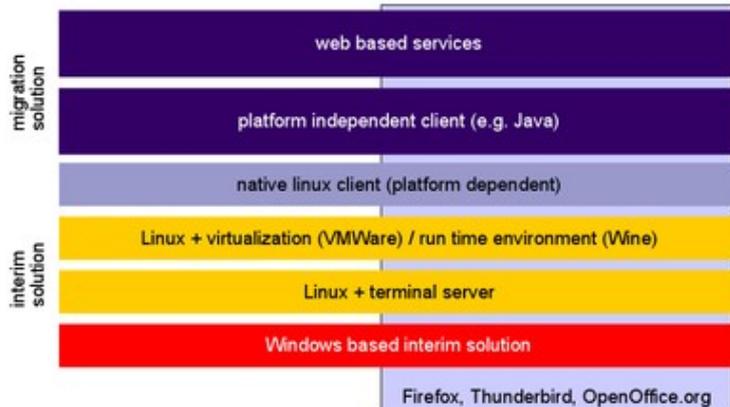
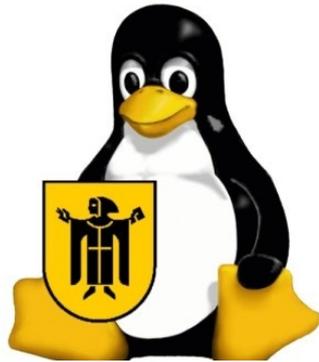
Track+ Tracking Sy... Gmail : la messenger... HelpDesk Tipps Sun™ Convergence Archiweb - Recher...

- Katowice Municipality: saving public money with OpenOffice.org – PDF**
by cmonaldi — last modified Nov 05, 2008 03:56 PM — Relevance: 99%
- EU: IBM throws its weight behind Open Source office applications**
European public authorities using or considering the use of **OpenOffice**, a suite of Open Source office applications, now have another reason to turn to this ...
by admin — last modified May 28, 2008 09:36 AM — filed under: [T] General Topic, [GL] EU and Europe-wide — Relevance: 99%
- LV: City council to provide OpenOffice courses**
The city council of Ogre is providing free training for **OpenOffice**, an Open Source suite of office applications, to improve the competitiveness of the local ...
by lcanas — last modified May 06, 2008 11:51 AM — filed under: [T] Deployments and Migrations, [GL] Latvia — Relevance: 99%
- NL: City council of Heerenveen moves to OpenOffice**
The city council of the Dutch city Heerenveen is the country's first to migrate from Microsoft Office to **OpenOffice**, a suite of Open Source office ...
by admin — last modified May 28, 2008 09:35 AM — filed under: [GL] The Netherlands, [T] Deployments and Migrations — Relevance: 99%
- FI: Ministry of Justice migrates to OpenOffice**
The Finnish Ministry of Justice this month switched over to **OpenOffice**. It made ISO standard Open Document (ODF) the standard format for office files.
by admin — last modified May 28, 2008 09:33 AM — filed under: [T] Deployments and Migrations, [GL] Finland — Relevance: 98%
- GL: IBM releases office suite based on OpenOffice**
IBM this week published Lotus Symphony, based on an earlier version of the **OpenOffice**. "It a suite of free software tools for creating and sharing documents, ...
by admin — last modified May 28, 2008 09:37 AM — filed under: [T] Other Topic, [GL] Global — Relevance: 98%
- PL: City of Łeba migrates to OpenOffice**
The Polish city of Łeba has nearly completely migrated to **OpenOffice**, the Open Source alternative for Microsoft Office, writes Jakilinux, a Polish Open Source ...
by gijshillenius — last modified Oct 01, 2008 03:58 PM — filed under: [T] Deployments and Migrations, [GL] Poland — Relevance: 98%
- OpenOffice deployment in Rotterdam**
by battistoni — last modified Jun 04, 2008 09:32 AM — Relevance: 98%
- FR: French ministry of Culture switches to OpenOffice**
The French Culture and Communication Ministry has almost finished replacing Microsoft Office 97 with the Open Source alternative **OpenOffice**.
by admin — last modified May 28, 2008 09:35 AM — filed under: [T] Policies and Announcements, [GL] France — Relevance: 98%
- IT: City of Modena switches to OpenOffice**
The city council of Modena is replacing Microsoft Office with **OpenOffice** on all its 1600 PCs.
by a correspondent — last modified Jul 08, 2008 09:45 AM — filed under: [T] Deployments and Migrations, [GL] Italy — Relevance: 98%
- FR: Marseille to switch to OpenOffice**
The city council of Marseille, France's second largest city, wants to switch to Open Office. The city issued a call for tender early this month.
by lcanas — last modified May 06, 2008 11:58 AM — filed under: [T] Deployments and Migrations, [GL] France — Relevance: 97%

Terminé

Pourquoi OpenOffice / StarOffice sera l'outil bureautique de demain?

OpenOffice **GRATUIT**
Plus personne
hors-la-loi !!!



TRIBUNE DE GENÈVE ANNÉE 147 - 1997 **rouge** EC

L'ACTU MULTIMÉDIA QUOTIDIENNES COMMUNALES

GENÈVE ET RÉGION SUISSE LE 16-09-06 ÉCONOMIE SPORTS CULTURE SÉJOUR PRATIQUE

SCIENCES/HI-TECH

Le DIP met le cap sur les logiciels libres

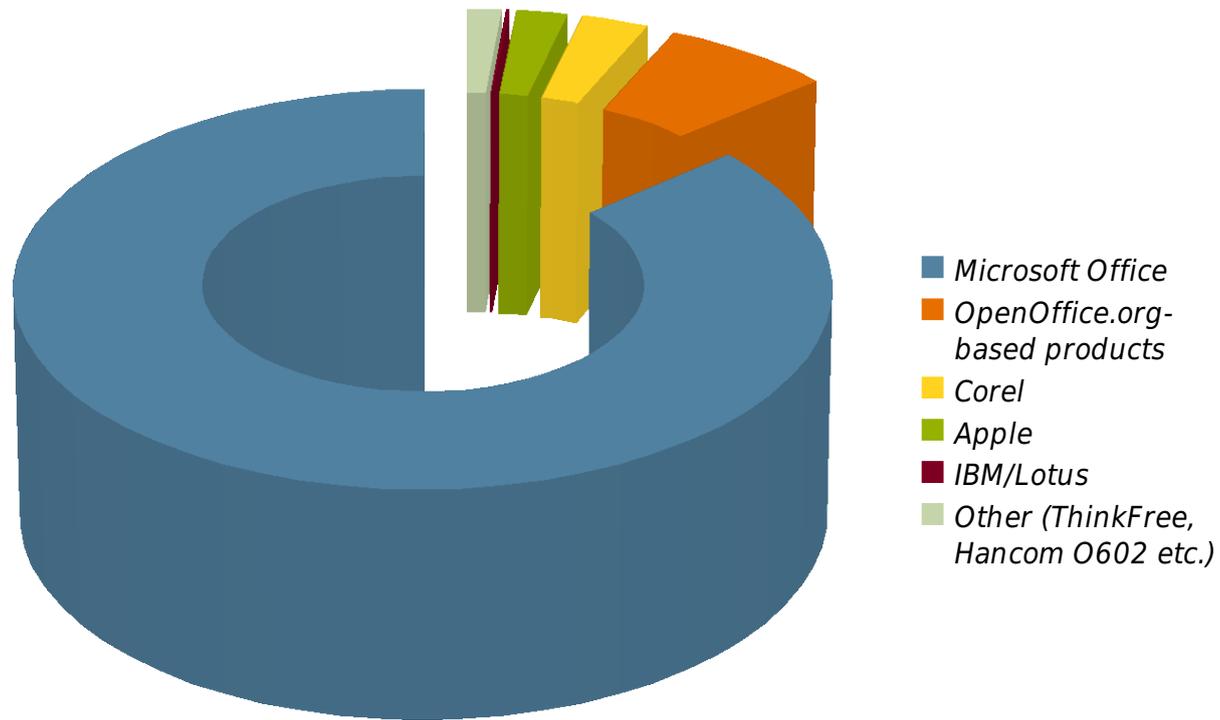
INFORMATIQUES Dans la rentrée de septembre 2006, les ordinateurs des écoles genevoises auront migré vers des programmes gratuits. Explications.

© Keystone / Olycom / L'Événement. Dès la rentrée scolaire, en septembre 2006, le parc informatique des établissements genevois sera entièrement migré vers des logiciels libres et gratuits.

Pourquoi OpenOffice / StarOffice sera l'outil bureautique de demain?

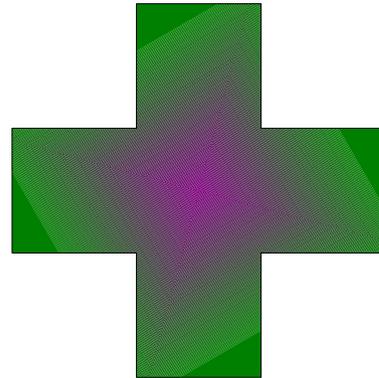
Office Suite Market Share by Installed Base

OOo-based suites 7-10%



Pourquoi OpenOffice / StarOffice sera l'outil bureautique de demain?

GNU - GPL



Oracle

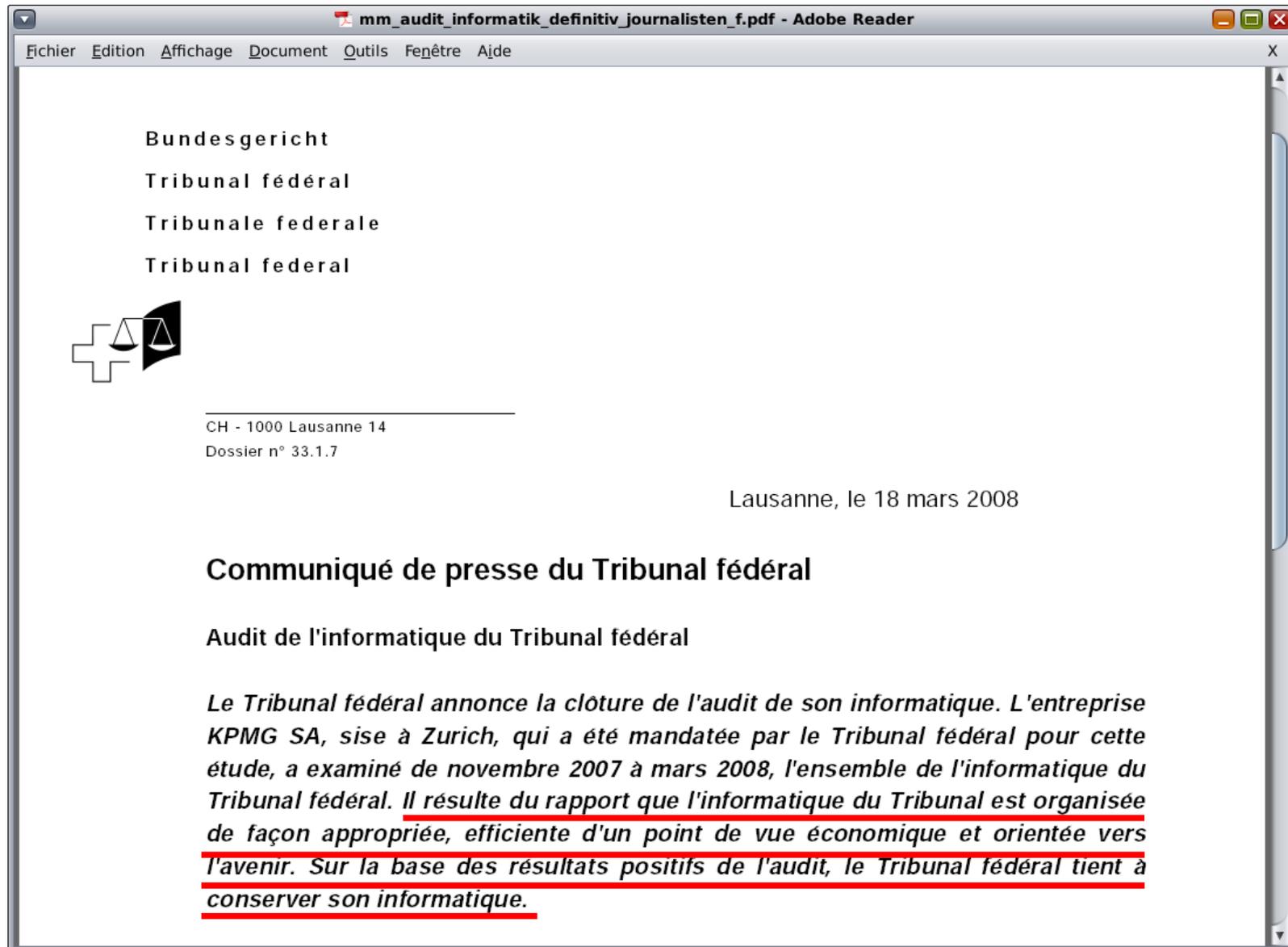


Sun Microsystems



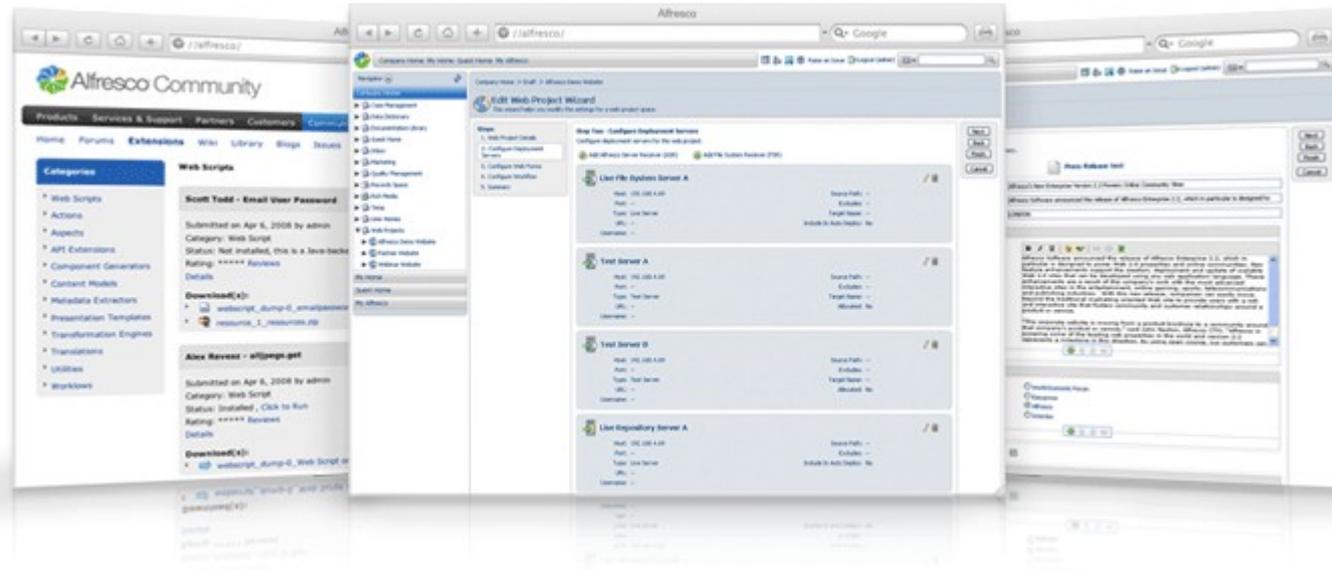
IBM

Pourquoi OpenOffice / StarOffice sera l'outil bureautique de demain ?





Utilisation d'Alfresco au Tribunal fédéral



Agenda

- Situation initiale
- Exigences
 - Techniques
 - Fonctionnelles
- POC
- Pourquoi Alfresco ?
- Archiweb, une application basée sur Alfresco
- Modèle de support
- Expériences



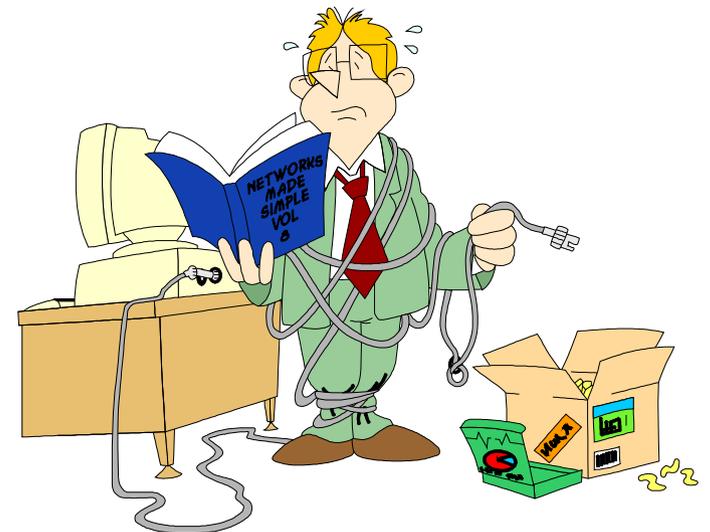
Situation initiale

- Jusqu'à ce jour, les **dossiers partagés/répertoires** sont gérés par le **système de fichier Unix**
 - **Droits d'accès trop restreints** (y compris les ACL ou Access Control Lists)
 - La **recherche « plein texte »** dans les documents n'est **pas possible**
- Rédaction d'un cahier des charges pour une GED permettant la gestion des dossiers partagés



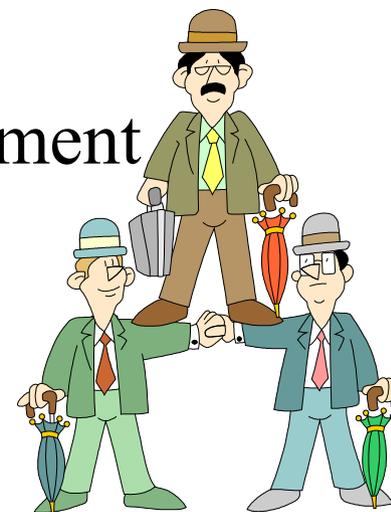
GED : Exigences techniques

- Doit supporter **Unix/Solaris**
- **Authentification** des utilisateurs via **LDAP**
- Pour la recherche **plein texte** les formats **StarOffice, PDF et MS-Office** doivent être supportés
- Import transparent de données à partir du système de fichiers
- Sauvegarde/restauration de **documents uniques**
- Versionning
- Le système de GED doit supporter le mode **cluster**
- Si nécessaire, support d'**Oracle** comme **base de données**
- **Accès** aux données **via Java**



GED : Exigences fonctionnelles

- **Délégation des droits** d'administrateurs en fonction de rôles
 - Seul l'administrateur peut créer/supprimer ou renommer un dossier
 - Les droits d'administrateurs peuvent être délégués à un utilisateur
- **Nombre illimité** d'utilisateurs par **groupe**
- L'accès depuis StarOffice aux documents transparent depuis StarOffice
- Plus de **25'000 documents** par **dossier**
- **Recherche** par le nom et/ou le **contenu** du document



GED : POC

2003

- **Premier POC avec Oracle IFS/CMSDK**
 - Problème avec les caractères accentués
 - Backup/Restore d'un document unique
 - Support de StarOffice 6.0 (écriture), instabilité, etc.



2004

- **OpenAFS (Advanced File System)**
 - Pas de recherche plein texte
 - Intégration avec le Cluster de Sun, administration des droits d'accès complexe

2005

- **Oracle Content Services**
 - Problèmes en mode Webdav, pas de stratégie NFS
 - Licences, « grosse artillerie »
 - Décision de migrer vers Postgresql



Pourquoi Alfresco ?

- Décembre 2005 ->



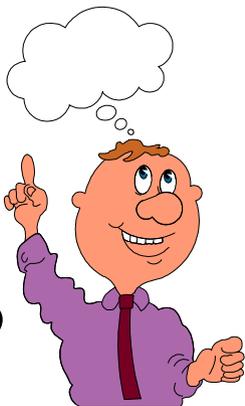
Alfresco, free downloadable...

- Tests sur le laptop personnel (Windows) entre Noël et Nouvel An
 - Réactivité de la communauté en cas de problème
- Beaucoup des exigences du POC semblaient satisfaits
- Il était grand temps de trouver un partenaire pour le POC



Alfresco : Optaros et Cambridge, quoi, quand et pourquoi ?

- Dans un rapport Open Source, Alfresco a été « noté » par Optaros
 - Seul partenaire en fin 2005 qui avait déjà de l'expérience avec Alfresco
- POC avec Optaros
- Développement d'une application basée sur Alfresco par Cambridge (CTP) pour la gestion et recherche des décisions du Tribunal fédéral suisse
- Installation d'Alfresco sur le système de production du Tribunal fédéral
- Dès octobre 2006 : Support d'Alfresco par Optaros
- Dès octobre 2007 : Contrat de support direct avec Alfresco



Résultat du POC

- Tous les critères étaient satisfaits, à l'exception de:
 - L'installation en cluster qui n'a pas pu être testée
 - La sauvegarde/restauration d'un fichier unique
 - L'authentification via LDAP
- Qu'est-ce qui est **TRES** positif ?
 - Architecture simple basée sur des composants standards



- Alfresco est extensible facilement
 - Lucene comme moteur d'indexation, nouveau modèle de données, etc..

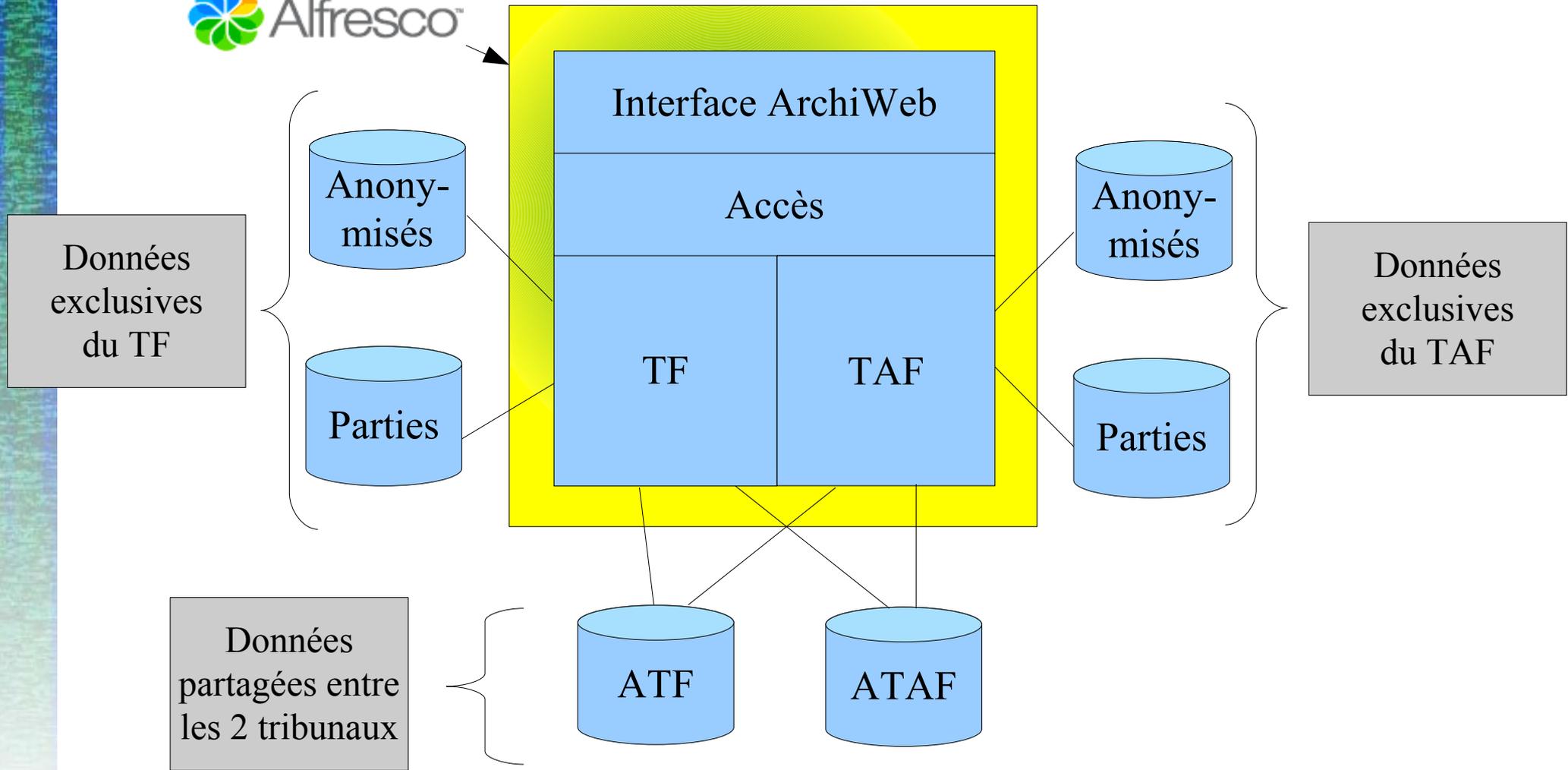


Archiweb : une application basée sur Alfresco

- Application pour **l'accès à la jurisprudence** du TF
- Diverses **versions des décisions** (pour les parties, anonymisées, publiées, etc.) protégées par des **droits d'accès étendus**
- Recherche simple et avancée
- Recherche par diverses **méta-données** (comme le résumé, le nom des parties, le numéro de dossier, etc.)
- La liste des **résultats** peut être **classées selon différents critères**
- Dans la liste des résultats, **toutes les versions des décisions sont accessibles**
- Lors de l'import d'un document dans Alfresco, **les méta-données sont extraites de manière automatique** à partir de l'application de gestion de dossiers



Archiweb : les collections de données



ATAF = Arrêts du Tribunal administratif fédéral
BGE = Arrêts du Tribunal fédéral

Archiweb : recherche simple

The screenshot shows the Archiweb search interface in Mozilla Firefox. The browser title is "Archiweb - Recherche simple - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL "http://portal.bger.admin.ch/alfresco/faces/jsp/extension/archiweb-browse.jsp". The search interface includes a search bar with the text "collaborateur" and a "Rechercher" button. Below the search bar, there is a dropdown menu for "Version:" set to "Archives électroniques (ELA)" and an "Effacer" button. A "Recherche avancée" link is also present. A search tips box titled "Astuces de recherche" contains the following text:

- Mettre les mots entre guillemets pour la RECHERCHE EXACTE (ex.: "bail à loyer")
- Mettre un espace blanc entre les mots recherchés pour l'opérateur ET (ex.: bail loyer)
- Utiliser - pour l'opérateur SAUF (ex.: bail -Genève)
- Utiliser la forme suivante pour la RECHERCHE par PROXIMITÉ: [bail loyer]~3

The interface also features a navigation menu with tabs for "Recherche", "Résultats", "Résumés", "Contenu", and "Détails". The language is set to "DE | FR" and there is a "Logout" link. The footer of the page displays "Terminé".

Archiweb : la liste des résultats

Archiweb - Résultats - Mozilla Firefox

http://portal.bger.admin.ch/alfresco/faces/jsp/extension/archiweb-simple-search.jsp lucene

Track+ Tracking Sy... Gmail : la messager... HelpDesk Tipps Sun™ Convergence Archiweb - Recherc...

ARCHIWEB 2.0beta1 Lausanne

Recherche Résultats Résumés Contenu Détails DE FR Logout

863 résultats correspondent à votre recherche Résultats par page 20

Número de dossier	Version	Autres versions	Date de décision	Aperçu	P [%]	Détails
[I 969/06]	ELA	AZA	20 juin 2007	Assurance-invalidité	47	
[1P.28/2000]	ELA		15 juin 2000	Garanties générales de procédure	41	
[I 85/93]	ELA		24 août 1993	(Cral) à Genève. Dans une demande datée du 29 avril 1992, Nathalie Palama a requis la prise en charge par l'assurance-invalidité d'une formation initiale pour collaborateurs sourds dans le domaine social - éducatif - culturel, cette formation en cours d'em- ploi étant dispensée par le Séminaire cantonal vaudois d'en- seignement	40	
[U 63/05]	ELA		24 octobre 2005	Assurance-accidents	39	
[4C.72/2002]	ELA	AZA	22 avril 2002	Contrat de travail	39	
[4P.109/1994]	ELA		25 juillet 1994	la période d'essai et pendant l'entier service, en cas d'incapacité de travail due à une maladie, dont l'employé n'est pas responsa- ble, l'employeur verse, aux collaborateurs payés au mois, ainsi qu'après le 3ème jour d'absence aux collaborateurs payés à l'heure travaillant au minimum 12 heures par semaine les prestations salariales	39	
[4A_139/2008]	ELA	AZA	20 juin 2008	Contrat de travail	39	
[9C_683/2007]	ELA	AZA	26 mai 2008	Assurance vieillesse et survivants	39	
[4C.400/2004]	ELA		14 février 2005	Contrat de travail	39	
[2P.159/1996]	ELA		4 septembre 1996	Droit des fonctionnaires	38	
[A-2387/2007]	ELA	AZA	28 juin 2007	Décision incidente	38	
[9C_273/2007]	ELA		3 janvier 2008	Assurance-invalidité	38	
[H 260/98]	ELA	AZA	11 juin 1999	Assurance vieillesse et survivants	38	
[9C_374/2007]	ELA	AZA BRADOC	29 juillet 2008	Art. 13 paragraphe 2 let. a du Règlement CEE n° 1408/71; art. 1a al. 1 let. a, art. 3 al. 3 LAVS; art. 28 al. 4 RAVS. Recourante assurée en Suisse en tant que personne n'exerçant aucune activité lucrative ou soumise à la législation française en tant que personne exerçant son activité lucrative exclusivement en France. Considérations de l'OFAS (préavis du 10 décembre 2007, act. 24 dans le dossier) sur les questions discutées dans l'arrêt.[Res Fr] [Res De] [Res It]	38	
[4C.127/2002]	ELA	BRADOC	3 septembre 2002	Résiliation immédiate injustifiée; indemnité (art. 337c al. 1 CO).[Res Fr] [Res De] [Res It]	38	
[C-1172/2007]	ELA		16 février 2007	Sûretés et décomptes de sûretés	38	
[6S.843/2000]	ELA		22 janvier 2001	Abus de confiance	38	
[6P.101/2001]	ELA	AZA BRADOC	28 novembre 2001	Art. 159 et 172 CP: détournement de retenues sur les salaires, culpabilité de la - personne de paille - [Res Fr] [Res De] [Res It]	38	
[B 40/03]	ELA	ATF AZA BRADOC	27 novembre 2003	Art. 8 al. 1 et art. 9 Cst.; art. 20 du règlement de la Caisse de pensions	38	

Terminé

Archiweb : les méta-données

Archiweb - Détails - Mozilla Firefox

http://portal.bger.admin.ch/alfresco/faces/jsp/extension/archiweb-browse.jsp

Track+ Tracking Sy... Gmail : la messenger... HelpDesk Tipps Sun™ Convergence Archiweb - Recherc...

ARCHIWEB 2.0beta

Recherche Résultats Résumés Contenu Détails DE FR Logout

Numéro de dossier: B 40/03

Publication: ATF, 130 V 18, consid. 1–5, 6: extrait, avec état de fait, SVR, 2004 BVG 14 42, consid. 1–5.5, consid. 6: extrait, Pra, 2005 56 426, E. 1–5, 6: Auszug, REAS, 2004 47, résumé

Date de décision: 27 novembre 2003

Résumé allemand:

Aperçu a)
Art. 8 Abs. 1 und Art. 9 BV; Art. 20 des Reglements der Pensionskasse ComPlan; Art. 43 der Statuten der Pensionskasse des Bundes: Leistungen bei administrativer Auflösung des Dienstverhältnisses; Gleichbehandlung. (BGE) Begriff des Sozialplanes (Erw. 2.3) und Auslegung seiner normativen Bestimmungen (Erw. 4.2). Gemäss Art. 20 des Reglements der ComPlan fällt die Ausrichtung von Leistungen, namentlich von Renten, welche denjenigen gemäss den jeweils gültigen Bestimmungen der Verordnung über die Pensionskasse des Bundes mindestens analog sind, nur in Betracht, wenn kein vom angeschlossenen Arbeitgeber und den anerkannten Personalverbänden ausgearbeiteter Sozialplan vorliegt (Erw. 3.2). Die in der Vereinbarung zwischen der Swisscom AG und den Gewerkschaften sowie interessierten Personalverbänden vom 3. Mai 1999 enthaltenen Bestimmungen entsprechen dem Begriff des Sozialplanes im Sinne dieser Reglementsbestimmung (Erw. 3.2). Diese steht nicht in Widerspruch zum Gleichbehandlungsgrundsatz (Erw. 5). (IS) Les dispositions antérieurement applicables de la Caisse fédérale de pensions ne créent pas de droits acquis en faveur de l'assuré concerné. L'absence de dispositions transitoires dans la réglementation de ComPlan est compensée par le fait que la suppression du droit à la rente précédemment reconnu aux conditions de l'art. 43 des statuts de la CFP est subordonné à l'existence d'un plan social. En l'occurrence, les mesures qui ont été prises mettaient de manière prioritaire l'accent sur la réinsertion professionnelle, assortie d'une garantie de traitement, et elles étaient de nature à permettre aux intéressés de s'adapter à la situation nouvelle découlant des effets combinés de l'adaptation de l'effectif du personnel de SWISSCOM SA, d'une part, et, d'autre part, de la nouvelle réglementation en matière de prévoyance professionnelle (consid. 3.3). Interprétation des dispositions normatives du plan social (consid. 4.2). L'art. 20 du règlement de ComPlan n'apparaît pas contraire au principe de l'égalité de traitement (consid. 5).

Résumé français:

Aperçu a)
Art. 8 al. 1 et art. 9 Cst.; art. 20 du règlement de la Caisse de pensions ComPlan; art. 43 des statuts de la Caisse fédérale de pensions: Prestations en cas de résiliation administrative des rapports de service; égalité de traitement. (ATF) Notion de plan social (consid. 2.3) et interprétation de ses dispositions normatives (consid. 4.2). Selon l'art. 20 du règlement de ComPlan, le versement de prestations comparables aux prestations prévues par les dispositions en vigueur de l'ordonnance régissant la Caisse fédérale de pensions, notamment une rente, n'entre en ligne de compte qu'en l'absence d'un plan social négocié entre l'employeur affilié et les associations du personnel reconnues (consid. 3.2). Les dispositions contenues dans l'accord conclu le 3 mai 1999 entre Swisscom SA et les syndicats et associations du personnel intéressés répondent à la notion de plan social au sens de cette disposition réglementaire (consid. 3.2). Celle-ci n'apparaît pas contraire au principe de l'égalité de traitement (consid. 5). (CI) Les dispositions antérieurement applicables de la Caisse fédérale de pensions ne créent pas de droits acquis en faveur de l'assuré concerné. L'absence de dispositions transitoires dans la réglementation de ComPlan est compensée par le fait que la suppression du droit à la rente précédemment reconnu aux conditions de l'art. 43 des statuts de la CFP est subordonné à l'existence d'un plan social. En l'occurrence, les mesures qui ont été prises mettaient de manière prioritaire l'accent sur la réinsertion professionnelle, assortie d'une garantie de traitement, et elles étaient de nature à permettre aux intéressés de s'adapter à la situation nouvelle découlant des effets

Terminé

Archiweb : modifier les méta-données

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window titled "Modifier les Propriétés du Contenu - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL: `http://portal.bger.admin.ch/alfresco/faces/jsp/extension/archiweb-details.jsp`. The browser's menu bar includes "Fichier", "Édition", "Affichage", "Historique", "Marque-pages", "Outils", and "Aide". The browser's toolbar shows navigation buttons and a search engine dropdown set to "lucene".

The page header includes navigation links: "Company Home", "My Home", "My Alfresco", "Archiweb", and "Lausanne". There are also utility links: "Raise an Issue" and "Logout (brd)".

The main content area is titled "Alfresco" and "Modifier les Propriétés du Contenu". Below the title, it says "Modifiez les propriétés du contenu puis cliquez sur OK." The interface is divided into several sections:

- Properties:** Contains two sections for adding items to a list. The first section is for "Numéro de dossier:" with an input field and an "Ajouter à la Liste" button. Below it, "Éléments sélectionnés" shows a table with one row: "Nom" | "B 40/03" | [trash icon].
- Publication:** Contains an input field and an "Ajouter à la Liste" button. Below it, "Éléments sélectionnés" shows a table with four rows: "Nom" | "ATF, 130 V 18, consid. 1-5, 6: extrait, avec état de fait" | [trash icon]; "SVR, 2004 BVG 14 42, consid. 1-5.5, consid. 6: extrait" | [trash icon]; "Pra, 2005 56 426, E. 1-5, 6: Auszug" | [trash icon]; "REAS, 2004 47, résumé" | [trash icon].
- Date de décision:** Includes a date picker set to "27 novembre 2003" and buttons for "Aujourd'hui" and "Aucun".
- Résumé allemand:** Includes a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and undo/redo.

At the bottom right of the main content area, there are "OK" and "Annuler" buttons. The status bar at the bottom left of the browser window shows "Terminé".

Archiweb : recherche avancée

Composants Ajax

Archiweb - Recherche avancée - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils Aide

http://portal.bger.admin.ch/alfresco/faces/jsp/extension/archiweb-advanced-search.jsp lucene

Track+ Tracking Sy... Gmail : la messenger... HelpDesk Tipps Sun™ Convergence Archiweb - Recher...

ARCHIWEB 2.0beta1 Lausanne

Recherche Résultats Résumés Contenu Détails DE FR Logout

Rechercher Recherche simple Effacer

Recherche par normes indexées dans Bradoc

Requête générée [Lasi (1998), 32 (1998) 2 (1998) a (1998)]

Abrv. / N° RS lasi 1998 AND

Art. al. ch. ... Lasi (1998), 5 (1998) 1 OR

Recherche par code matière

Sélection des codes matières:

asile

- [614.41] Asile
- [614.60] Asile divers
- [614.61] Assistance (asile)
- [614.47] Regroupement familial (asile)
- [014.90] Police des étrangers et asile (à titre subsidiaire)

Sélection des codes matières

Aucun élément sélectionné

Recherche plein texte:

sur TOUS les mots suivants: collaborateur

sur AU MOINS un des mots suivants:

sur AUCUN des mots suivants:

sur cette EXPRESSION EXACTE:

Recherche par proximité

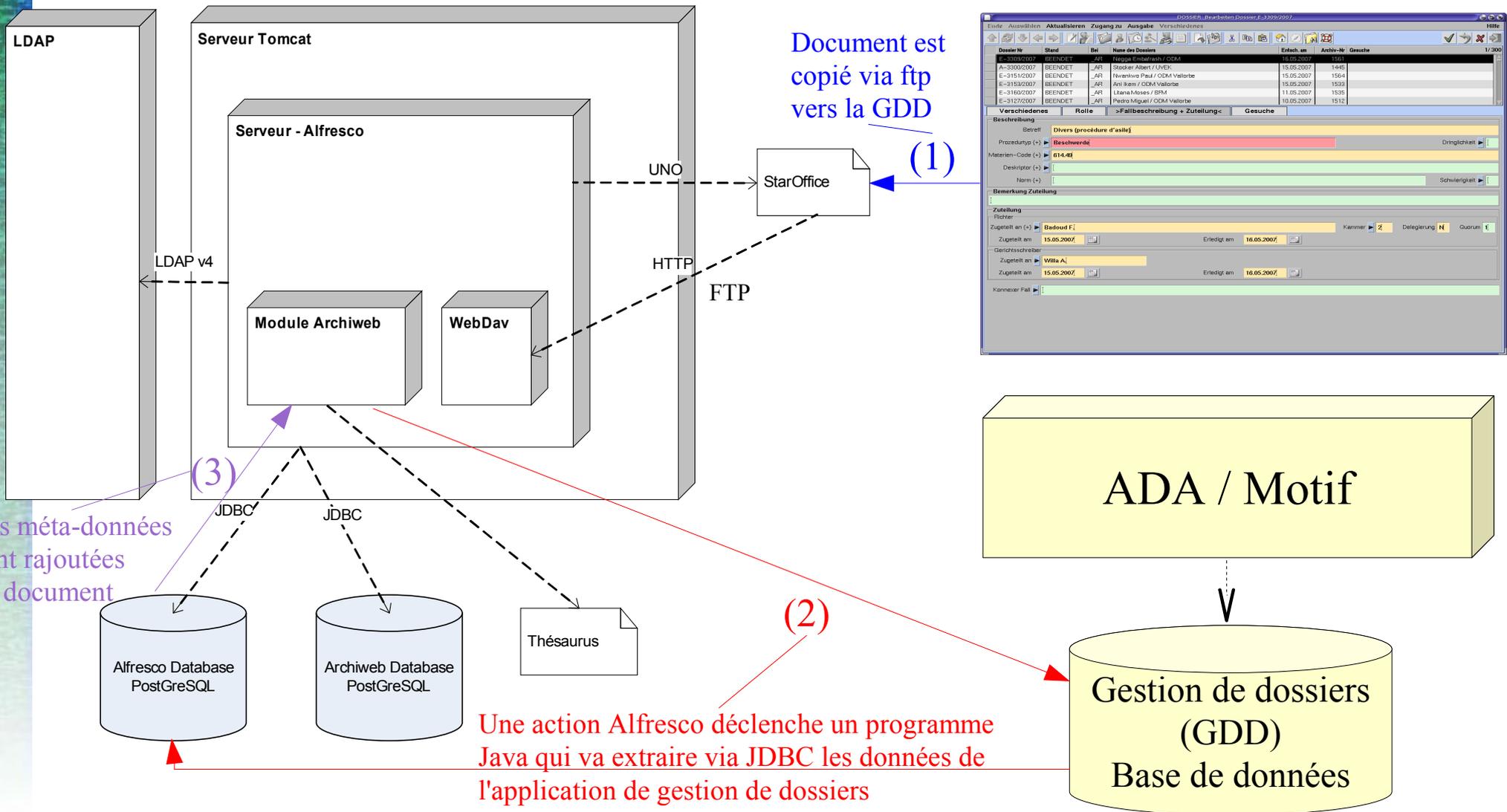
Distance: 99

Distance: 99

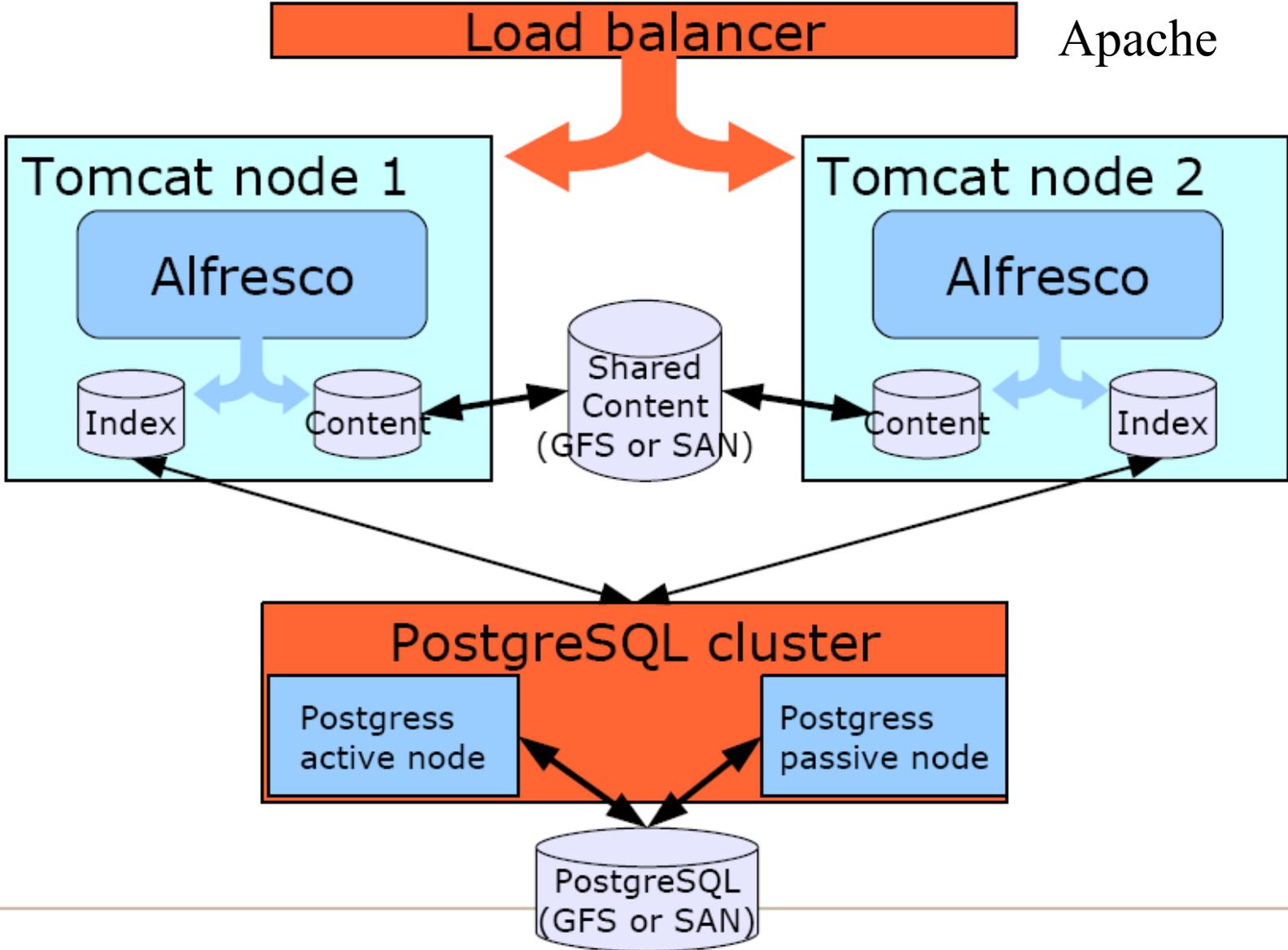
Distance: 99

Terminé

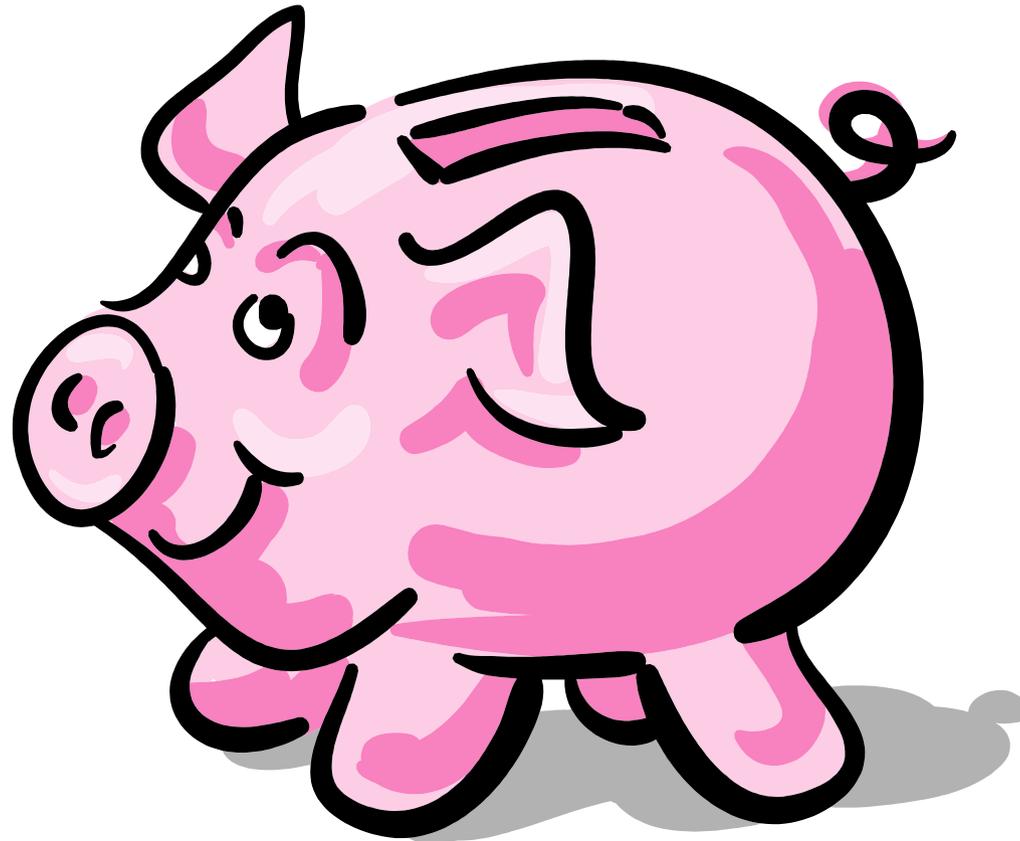
Intégration entre Alfresco et la gestion de dossiers



Alfresco : l'installation



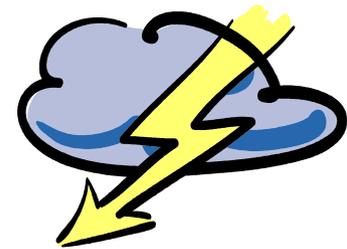
Archiweb : pas de formation utilisateur pour la V1.0



Alfresco : expériences

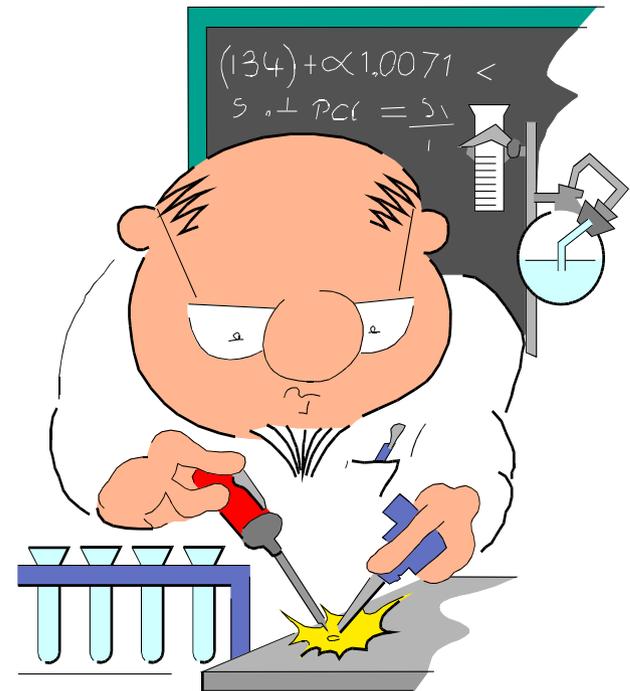


- + Choix d'un partenaire local pour le support la première année bénéfique (car pas assez de compétences internes)
- + Dès la seconde année, et au vu des compétences acquises au niveau d'Alfresco, un support direct s'est avéré plus judicieux
- + La mise en cluster (reprise à chaud) fonctionne
- La mise en cluster (répartition de la charge) n'est pas encore fonctionnelle
- Interface standard difficilement utilisable sans le « highlighting dans le texte »
- Performances au niveau de l'indexation ?
- Alfresco doit absolument consolider les fonctionnalités entreprise (performances, cluster, etc.), avant de continuer dans les options « facebook » & co.



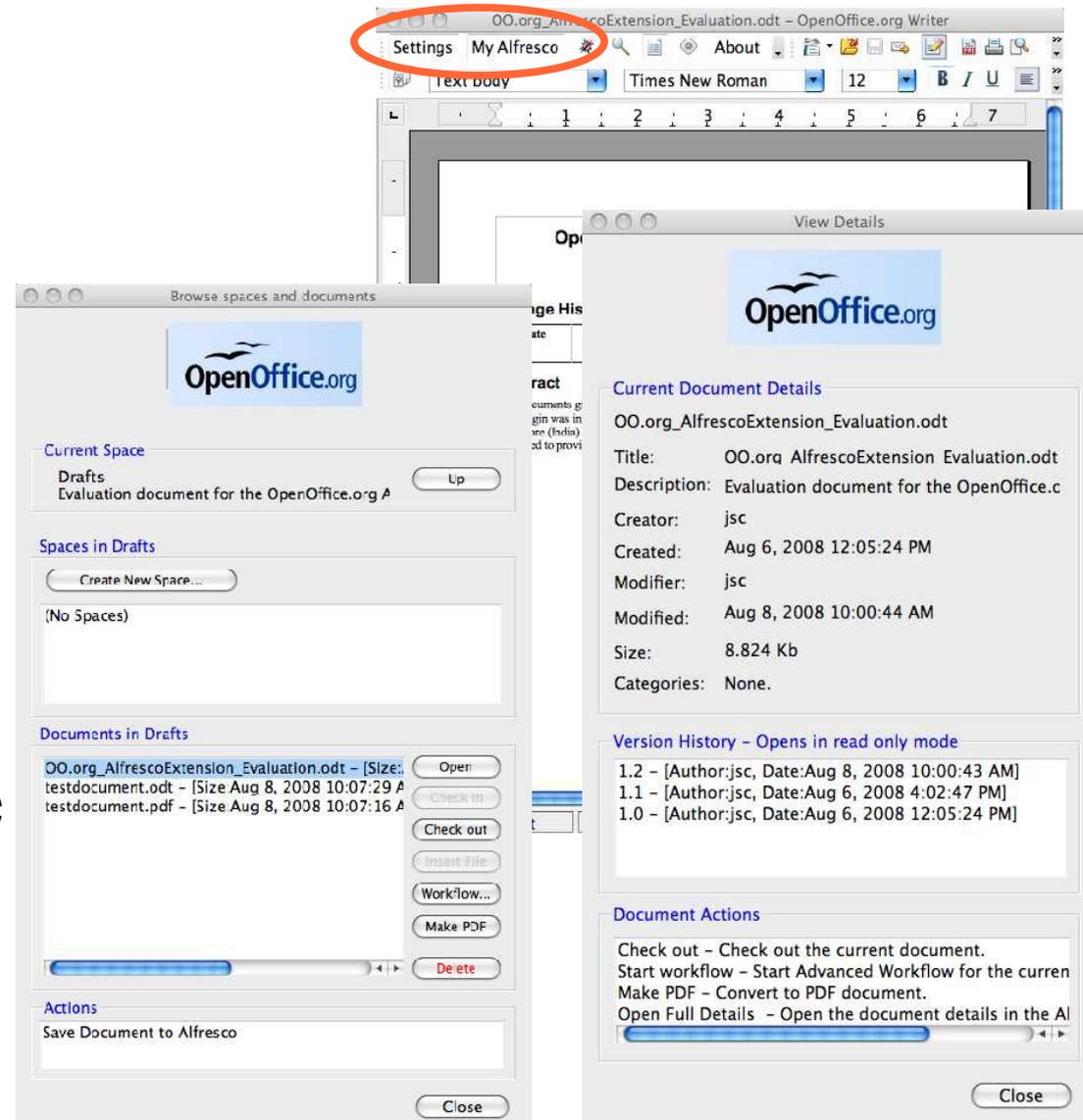
Alfresco, et la suite...

- **Intégration** complète d'Alfresco dans la **gestion de dossier**
- **Gestion des séances** (discussions sur les documents)
- Utilisation d'Alfresco comme système **GCW** (**Gestion de contenu web**)



StarOffice et Alfresco

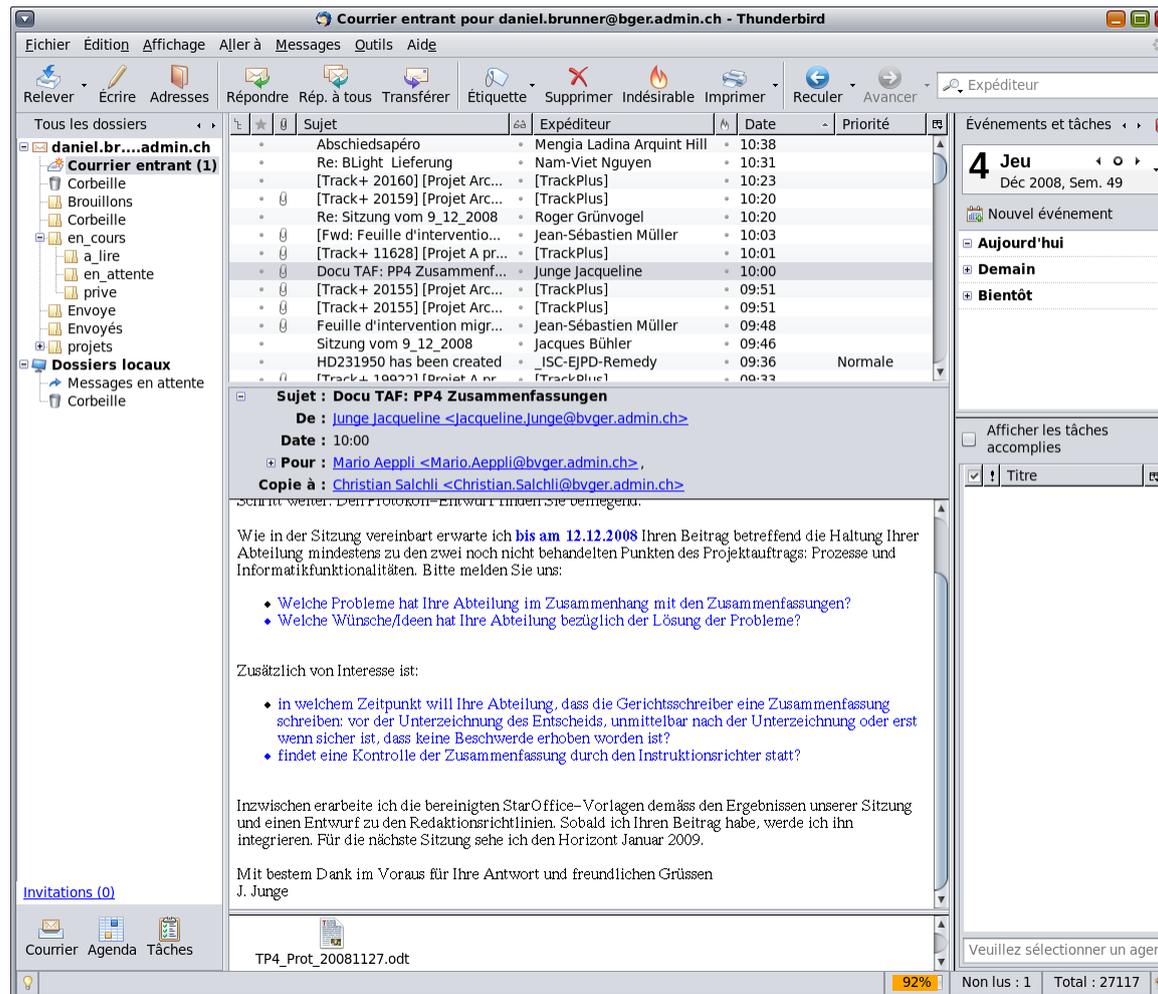
- Extension alfresco
- Ouvrir/sauvegarder
- Checkin/checkout
- Workflows
- Gestion des espaces
- Propriétés des documents
- Recherche plein texte
-



Autres expériences : evolution,
firefox, freemind, ganttproject, etc.



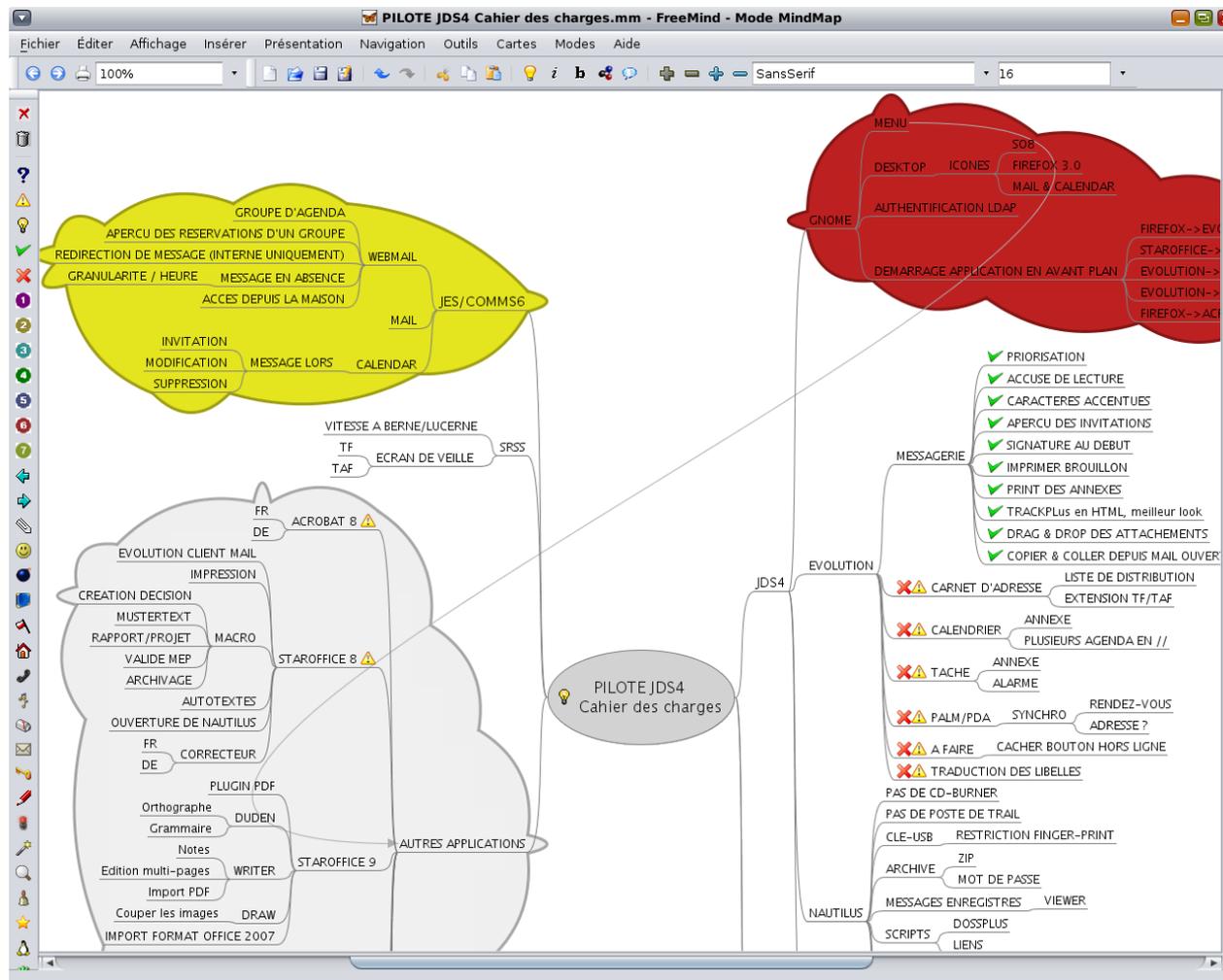
Evolution vs Thunderbird



- Version 1.4 datant de 2003 à disposition des utilisateurs
- Version 2.22 en test, fonctionnalités proches de MS-Outlook
- Avenir + **prometteur** pour le couple **Thunderbird/Lightning**

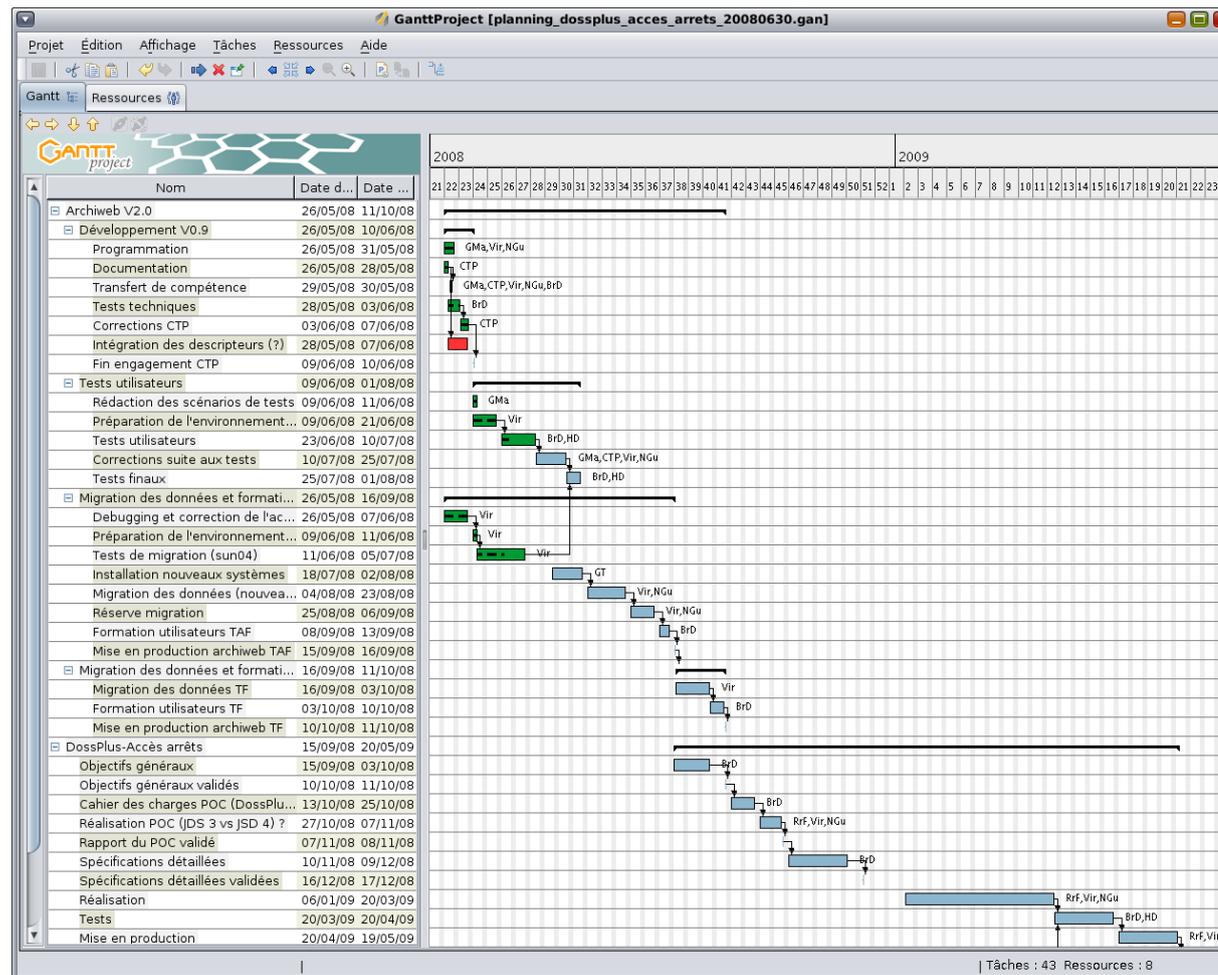
Freemind : il ne manque rien !

- Logiciel pour la création de « mindmap » sous <http://freemind.sourceforge.net>



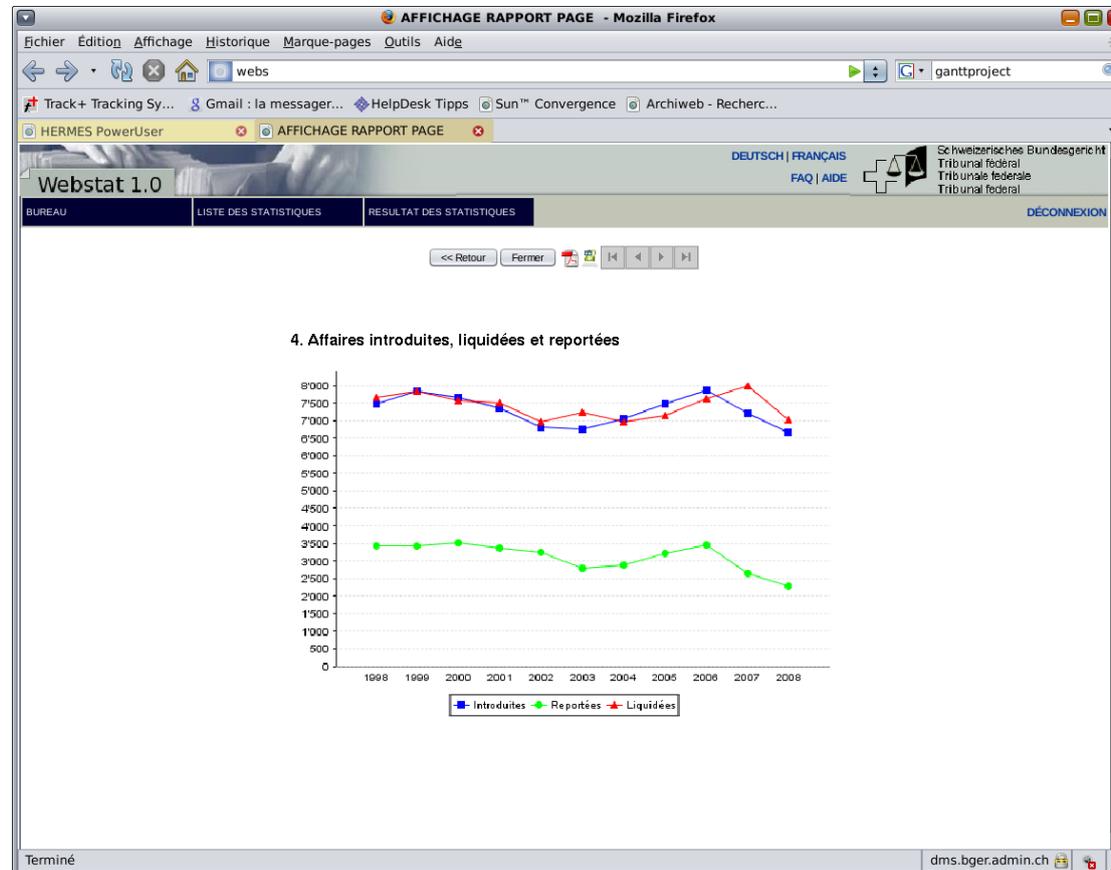
Ganttproject : juste ce qu'il faut !

- Gestion des tâches, diagramme de Gantt, suivi des ressources (<http://ganttproject.sourceforge.net/fr/>)
- Utilisé par l'USIC dans le cadre de Hermes
<http://ehermes.swissforge.net/tools/fr/poweruser/>



Logiciels libres au TF : et encore...

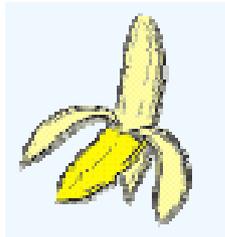
- Postgresql comme SGBD stratégique
- Tomcat comme serveur J2EE
- Jasper et iReport
- Etc...



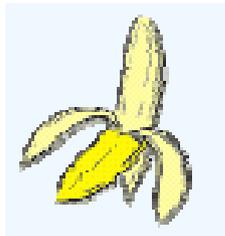
Logiciels libres : philosophie

Logiciels libres

Besoin...

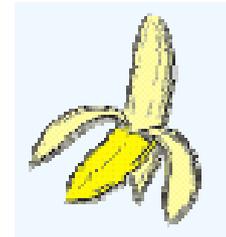


Vous recevez...



Logiciels propriétaires

Besoins...



Vous recevez



Questions ?



Stratégie des logiciels libres de la confédération (1)

- **OSS stimule la concurrence** dans le domaine du logiciel
 - Amélioration de la qualité et de la rentabilité
 - Création des conditions cadres pour faciliter l'emploi des logiciels libres
- **Linux** :
 - Serveur :
 - 7% fonctionnent déjà sous Linux => standardisation comme **OS stratégique côté serveur**
 - Client :
 - **Futur standard potentiel**
 - Projets pilotes acceptés



Stratégie des logiciels libres de la confédération (2)

- **Égalité de traitement OSS versus CSS**
 - Pas de centre de compétence
 - Plate-forme internet d'échange pour les expériences de logiciels libres à la confédération, avec entre autres une liste de produits mis en oeuvre
- **Support**
 - Assuré par les organisations de support existantes
 - Pour les **produits critiques/stratégiques, un support externe** doit être garanti (StarOffice vs OpenOffice)
- **Bureautique**
 - Suite bureautique alternative dans 3 ans
- Etc...

Les logiciels libres sur le desktop à la confédération, réalité

- **Migration Windows Vista et Office 2007 des 40'000 postes de travail à la confédération**
- Le Tribunal fédéral reste l'**unique « grande » entité** à la confédération qui emploie **StarOffice/OpenOffice**
- Solution « webmail » proposée par l'OFIT (prestataire informatique de la confédération) nécessite **Internet Explorer** pour son fonctionnement
- SAP, le portail SSO, et d'autres applications web nécessitent **Internet Explorer** pour leur bon fonctionnement
- La synchronisation des smartphones est basée **Windows Mobile** et **ActiveSync** en lieu et place du standard ouvert **SyncML**
- **Firefox** pour l'accès à internet (réflexion en cours)



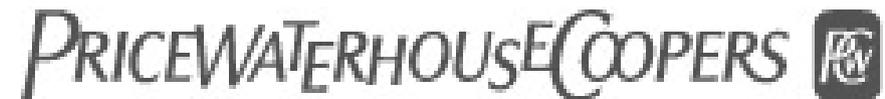
Logiciels libres à la confédération, comment créer les conditions ?

- Sensibilisation et **soutien politique** du parlement !!!





Audit KPMG et PWC concernant l'environnement informatique du TF



Tribunal administratif fédéral (TAF) : le contexte

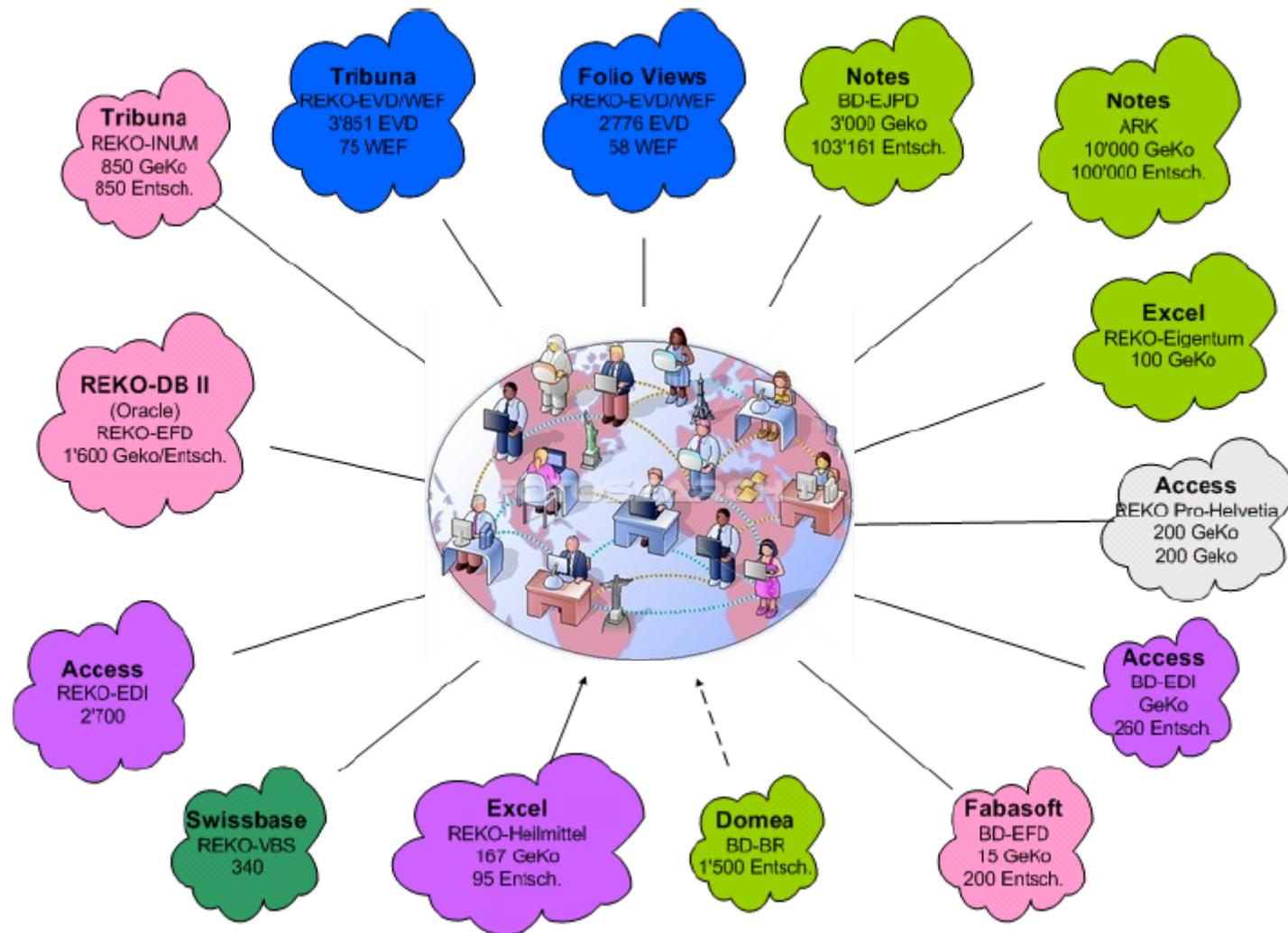
- Regroupement de **37 commissions de recours** en une institution, dont l'organisation n'est pas encore connue.
- Décision en été 2002 du Parlement que le TAF aura son siège à **Saint-Gall**.
- Pour diverses raisons liées à la construction d'un nouveau site, les locaux ne pourront être utilisés avant **2012**.
- Dans l'attente, le Conseil fédéral a décidé de créer le nouveau **TAF à Berne**, dans trois localisations différentes d'ici à janvier 2007

TAF : décision

- Pour des raisons de **synergies**, tant au niveau du **personnel**, du **savoir**, de **l'infrastructure** que des **coûts**, la POL a décidé que le **Service informatique du Tribunal fédéral** s'occuperait de la **réalisation** et de **l'exploitation** du TAF, en se basant sur l'infrastructure actuelle (système et applicative).
- **Acceptation de la stratégie informatique**

Le chef de projet général ainsi que le chef de projet informatique du côté TAF étaient opposés à ce choix !

Projet : challenge, 37 processus, logiciels et cultures différentes



Migration Windows vers les logiciels libres pour le TAF

- Plus qu'un simple projet de migration bureautique
 - Fusion de 37 commissions de recours en un tribunal
 - Problèmes interpersonnels
 - Définition de processus métiers
 - Migration vers les logiciels libres (Microsoft Office → Gnome/StarOffice)
 - Migration vers le logiciel de gestion de dossier du TF
 - Migration des données
 - Depuis Excel, Access, Oracle, Lotus Notes, etc. vers un environnement de gestion de dossiers professionnel
 - Mise en place de toute l'infrastructure technique (sécurité, réseau LAN/WAN, clients légers, imprimantes, logiciels, etc.)



Projet : historique (1)

- 10.04 - Décision que le TF sera le prestataire de service du TAF
- Choix difficilement accepté par le chef de projet général de l'époque, qui aujourd'hui est le Président du TAF
- 01.06 - Présentation du nouvel environnement utilisateur aux futurs utilisateurs
- Feedback très positif
- 01.07 - Démarrage du Tribunal administratif fédéral
- Les processus ne sont pas respectés, impact direct sur les applications
- 04.07 - Pour le TAF, les problèmes sont liés à l'informatique



Le TAF a du mal à accepter le TF
comme autorité de surveillance !

Projet : historique (2)

12.07-03.08 - Audit de l'environnement informatique du Tribunal fédéral par KPMG

02.08-03.08 - Études des coûts par PWC

- 2 prestataires versus un prestataire de services unique

11.08 - Le TAF décide de se séparer du TF en matière d'informatique



KPMG : résultat

- Environnement informatique est :
 - **efficace d'un point de vue économique**
 - **orienté vers le futur**
 - architecture centralisée offre les avantages suivants :
 - standards de sécurité peuvent être implémentés plus facilement
 - partage des ressources
 - administration simplifiée
- Environnement bureautique :
 - Les **fonctionnalités de StarOffice et MS-Office** sont évaluées **comme comparables** par l'étude indépendante « Fraunhofer-Gesellschaft – OSS Einsatzpotenziale und Wirtschaftlichkeit »
 - Les coûts du desktop s'élèvent à **CHF 9472.-**
 - > CHF 8'800.- (gouvernement) à CHF 22'000.- (finance)
- Réseau sur-dimensionné (~1MB/sunray)
 - **Le temps de réponse est plus important que la bande passante**

KPMG : recommandations

- **Représentation paritaire des différents tribunaux dans les organes de décisions**
- **Mieux tenir compte des besoins des utilisateurs par une meilleure implication de ceux-ci dans les projets**
- **Harmonisation des processus et communication de ceux-ci**
- **Choix représentatif des représentants utilisateurs**
- **Choix d'une méthodologie de projet unique acceptée par tous**

Price Waterhouse : résultat

Economie annuelle de :

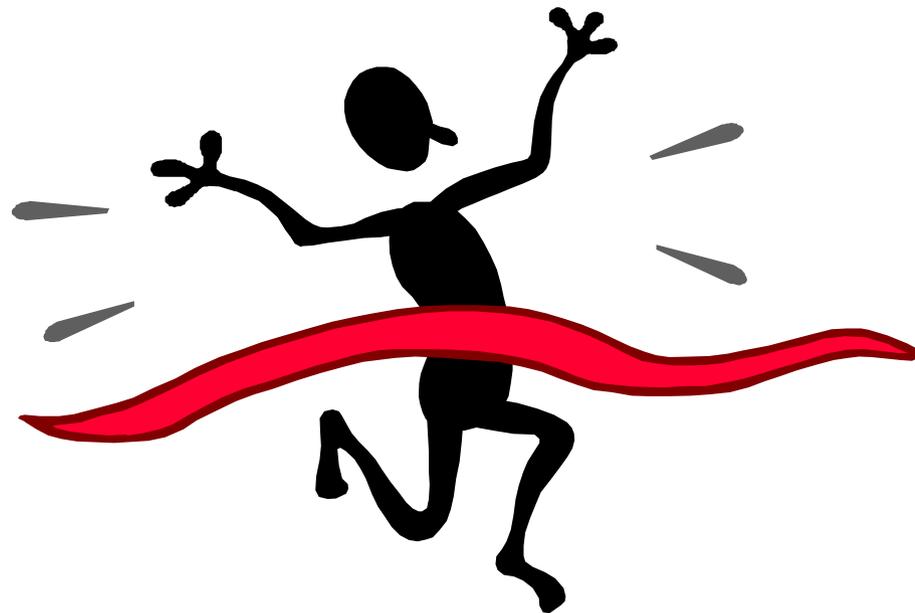
CHF 1'800'000.-
(~20%)

si conservation d'un prestataire
unique pour les 2 tribunaux



Audits : conclusions

« Le Tribunal fédéral annonce la clôture de l'audit de son informatique. L'entreprise KPMG SA, sise à Zurich, qui a été mandatée par le Tribunal fédéral pour cette étude, a examiné de novembre 2007 à mars 2008, l'ensemble de l'informatique du Tribunal fédéral. Il résulte du rapport que l'informatique du Tribunal est organisée de façon appropriée, efficiente d'un point de vue économique et orientée vers l'avenir. Sur la base des résultats positifs de l'audit, le Tribunal fédéral tient à conserver son informatique. »



Les points clés d'une migration réussie (poste de travail)



Migration : soutien par le management

- **Un soutien actif par le management** est le facteur clé pour la réussite de la migration vers les logiciels libres

© 2001 Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



Il s'agit d'un détecteur de fumée. Mon chef aimerait me protéger du « burnout » !



Management : modèle économique des logiciels libres



- **Une économie de services**
 - Difficile de vendre un logiciel librement distribuable
 - Les sociétés rentabilisent leur activité autour du service associé au logiciel
- **Coût d'implémentation d'une nouvelle fonction**
- **Libre et non-libre**
 - Mise à disposition du même logiciel sous deux types de licences, la version non-libre avec des fonctions supplémentaires
- **Consortiums**
 - Certaines sociétés sont sponsorisées par d'autres sociétés offrant des services s'appuyant sur le logiciel libre



Migration : définition

- Du latin :

migrare = « se déplacer, déménager à un autre endroit »

- Transposé dans le domaine informatique :

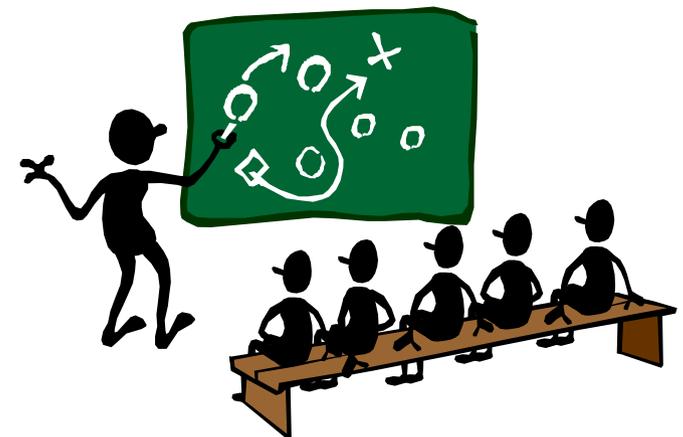
migration = « transition vers un nouveau système, une nouvelle technologie »

Migration : soft factors

- **Peur de l'inconnu**
 - Marketing (information régulière)
 - Formation adaptée aux besoins de chacun
 - **Former d'abord** les personnes **enthousiastes**, qui pourront ensuite **transmettre** leur enthousiasme aux **personnes retissantes**
- **Connaissance = pouvoir**
 - Les **gens qui connaissent l'existant** disposent d'un certain pouvoir. Ils **peuvent être très réfractaires** au **changement**. Il faudra éventuellement les intégrer aux premières formations

Migration : gestion du changement

- **Créer une équipe avec des compétences nécessaires**
 - Employés motivés et **endurants**
 - Les **responsables utilisateurs** doivent représenter **l'entier des métiers** de l'entreprises
- **Concept de formation**
 - Formation par des consultants externes/internes ?
 - Formation **adaptée aux besoins des utilisateurs** (compétences, langues, etc.)



Migration : support, augmenter les ressources dans un premier temps

Copyright 2007 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



"...Si vous désirez écouter à nouveau toutes les options, tapez 49,
Si vous avez oublié pourquoi vous téléphonez, tapez 50... »

Migration : réflexion

- La migration de la suite bureautique est une opportunité pour **faire de l'ordre**
 - L'essentiel du stock documentaire est inactif et peut être archivé en PDF
 - **Quelques jours d'étude peuvent éviter quelques mois d'efforts**
- Le besoin de compatibilité intégrale est couramment admis mais rarement démontré ...
- La pérennité du document compte plus que la pérennité du logiciel



Logiciels libres: partenaire local

- Support local par un partenaire dans le cas de l'emploi de logiciels libres pour un besoin stratégique

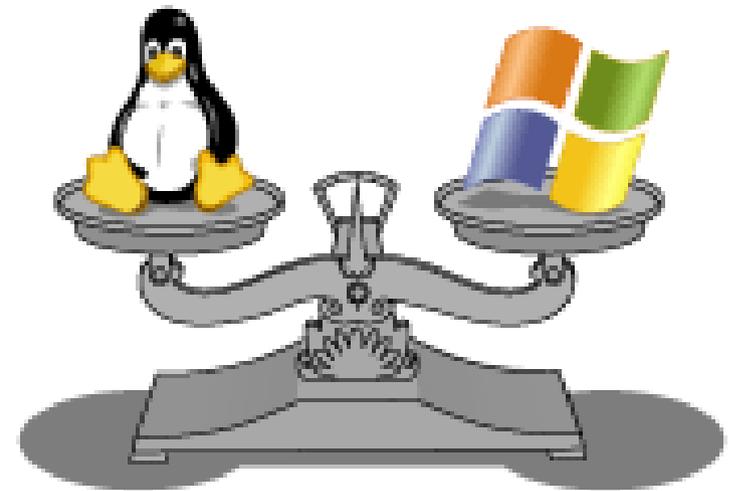
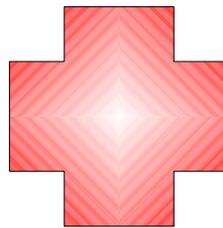


Meilleur moment pour une migration ?

- Une migration vers Vista ou Office 2007 se profile-t-elle à l'horizon ?



Pression politique



Préparez aujourd'hui la migration de demain

- Introduire les nouvelles applications dans un environnement familier
 - Firefox et OpenOffice fonctionnent sur Windows !
- Commencer par **le plus simple**
 - Infrastructure versus bureautique
- **Penser plus loin**
 - Support de Firefox, macros interdites, PDF
- **Architecture web (J2EE) pour les nouvelles applications ou portables sur différentes plateformes**
- Utiliser des **standards** pour la communication (IMAP, VCAL, ...)



Quelques références

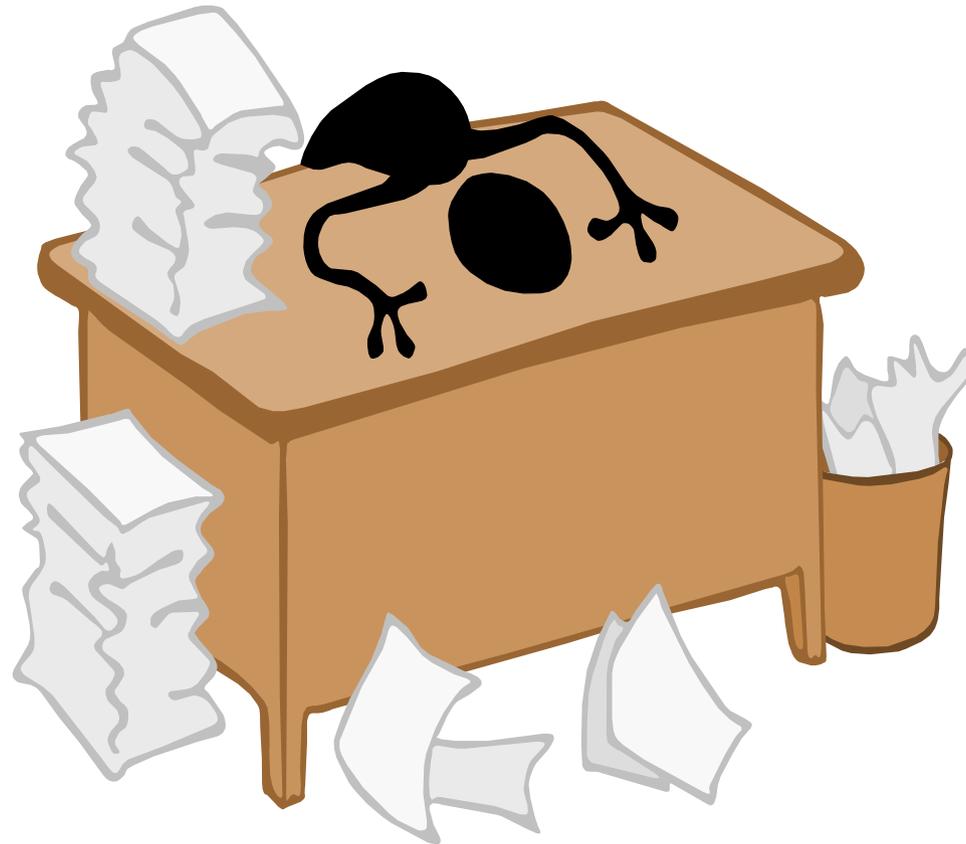
- IKT-Strategie Bund 2006
 - <http://www.isb.admin.ch/intranet/strategien/00662/index.html?lang=de>
- Progression de l'open source vers les administrations (Referenzen)
 - <http://www.infogiciel.info/article0196.html>
- Vers une Europe de l'open source
 - <http://www.atelier.fr/veille-internationale/vers,europe,open,source-33792;33789.html>
- München, Migration nach Linux und Open Office
 - <http://www.muenchen.de/Rathaus/dir/linux/ueberblick/175149/windowsablosung.html>
- Open Source Migration in Wien
 - <http://www.wien.gv.at/ma14/oss.html>
- Towards Open Source Adoption and dissimination
 - <http://www.tossad.org/>
- Open Source Observatory
 - http://osor.eu/case_studies
- Open Source Based Desktop Benchmark
 - <http://www.lisog.org/projects/lbds-en/>
- SIK/CSI forge (plateforme d'échange)
 - <http://forge.sik.ch/>



Questions ?



Un grand merci de votre attention !



Open Source is not the solution, but there is no solution without Open Source !

Alfresco : der Support mit Optaros

- Support via www.alfresco.org Community
- **Lokaler** kompetenter Partner für die Unterstützung der strategischen Applikation

			Primary Support Engineer (1/7)	Dedicated Support Engineer (1/3)
		Service Account Manager	Service Account Manager	Service Account Manager
Access	8x5	8x5	12x5	12x7
Incidents	pay per incident	20 per year	unlimited	unlimited
Response Time	8 hours	4 hours	2 hours	2 hours
		Optaros Ticketing Support Environment		
	Bronze	Silver	Gold	Platinum