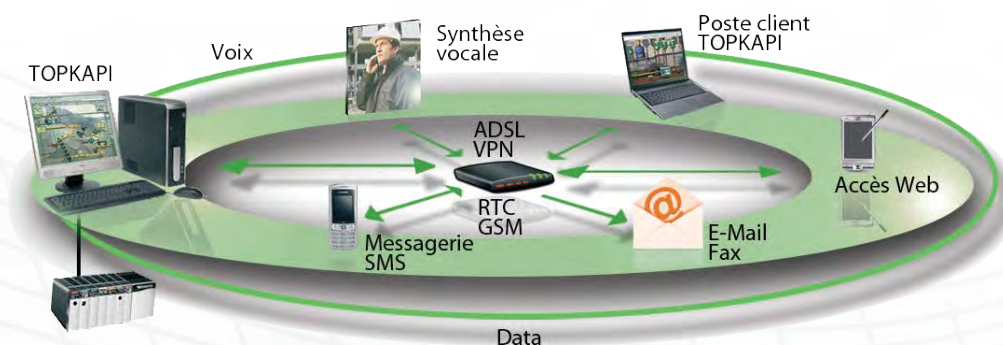


Le module de TÉLÉSURVEILLANCE/ASTREINTE de TOPKAPI assure la transmission de messages d'alarmes relatives aux installations surveillées vers des opérateurs d'astreinte pour action, ou simplement vers des personnes à informer (services de sécurité, pompier, ...)



## SUPPORTS ET PROCÉDURES

### APPEL

Lorsqu'un défaut apparaît, il est automatiquement transmis aux opérateurs concernés par :



Messagerie SMS



Appel vocal sur téléphone fixe ou cellulaire (voir détails plus loin)



Email



Fax



Pager/Beeper Radiomessagerie (Alphapage, Operator, ...), et une grande variété d'équipements auxquels TOPKAPI s'adapte par simple paramétrage



Un autre poste TOPKAPI (centralisateur d'alarmes)

### GARANTIE D'ACHEMINEMENT

La sécurité est assurée par l'appel de différents opérateurs sur différents supports, jusqu'à l'acquiescement, qui signifie qu'un opérateur qualifié prend en charge la gestion de l'alarme.

L'acquiescement est le plus fréquemment réalisé par envoi d'un SMS, par utilisation en synthèse vocale des touches à fréquence DTMF du combiné, ou par les outils de téléconduite décrits plus loin.

Si l'acquiescement n'a pu être obtenu dans les délais prescrits en ayant épuisé toutes les voies de transmission prévues, un échec d'appel d'astreinte est activé. Cette information peut enclencher de nouvelles procédures à la demande (activation d'un dispositif de secours indépendant, sirène, position de repli, etc.).

L'utilisation de versions redondantes de TOPKAPI et/ou le recours à des dispositifs autonomes et indépendants permettent de garantir des niveaux de fiabilité élevés, adaptés à chaque situation. Contacter AREAL pour une aide sur l'analyse de la sécurité.

## MOYENS

Pour émettre les messages d'astreinte, il faut prévoir sur le poste serveur TOPKAPI un ou plusieurs des équipements suivants :

- Modem GSM (messages SMS)
- Modem RTC classique (fax, pagers, synthèse vocale à partir de la version 6)

- Modem à synthèse vocale : il transforme les messages écrits issus du paramétrage de TOPKAPI en messages parlés. Il est nécessaire dans le cas de l'émission sur un support de communication GSM sinon, à partir de la version 6, l'utilisation d'un modem RTC est suffisante.
- Connexion Internet

Voir le document récapitulatif « **SUPPORTS ET FONCTIONS** » pour plus de détails.

## OUTILS DE TELECONDUITE

TOPKAPI a été conçu pour permettre une conduite à distance avec un maximum de moyens et de confort d'utilisation.

En premier lieu, parmi les outils utilisés pour recevoir les messages d'astreinte, certains permettent d'agir sur les applications :

- Téléphone cellulaire GSM : il permet la réception des messages et l'acquiescement par SMS
- Téléphone fixe ou cellulaire associé à la synthèse vocale. Il permet :
  - La réception des alarmes
  - L'acquiescement
  - La consultation d'informations temps réel (utilisation de TOPKAPI en serveur vocal)
  - L'exécution de commandes

Pour une conduite complète à distance, on pourra utiliser les outils suivants, indépendants du module de gestion d'astreinte, permettant non seulement l'acquiescement des messages d'alarme, mais également la visualisation et la commande sur l'intégralité de l'application :

- **Poste client lourd TOPKAPI (Netview ou Open Client)** : poste opérateur de conduite à l'identique du poste principal, offrant un excellent niveau de performances, même avec des liaisons bas débit (par exemple, lignes téléphoniques classiques ou GSM/GPRS).
- **Poste client web** : conduite depuis tout équipement équipé d'un navigateur web
- **Poste client Terminal Services (RDP)** : utilisation de la technologie terminal services de Microsoft
- **Prise de contrôle PC à distance** : fonction connexion bureau à distance de Windows, PC Anywhere, VNC, ...

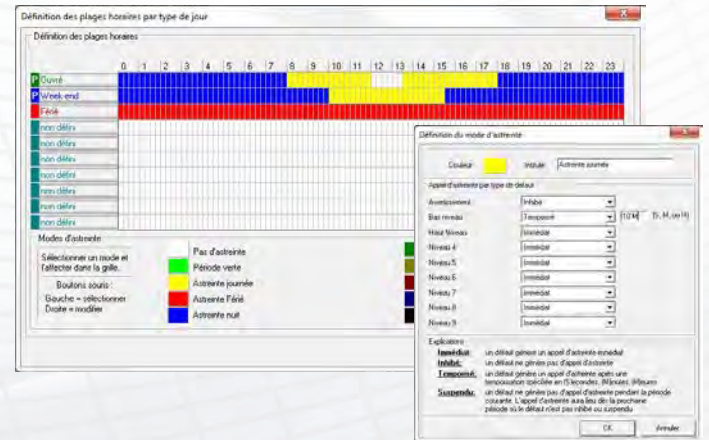
## GESTION DES PLANNINGS

Fruit de l'expérience de nombreuses années acquise par AREAL, le calendrier d'astreinte de TOPKAPI est un outil ergonomique, pensé selon la logique des utilisateurs et permettant d'effectuer de façon simple et intuitive toutes les opérations requises pour la gestion des plannings d'astreinte.

Il prend en charge la gestion des plages horaires, les conditions dans lesquelles sont traités les défauts, ainsi que les rotations des opérateurs :

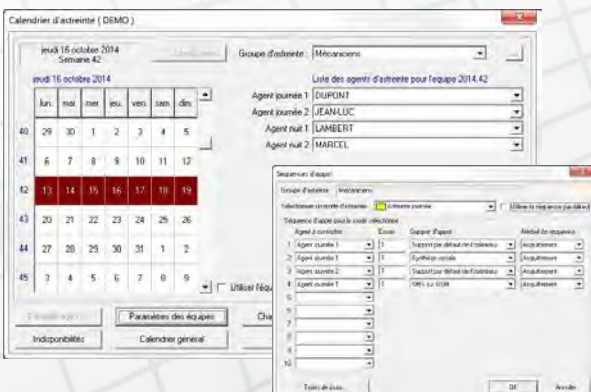
### PROGRAMMATION CALENDRE UN AN À L'AVANCE

- **Jours types** : plages d'appel, et dans chaque plage les modalités de traitement des défauts selon leur gravité (transmission immédiate, temporisée, différée ou simplement inactive)
- **Définition des semaines type** générant la programmation annuelle
- **Affectation des jours particuliers** non périodiques (jours fériés, congé, etc.)
- **Modifications ponctuelles** des plages horaires (dérogations)



### DÉFINITION DES ÉQUIPES D'ASTREINTE ET DE LEUR ROTATION

- **Groupes** : répartition des alarmes par groupe selon des critères géographiques (Zone Sud, Est,...) ou de spécialité technique (électricien, mécanicien,...)
- **Equipes** : planification des opérateurs intervenant dans chaque groupe, ordre d'appel, nombre de répétitions et délais
- **Planning** :
  - Affectation hebdomadaire des équipes
  - Remplacements temporaires d'un agent par un autre
  - Indisponibilité temporaire d'un agent



## UTILISATION DANS DES ARCHITECTURES DISTRIBUÉES

→ Calendrier d'astreinte accessible depuis tout autre poste TOPKAPI (sauf client Web)

- Possibilité de diffusion du calendrier d'un poste central vers d'autres postes TOPKAPI
- Délégation d'une alarme vers un autre poste qui prendra en charge le renvoi d'astreinte

## BÉNÉFICES D'UN OUTIL INTÉGRÉ

### Un gestionnaire d'astreinte autonome doit comporter les fonctions suivantes:

1. Acquisition des données
2. Traitement et mise en forme des alarmes
3. Gestion des opérateurs
4. Planning
5. Traitement des appels
6. Listes d'alarmes en cours
7. Interface d'accès à distance pour acquittements et commandes

Toutes ces fonctions, à l'exception des points 4 et 5, sont normalement incluses dans un logiciel de supervision. Adjoindre à ce dernier un module d'astreinte autonome conduit donc à disposer d'un certain nombre de fonctions en double avec les contraintes de gestion associées :

- Paramétrer les échanges de données entre les deux applications
- Effectuer les ajouts/modifications sur chacune des applications associées
- Utiliser deux interfaces de conduite séparées selon le niveau/lieu d'intervention

Au contraire, TOPKAPI permet avec son gestionnaire d'astreinte intégré, de disposer d'un ensemble cohérent garantissant l'UNICITE des données et des modifications, et l'accès à l'intégralité des informations de l'application.

### Lorsque l'organisation de l'astreinte a été mise en place:

- Affecter une astreinte à une alarme existante consiste seulement à sélectionner le groupe de destination.
- Une modification de variable est immédiatement prise en compte, sans aucune intervention dans le module d'astreinte.

En utilisant la fonction serveur OPC, TOPKAPI peut également jouer le rôle de frontal d'acquisition et astreinte pour tous types de systèmes IHM de supervision qui ne disposent pas de ces fonctions.

Il apporte en outre, au besoin, ses capacités de communication distantes via modem, de gestion de liaisons secourues, et de traitement natif de l'horodatage à la source

## DÉTAILS SYNTHÈSE VOCALE

**Le module «Astreinte Vocale» de TopKapi permet aux agents d'astreinte de recevoir des messages parlés directement sur un combiné téléphonique, sans équipement de réception spécifique. Les messages sont générés automatiquement par TopKapi sous forme texte et traduits en messages vocaux soit par un API Windows (à partir de la version 6) soit par le modem à synthèse vocale.**

### PRINCIPE

Le message parlé est le moyen le plus simple de prévenir l'opérateur : il est naturel et ne nécessite pas de formation particulière. Les touches du téléphone permettent d'acquitter les messages, l'opérateur étant guidé à tout moment par la VOIX de TopKapi.

Les messages sont générés automatiquement par le superviseur et synthétisés en voix : aucune configuration supplémentaire n'est nécessaire au niveau de chaque alarme car les messages sont réellement synthétisés à partir des paramètres des variables. Par opposition, le pré-enregistrement de messages serait particulièrement fastidieux pour plusieurs centaines, voire plusieurs milliers de messages.

### MISE EN ŒUVRE

La configuration de l'option se limite à :

- Deux paramètres globaux obligatoires
- Quatre paramètres de réglage facultatifs
- La saisie du message d'accueil

- Le formatage global des contenus des messages d'alarmes

Après réception d'un message, l'opérateur est guidé pour adresser des commandes avec les touches de son combiné téléphonique (appareils à numérotation par tonalité, touches DTMF) :

- Ré-écouter le message
- Acquitter (mot de passe en numérique)
- Parcourir la liste des alarmes le concernant (suivant/précédent)
- Obtenir de l'aide

### TÉLÉCOMMANDES / CONSULTATION

Il est également possible de télécommander votre application depuis le combiné téléphonique, parmi une liste de commande que vous définissez. Cette liste est décomposée en chapitres ; on choisit par une touche numérique la rubrique pour accéder plus rapidement aux commandes de celle-ci puis on sélectionne une commande, et enfin la valeur à entrer. A tout moment on est guidé par l'ordinateur qui indique les étapes à suivre.

La liste constituée peut également servir à consulter la valeur de certaines données sans adresser de commande.

La fonction de commande n'est recommandée que pour des cas bien précis car on ne dispose pas, contrairement aux actions effectuées depuis un poste déporté, d'une vision d'ensemble des données du procédé.