**GESTION DU SAV FTTH**

**Présentation du flux de reprovisioning SAV**

**Version 2.0**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SUIVI DES VERSIONS | | | |
| Version | Date | Nom du rédacteur | Nature de la modification |
|  | 27/03/2015 | GT Interop SAV | Création |
| 1.1 | 14/04/2016 | GT Interop SAV | Mise à jour pour intégrer les cas de reprovisioning à chaud en SAV (mutation à chaud) |
| 1.2 | 01/06/2016 | L. Koudim | Suppression de la notion d’émission de ticket en cas de reprovisioning à chaud en SAV suite à l’interop du 01/06/2016 |
| 1.3 | 12/07/2016 | GT Interop SAV | Relecture et rédaction du mode d’envoi des fichiers |
| 1.4 | 05/04/2017 | GT Interop SAV | Précisions sur les Notif\_REprov\_SAV de type REAMENAGEMENT |
| 1.5 | 21/03/2024 | C/MERGEN | Mise à jour cohérence avec Excel du protocole |
| 2.0 | 20/06/2024 | GT SAV | Validation des modifications |

Sommaire

**1.** Contexte et objectifs 3

* 1.1. Objet du document 3
* 1.2. Documents de référence applicables 3

**2.** Périmètre et utilisation du flux 4

* + 2.1.1. Principes 4
  + 2.1.2. Cas de reprovisioning à chaud 4
* 2.2. Description des flux 6
  + 2.2.1. Notif\_reprovSAV\_2.0 6
  + 2.2.2. AR\_Notif\_reprovSAV\_2.0 7
* 2.3. Mode d’envoi 7

# Contexte et objectifs

Suite à un SAV FTTH ou dans le cadre d’un réaménagement de réseau, un opérateur d’immeuble (OI) peut être amené à effectuer un reprovisioning d’un accès FTTH. Un flux a été défini pour permettre :

* à l’opérateur d’immeuble (OI) d’informer l’opérateur commercial (OC) du reprovisioning effectué et des nouvelles informations de route optique
* à l’opérateur commercial (OC) d’accuser réception du flux de notification de reprovisioning ou de le rejeter en précisant le motif de rejet

Ce flux est à distinguer du flux de notification de reprovisioning envoyé dans le cadre de la construction de l’accès FTTH, sa particularité étant qu’il peut être envoyé à tout moment lors de la vie du réseau ou du client, et n’est donc pas lié à une commande d’accès. Par ailleurs, il peut être lié à un ticket de signalisation SAV, à TP ou DERCO, une opération Vie du réseau (Split PM, …)

Le flux est nommé « Notif\_reprovSAV »

## Objet du document

L’objet du document est de présenter le flux de notification de reprovisioning SAV et les modalités d’utilisation de ce flux.

## Documents de référence applicables

|  |  |
| --- | --- |
| **Référence** | **Nom du Document** |
| 20240530\_Notification de reprovisioning SAV\_v2.0\_VF | Flux de Notification de reprovisioning SAV |

# Périmètre et utilisation du flux

### Principes

Le flux de notification de reprovisioning est envoyé :

* Soit suite à une signalisation de SAV émise par un OC (cas SAV froid)
* Soit suite à un appel de l’OC sur le terrain à la hotline de l’OI (cas SAV chaud)
* Soit à l’initiative de l’OI dans le cadre d’un réaménagement de réseau (cas réaménagement ou VDR), actions de Qualité de Données (mise en cohérence des référentiels de l'OI avec le terrain, TP ou DERCO).

Il est envoyé à l’ensemble des OC concernés par le reprovisioning de l’accès, c'est-à-dire détenant l’accès reprovisionné :

* CR MES Ligne FTTH reçu par l’OI concernant l’accès. En l’absence de ce CR MES, les flux du protocole Accès seront utilisés

Il est envoyé sous format électronique par dépôt de fichier sur plateforme

Ce flux est implémenté en parallèle des protocoles SAV existants, son cycle d’évolution est donc indépendant de celui des protocoles SAV.

Ce flux est envoyé au fil de l’eau :

* Suite à l’appel hotline par l’OC dans le cas d’un reprovisioning à chaud
* Avant la clôture du ticket SAV ayant généré le reprovisioning dans le cas d’un reprovisioning SAV à froid
* En cas de réaménagement

Un flux peut contenir plusieurs reprovisionings simultanés pour un même OC. Le fichier csv contiendra alors une ligne par accès reprovisionné. L’identifiant du reprovisioning permet à l’OI et l’OC d’identifier le reprovisioning concerné par l’échange, notamment dans le cas où un OI enverrait plusieurs notifications de reprovisioning successives pour une même PTO.

Les flux FTTH et FTTE sont séparés bien qu’utilisant la même structure de fichier (sur le modèle du flux d’accès)

### Cas de reprovisioning à chaud

Dans le cadre d’un appel SAV, l’OC intervient chez son client et peut être amené à avoir recours à l’OI si le problème constaté se situe sur la partie PM-PBO. Pour capitaliser sur la présence du technicien de l’OC chez le client, il a été proposé de développer un process de recours à l’OI permettant de résoudre le problème « à chaud ». Le process proposé est le suivant :

* L’OC se rend sur le terrain et constate que le problème peut être résolu avec une mutation (changement de route optique)
* L’OC appelle la hotline de l’OI qui qualifie la demande et décide ou non d’attribuer une nouvelle route optique à l’OC pour qu’il mute physiquement
* S’il lui a communiqué une nouvelle route optique, l’OC mute physiquement sur le terrain et l’OI communique à l’OC un numéro de décharge correspondant à l’appel hotline
* L’OI envoie à l’OC la notification de reprovisioning SAV en précisant qu’il s’agit d’un SAV à chaud et en intégrant dans le champ NumeroDecharge le numéro de décharge
* L’OC envoie un AR de la notification de reprovisioning



* Une mutation à chaud ne sera proposée que dans des cas de défauts unitaires. Si un dérangement collectif est en cours et que l’OC en a été averti, ou si ce dernier constate sur le terrain que la panne est visiblement collective (exemple dégradation visible sur la colonne montante, PBO dégradé ou impraticable…), alors l’appel hotline n’est pas nécessaire car l’OI n’accordera pas la mutation à chaud.
* Dans tous les cas l’OI peut refuser de fournir une nouvelle route optique (par exemple s’il souhaite plutôt réparer la fibre). Le process est dans ce cas le process classique SAV avec dépôt d’une signalisation par l’OC
* Si la route optique fournie ne fonctionne pas, l’OC peut être amené à appeler plusieurs fois la hotline de l’OI ou réaliser des mutations successives. L’OI envoie alors autant de notifications de reprovisioning que de mutations réalisées. L’OC intègrera les notifications reçues au fil de l’eau, la dernière notification reçue correspondant à la dernière mutation réalisée.
* Attention, il est possible que plusieurs mutations sur un même accès se trouvent dans un même fichier. Dans ce cas l’OC devra prendre en compte la date de notif inclue dans la notification de reprov
* L’OC enverra autant d’AR que de notifications de reprovisioning reçues

Le nombre maximum de mutations successives autorisée par accès sera défini contractuellement par l'OI.

* Si la dernière mutation est en échec et que le problème n’est pas résolu, l’OC ouvre alors un ticket de SAV « classique » pour signaler que le problème n’est pas résolu

## Description des flux

### Notif\_reprovSAV\_2.0

Le flux de reprovisioning contient :

* L’identifiant du reprovisioning, propre à l’OI et unique pour chaque notification de reprovisioning
* Un rappel des éléments liés à l’accès comme l’id immeuble, le bâtiment, l’escalier, l’étage et des informations de référence et localisation PM. Les informations les plus à jours sont communiquées en cas de changement depuis la commande d’accès
* Les références de Prise (PTO) et de Prestation Prise pour qualifier l’accès concerné par le reprovisioning : en cas de changement de la référence de prise non connu de l’OC, la référence prestation permet à l’OC de retrouver l’accès concerné
* Les informations de la nouvelle route optique
* Le type de reprovisioning :
  + SAV CHAUD : cas d’un appel hotline ou utilisation d’e-mutation lors d’une intervention SAV de l’OC ayant abouti à la fourniture d’une nouvelle route optique « à chaud » et d’un numéro de décharge par l’OI
  + SAV FROID : reprovisioning ayant lieu suite à une signalisation SAV de l’OC et une analyse à froid de l’OI au plus proche de la clôture du ticket
  + REAMENAGEMENT : reprovisioning ayant lieu à l’initiative de l’OI, hors signalisation SAV, par exemple, suite à une dégradation de la colonne montante
  + VDR : Reprovisioning spécifique lié aux opérations de VDR (SPLIT PM, DEPLACEMENT PM ,..) Ce type permet de modifier le PM (référence PM, etc…) – lié au protocole VDR
  + ALIGNEMENT SI : Reprovisioning utilisé dans le cadre de la remise en conformité des PM – lié au protocole Réalignement SI d’un PM
* Le numéro de décharge (NumeroDecharge) :
  + Il est obligatoire en cas de SAV à chaud : l’OI intègre le numéro de décharge communiqué au téléphone à l’OC ou via e-mutation
  + Il n’existe pas dans les autres typologies.
* Le numéro de signalisation (NumeroSig) :
  + Il est obligatoire en cas de SAV à froid, et la valeur attendue dans ce champ est le numéro de la signalisation de l'OI ('ReferenceSigSAVRacco' communiqué par l'OI dans l'AR de la signalisation), afin de permettre à l’OC d’identifier que le reprovisioning correspond au ticket n°xxx
* Le numéro de référence TP (ReferenceTP) :
  + Il permet à l’OC de relier une reprov SAV reçue dans le cadre d’un TP réalisé par ‘OI en cas de REAMENAGEMENT ou ALIGNEMENT SI

Dans le cas particulier des opérations VDR, le champs ReferenceOrperationVDRInterneOi est à compléter (le champs référence TP est facultatif dans ce cas) En fibre dédié, dans le cas où le reprovisioning impacte le fichier position, l’OI doit également renvoyer le fichier position corrigé à l’OC avant la clôture du ticket. Les modalités d’envoi de ce nouveau fichier position seront à normaliser dans un chantier « vie du réseau ». Entre temps, il est convenu que chaque opérateur d’immeuble convienne des modalités d’envoi de ce fichier position avec l’opérateur commercial concerné.

### AR\_Notif\_reprovSAV\_2.0

L’AR permet à l’OC de confirmer qu’il a bien reçu la notification de reprovisioning SAV de l’OI.

L’OC peut retourner un AR KO :

* suite à vérification syntaxique, par exemple si le nombre, le format ou la présence des champs obligatoires ne sont pas respectés.
* ou suite à vérification du contenu, par exemple si les références sont inconnues de l’OC

L’AR peut contenir plusieurs lignes correspondant à plusieurs notifications de reprovisioning. La référence de prise (PTO) et la référence prestation prise servent à identifier l’accès concerné et l’identifiant de reprovisioning sert à identifier le reprovisioning concerné.

## Mode d’envoi

Les échanges inter-opérateurs se font par envoi de fichiers csv. Ils peuvent être envoyés par exemple, par mail, par dépôt sur plateforme ou autre méthode d’envoi de fichiers électroniques.

Chaque fichier peut contenir autant de lignes que de notification de reprovisioning, chaque ligne correspondant à une notification de reprovisioning. De la même façon, les AR peuvent être groupés dans un même fichier d’AR contenant des AR OK et des AR KO.

Chaque AR répond à une ligne de notification reçue. Le mode d’envoi, la fréquence d’envoi et les limitations éventuelles associées sont à la discrétion des opérateurs qui contractualisent deux à deux.