**FTTH**

**Commande/Livraison Accès clients**

**Invariants processus et bonnes pratiques**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Version | date | commentaires |
| V1 | 02/04/2012 | Initialisation du document |
| V2 | 12/04/2012 | Enrichissement lors de la réunion interop |
| V3 | 09/08/2012 | Nettoyage et complément lors de la réunion interop |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Sommaire

[Sommaire 2](#_Toc322538846)

[1. Introduction 3](#_Toc322538847)

[2. Traitement de la commande 3](#_Toc322538848)

[3. Reprovisioning 6](#_Toc322538849)

[4. Gestion des RDV 7](#_Toc322538850)

[5. Annulation / Résiliation 8](#_Toc322538851)

# 1. Introduction

Ces invariants et bonnes pratiques s’appliquent aux versions 1.1 et 1.2 du protocole Accès.

Pour Free et Free Infrastructure : ces invariants et bonnes pratiques sont proposées à titre indicatif et n’emportent pas modification des contrats conclus par Free et Free Infrastructure. Ils constituent un objectif d’application des protocoles d’échange dans un cadre industrialisé et automatisé.

Les bonnes pratiques sont issues de retours opérationnels des différents opérateurs. Les invariants sont des bonnes pratiques partagées par tous les opérateurs ils doivent donc être suivi au même titre que le protocole auquel ils se rapportent.

# 2. Traitement de la commande

| **Définitions** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| --- | --- | --- |
| Eligibilité commande, respect J3M | Tous les documents demandés par l’OI (notification d’adduction plus plans mis à jour) ont été retournés par l’OC | Proposition : refus de toute commande (interne ou provenant d’un OC) avant la date de MESC du PM |
| Référentiel adresse |  | Le référentiel SNA (Code Hexaclé ligne 4) est utilisé pour désigner les adresses postales |
| Mise à disposition d’un outil de description des structures d’immeubles | En mode transitoire avant la mise à disposition d’un service, il faudra fournir tous les éléments permettant de trouver les ‘bons’ compléments de cette adresse, soit dans le CR KO soit via un fichier récapitulant tous les compléments d’adresse | Cet outil fournit, pour une adresse SNA donnée, l’ensemble des compléments d’adresses (Bâtiment/Escalier/Etage) associés à cette adresse dans le référentiel site de l’OI  Mise en place d’un dispositif d’amélioration de la Qualité des Données de l’outil activable par l’OC |
| Désignation des locaux FTTH |  | Les adresses précises qui désignent le local où mettre en service une ligne FTTH doivent être strictement identiques à celle contenues dans le référentiel site de l’OI |
| Cohérence entre Id PTO et adresse (jusqu’aux compléments d’adresse) |  | En cas de fourniture d’Id PTO dans la commande, la cohérence Id PTO / adresse complète (yc compléments d’adresse) est vérifiée par l’OI. |
| Cas particulier des accès pour lesquels le brassage est assuré par l’OI (e.g. PMGC) |  | En cas d’impossibilité de fournir l’Id PTO, passage d’une commande avec le champ ‘Priseposee’ à « Oui ». Cela indiquera à l’OI qu’aucun brassage n’est à faire et que le technicien de l’OC le contactera pour déterminer le véritable id PTO. Une fois cette information transmise, l’OI pourra fournir la véritable route optique via le flux de reprovisionning à froid. |
| Gestion des contraintes de portabilité | **C**omment prendre en compte la contrainte de durée d’indisponibilité sur la porta avec un brassage par l’OI ?  Travaux en cours sur la question, pilotés par l’APNF qui a prévu de contacter tous les opérateurs à ce sujet |  |
| Traitement d’un fichier de commande ‘illisible’ |  | L’OI prévient l’OC que son fichier n’est pas au bon format (fichier corrompu ou au mauvais format) |
| Délai d’accusé de réception d’une commande |  | Les AR sont transmis par retour de flux SI et dans le pire des cas dans les 2 Jours Ouvrés après la réception de la commande |
| Délai fourniture route optique |  | La route optique est fournie au plus tôt par retour de flux SI et au plus tard dans les 5 Jours Ouvrés après la réception de la commande. |
| Rejet de la commande (AR ou CR négatif) |  | Un rejet de commande est associé à un Code retour « normalisé » (cf. protocole décrits dans les fichiers Excel) et à un libellé. |
| Rejet d’une commande à la MAD |  | Un CR MAD émis par l’OI termine la commande. Il est préconisé, avant d’en arriver à cette extrémité, que l’OI utilise le flux de messagerie pour indiquer à l’OC quelles sont les difficultés rencontrées et éventuellement si un délai prévisionnel peut être défini. Charge à l’OC de procéder lui-même à la clôture de la commande. |
| Gestion des codes erreurs |  | Pour les champs de codes erreurs (motif d’échec AR, CR, CR de commande d’annulation, CR STOC, CR MAD et Notif de racco KO), afficher la concaténation du code erreur, d’un tiret et du libellé ; par exemple, « AUT001-Autre motif : commentaires libres ». |
| Cas des Prises construites non identifiées à la commande |  | Le protocole prévoit lorsque le local contient une prise construite mais dont la référence est inconnue de l’abonné de générer une route optique HOTLINE : route optique fictive fournie lors du CR de commande d’accès et établissement de la route optique et de la référence PTO associée à la prise de l’abonné lors d’un appel à la HOTLINE de l’OI au moment de l’installation de l’accès chez l’abonné final. |

# 3. Reprovisioning

| **Définitions** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| --- | --- | --- |
| Mise à disposition par l’OI, d’une HotLine pouvant être contactée par les HL OC. |  | Disponibilité communiquée aux OC avec des plages (a minima durant les 5 Jours Ouvrés) et des capacités de traitement adaptées. |
| Délai de confirmation de la route optique en cas de reprov ‘à chaud’ |  | La notification de reprovisioning est transmise par retour de flux SI et dans le pire des cas dans les 2 Jours Ouvrés après le reprovisionning |
| Fourniture de la nouvelle route optique en cas de SAV à tous les OC ‘présents’ sur une PTO |  | Utiliser le flux de reprovisioning en ‘taguant’ avec SAV |
|  |  |  |

# 4. Gestion des RDV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Définitions** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| Mise à disposition des créneaux de rendez-vous disponibles par l’OI |  | L’OI pourrait mettre à disposition un WS de consultation, réservation et annulation de créneau de rendez-vous aux OC. Le format d’interface pourra être étudié en groupe de travail inter-opérateurs. |
|  |  |  |

# 5. Annulation / Résiliation

| **Définitions** | **invariants** | **bonnes pratiques** |
| --- | --- | --- |
| Délai fourniture du CR d’annulation |  | Le CR d’annulation retourné par l’OI au plus tôt par retour de flux SI et au plus tard dans les 2 Jours Ouvrés. |
|  |  |  |

6. Normalisation références

| **Définitions** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| --- | --- | --- |
| Normalisation de l’identifiant des PTO (qui pourra servir de préfixe à un éventuel identifiant connecteur)  Usages possibles :   * RIO pour la portabilité * Dialogue client pour les « churn »   Cas des immeubles neufs : | Norme proposée  L’ARCEP va définir la norme après une consultation des opérateurs | Uniformiser la structure de l’identifiant désignant les PTO.  Dans le cadre d’un futur RIO, rajouter la précision concernant le N° de connecteur.  Utiliser un code OI promoteur temporaire ex : PROM (le service de fourniture d’infrastructure doit pouvoir proposer l’identifiant du promoteur  Et celui de l’OI qui récupèrera l’immeuble)  En attente des avancées du groupe de travail ARCEP sur les immeubles neufs  Information de la liste des prises pré-fournies par le constructeur à disposition de l’OI et l’OI doit les fournir aux OC et il faudrait également préciser aux OC que l’immeuble est pré-équipé.  DTIO = limite de responsabilité de l’OI (gaine technique du local FTTH : électricité et câblage) |
| Repérage des locaux |  | Pas de solution opérationnelle acceptable à date et il est possible de s’en passer du fait de l’étiquetage des PTO et de la possibilité de commander sur prise existante sans fournir la référence de PTO. |

# 7) Gestion opérationnelle des changements de version de protocole

| **Définitions** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| --- | --- | --- |
| En cas de changement de version de protocole |  | 3 mois de prévenance avant changement de version de protocole sur une version validée. Puis 3 mois de latence (les commandes passées dans une version N sont terminées dans une version N) |
|  |  |  |