**PRISE DE COMMANDE ET MISE EN SERVICE DES LIGNES D'ACCES FTTH**

**Présentation du protocole Accès 1.2 et règles de gestion**

**Version 1.0**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SUIVI DES VERSIONS | | | |
| Version | Date | Nom du rédacteur | Nature de la modification |
| 1.0 | 31/01/2012 | Emeline Jarantowski | Création |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Table des matières

[**PRISE DE COMMANDE ET MISE EN SERVICE DES LIGNES D'ACCES FTTH** 1](file:///E:\FTTH\Interop%20Documentation\Présentation%20Process%20et%20règles%20de%20gestion%20Accès%20FTTH.docx#_Toc343696998)

[**Présentation du protocole Accès 1.2 et règles de gestion** 1](file:///E:\FTTH\Interop%20Documentation\Présentation%20Process%20et%20règles%20de%20gestion%20Accès%20FTTH.docx#_Toc343696999)

[**1.** Introduction 5](#_Toc343697000)

* [1.1. Objet du document 5](#_Toc343697001)
* [1.2. Lexique 5](#_Toc343697002)

[**2.** Processus de prise de commande 8](#_Toc343697003)

[**3.** Prise de commande Ligne d’Accès FTTH « mode OI » 10](#_Toc343697004)

* [3.1. Règles générales 10](#_Toc343697005)
* [3.2. PTO à construire 10](#_Toc343697006)
  + [3.2.1. Cas nominal 10](#_Toc343697007)
  + [3.2.2. Cas de rejet de commande – AR KO 11](#_Toc343697008)
  + [3.2.3. Cas de rejet de commande – CR CMD KO 11](#_Toc343697009)
  + [3.2.4. Cas de rejet de commande – CR MAD KO 12](#_Toc343697010)
  + [3.2.5. Cas de changement de route optique 12](#_Toc343697011)
  + [3.2.6. Cas d’échec de mise en service 13](#_Toc343697012)
  + [3.2.7. Cas d’échec de la pose d’une PTO 14](#_Toc343697013)
* [3.3. PTO construite et identifiée 15](#_Toc343697014)
  + [3.3.1. Cas nominal 15](#_Toc343697015)
  + [3.3.2. Cas de rejet de commande – AR KO 15](#_Toc343697016)
  + [3.3.3. Cas de rejet de commande – CR CMD KO 16](#_Toc343697017)
  + [3.3.4. Cas de rejet de commande – CR MAD KO 16](#_Toc343697018)
  + [3.3.5. Cas de changement de route optique 17](#_Toc343697019)
  + [3.3.6. Cas d’échec de mise en service 17](#_Toc343697020)
* [3.4. PTO construite mais pas identifiée 18](#_Toc343697021)
  + [3.4.1. Cas nominal 18](#_Toc343697022)
  + [3.4.2. Cas de rejet de commande – AR KO 19](#_Toc343697023)
  + [3.4.3. Cas de rejet de commande – CR CMD KO 19](#_Toc343697024)
  + [3.4.4. Cas de rejet de commande – CR MAD KO 20](#_Toc343697025)
  + [3.4.5. Cas d’échec de mise en service 20](#_Toc343697026)

[**4.** Prise de commande Ligne d’Accès FTTH « mode STOC » 22](#_Toc343697027)

* [4.1. PTO à construire 22](#_Toc343697028)
  + [4.1.1. Cas nominal 22](#_Toc343697029)
  + [4.1.2. Cas de rejet de commande – AR KO 22](#_Toc343697030)
  + [4.1.3. Cas de rejet de commande – CR CMD KO 23](#_Toc343697031)
  + [4.1.4. Cas de rejet de commande – CR STOC KO 23](#_Toc343697032)
  + [4.1.5. Cas de rejet de commande – CR MAD KO 24](#_Toc343697033)
  + [4.1.6. Cas de changement de route optique 25](#_Toc343697034)
  + [4.1.7. Cas d’échec de mise en service 26](#_Toc343697035)
  + [4.1.8. Cas d’échec de construction PB/PTO cause OI 27](#_Toc343697036)
* [4.2. PTO construite et identifiée 28](#_Toc343697037)
  + [4.2.1. Cas nominal 28](#_Toc343697038)
  + [4.2.2. Cas de rejet de commande – AR KO 28](#_Toc343697039)
  + [4.2.3. Cas de rejet de commande – CR CMD KO 29](#_Toc343697040)
  + [4.2.4. Cas de rejet de commande – CR MAD KO 29](#_Toc343697041)
  + [4.2.5. Cas de changement de route optique 30](#_Toc343697042)
  + [4.2.6. Cas d’échec de mise en service 31](#_Toc343697043)
* [4.3. PTO construite mais pas identifiée 31](#_Toc343697044)
  + [4.3.1. Cas nominal 32](#_Toc343697045)
  + [4.3.2. Cas de rejet de commande – AR KO 32](#_Toc343697046)
  + [4.3.3. Cas de rejet de commande – CR CMD KO 33](#_Toc343697047)
  + [4.3.4. Cas de rejet de commande – CR MAD KO 33](#_Toc343697048)
  + [4.3.5. Cas d’échec de mise en service 34](#_Toc343697049)

[**5.** Prise de commande Ligne d’Accès FTTH « mode OC » 36](#_Toc343697050)

* [5.1. PTO à construire 36](#_Toc343697051)
  + [5.1.1. Cas nominal 36](#_Toc343697052)
  + [5.1.2. Cas de rejet de commande – AR KO 36](#_Toc343697053)
  + [5.1.3. Cas de rejet de commande – CR CMD KO 37](#_Toc343697054)
  + [5.1.4. Cas de changement de route optique 37](#_Toc343697055)
  + [5.1.5. Cas d’échec de mise en service 38](#_Toc343697056)
* [5.2. PTO construite et identifiée 38](#_Toc343697057)
  + [5.2.1. Cas nominal 38](#_Toc343697058)
  + [5.2.2. Cas de rejet de commande – AR KO 39](#_Toc343697059)
  + [5.2.3. Cas de rejet de commande – CR CMD KO 39](#_Toc343697060)
  + [5.2.4. Cas de changement de route optique 40](#_Toc343697061)
  + [5.2.5. Cas d’échec de mise en service 40](#_Toc343697062)
* [5.3. PTO construite mais pas identifiée 41](#_Toc343697063)
  + [5.3.1. Cas nominal 41](#_Toc343697064)
  + [5.3.2. Cas de rejet de commande – AR KO 42](#_Toc343697065)
  + [5.3.3. Cas de rejet de commande – CR CMD KO 42](#_Toc343697066)
  + [5.3.4. Cas d’échec de mise en service 43](#_Toc343697067)

[**6.** Descriptif des fichiers 45](#_Toc343697068)

* [6.1. Annulation de commande d’accès 45](#_Toc343697069)
* [6.2. Accusé de réception de commande d’accès 45](#_Toc343697070)
* [6.3. Compte-rendu de commande d’accès 46](#_Toc343697071)
* [6.4. Commande de prestation de construction de PTO 47](#_Toc343697072)
* [6.5. Compte-rendu de prestation de construction de PTO par l’OC 47](#_Toc343697073)
* [6.6. Compte-rendu de mise à disposition de ligne FTTH 48](#_Toc343697074)
* [6.7. Notification de raccordement en échec 48](#_Toc343697075)
* [6.8. Compte-rendu de mise en service de ligne FTTH 49](#_Toc343697076)
* [6.9. Notification de reprovisioning 49](#_Toc343697077)
* [6.10. Notification d’écrasement 50](#_Toc343697078)
* [6.11. Echange de messages durant le traitement d’une commande 50](#_Toc343697079)
* [6.12. Flux de gestion des RDV 51](#_Toc343697080)
  + [6.12.1. Demande de RDV 51](#_Toc343697081)
  + [6.12.2. Réponse à la demande de RDV 51](#_Toc343697082)
  + [6.12.3. Annulation de RDV 52](#_Toc343697083)
  + [6.12.4. Gel et Dégel d’un RDV 52](#_Toc343697084)
  + [6.12.5. Demande de modification de RDV 53](#_Toc343697085)

# Introduction

## Objet du document

Ce document présente les flux définis dans le cadre du processus de prise de commande et de mise en service des Lignes d’Accès FTTH ainsi que les règles de gestions définies par le groupe de travail Accès. Ce document ne traite pas des échanges entre opérateurs relatifs à la facturation.

L’objectif du document est de présenter les travaux Accès définis et partagés au sein du Groupe de Travail process & SI interopérateurs afin de donner de la visibilité aux différents opérateurs y compris ceux qui ne sont pas membres permanents du groupe de travail, d’harmoniser les pratiques chez les différents opérateurs d’immeubles

Ce document est un complément du protocole interopérateur Accès (fichier XLS).

Ce document couvre les ZTD hors poches basses densité. L'adéquation complète de ce protocole et de l’outil de structure « verticale » pour ZMD et poches basses densité n'est pas assurée et pourra nécessiter des adaptations.

Ce protocole suppose que l’acteur qui effectue le raccordement palier effectue également le brassage au PM.

## Lexique

Voir normalisation en cours à l’ARCEP [lien vers le glossaire de l’ARCEP]

| **Sigle ou concept** | **Signification** |
| --- | --- |
| AR | 1. Accusé Réception envoyé par l’OI. A minima, valide ou invalide le format d’une commande. |
| 1. CR CMD | 1. Compte-Rendu de Commande. Envoyé par l’OI. Refuse la commande ou fournit une route optique |
| 1. CR MAD | 1. Compte-Rendu de Mise A Disposition. Envoyé par l’OI. Indique que la livraison est effective ou impossible |
| 1. CR MES | 1. Compte-Rendu de Mise En Service. Envoyé par l’OC. Valide la bonne mise en service de l’accès |

Documents de référence applicables

| **Référence** | **Nom du Document** | **Description** |
| --- | --- | --- |
|  | 1. Flux interop Accès V1.2 |  |
|  | 1. Powerpoint presentation ARCEP |  |
|  |  |  |

# Processus de prise de commande

Le processus de prise de commande et MES Accès peut suivre 3 scénarios différents :

* Raccordement client par l’OI ou « modèle OI »: l’OI prend en charge le raccordement PB-PTO et le brassage au PM
* Raccordement client délégué à l’OC par l’OI  ou « modèle STOC » : l’OI délègue à l’OC via un contrat de sous-traitance la responsabilité du raccordement PB-PTO et du brassage au PM (mode STOC)
* Raccordement client par l’OC ou « modèle OC » : l’OC prend en charge le raccordement PB-PTO et le brassage au PM

Le contrat entre l’OC et l’OI déterminera les choix possibles.

L'OC peut ouvrir une signalisation SAV sur une ligne dès qu’il a transmis le CR de MES de la commande d’accès correspondante.

L’OI peut renvoyer une route optique virtuelle si :

* dans la commande client, il est mentionné qu’il existe une prise, mais aucun identifiant n’est donné
* l’OI estime qu’il existe forcément une prise chez le client sans être capable de l’identifier ; exemple de la saturation

# Cette route optique virtuelle contiendra, dans le champ « ReferencePrise » du CR de CMD, la valeur « HOTLINE ».Prise de commande Ligne d’Accès FTTH « mode OI »

## Règles générales

Les commandes d’accès sont matérialisées par des fichiers. Tout fichier échangé entre l’OC et l’OI peut contenir 0 à n lignes. Chaque ligne est relative à une et une seule commande.

Une commande d’accès pour être acceptée et traitée par l’OI doit :

* Ne pas être transmise en surcharge sur un même référence PTO ou une même Référence de commande OC
* Porter sur une adresse éligible.

L’éligibilité d’un OC à une adresse est définie dans le document « Invariants et bonnes pratiques Accès FTTH ».

Chaque commande sera vérifiée individuellement par l’OI. La commande d’accès peut porter sur un PTO construit ou non construit.

La récupération des informations de structures « verticales » est facultative. Cette récupération, si elle est effectuée, est préalable à la commande. Un appel à l’OSV par l’OC permet de garantir que le format d’adresse de la commande est interprétable par l’OI.

## PTO à construire

### Cas nominal

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI effectue le brassage au PM, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
5. L’OI envoie un CR MAD OK
6. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – AR KO

L’OI n’arrive pas à traiter la commande pour cause de non-conformité

Ex : commande non-conforme au protocole

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR KO de commande

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR CMD KO

L’OI n’arrive pas à déterminer une route optique pour ce client.

Ex : adresse inexploitable, saturation à l’étage, adresse non éligible

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR KO de commande. Il ne contient pas de route optique

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR MAD KO

L’OI ne peut pas produire l’accès pour impossibilité durable

EX : problème sur la colonne montante, refus syndic d’apparent

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI tente un raccordement, mais échoue pour impossibilité durable
5. L’OI envoie un CR MAD KO

La commande est terminée.

Remarque : l’impossibilité d’accès par l’OI au PM n’est pas un cas de CR MAD KO.

### Cas de changement de route optique

L’installateur a dû appeler la hotline de l’OI en cours d’installation. Elle lui fournit en direct (« à chaud ») une route optique différente.

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI effectue le brassage au PM, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
5. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant une route optique différente
6. L’OI envoie un CR MAD OK

La commande revient soit au cas nominal soit au cas d’échec de mise en service.

### Cas d’échec de mise en service

L’OC n’arrive pas à mettre en service son client pour cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI effectue le brassage au PM, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
5. L’OI envoie un CR MAD OK
6. L’OC envoie une notification de raccordement KO
7. L’OC et l’OI procèdent à une analyse conjointe
8. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid, avec une route optique qui peut être identique à la précédente
9. L’OI renvoie un CR MAD OK
10. Soit L’OC ré-envoie une notification de raccordement KO (retour au vi), soit l’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas d’échec de la pose d’une PTO

L’OI ne peut pas poser la PTO.

Exemple : client absent

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI envoie une notification de raccordement KO
5. L’OC doit reprendre RDV (via outil de prise de RDV de l’OI ou flux de gestion des RDV)
6. L’OI effectue le brassage au PM, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
7. L’OI envoie un CR MAD OK
8. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

## PTO construite et identifiée

### Cas nominal

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI effectue le brassage au PM
5. L’OI envoie un CR MAD OK
6. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – AR KO

L’OI n’arrive pas à traiter la commande pour cause de non-conformité

Ex : commande non-conforme au protocole

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR KO de commande

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR CMD KO

L’OI n’arrive pas à déterminer une route optique pour ce client.

Ex : adresse inexploitable, saturation à l’étage, adresse non éligible

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR KO de commande. Il ne contient pas de route optique

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR MAD KO

L’OI ne peut pas produire l’accès pour impossibilité durable

Ex : problème sur la colonne montante, refus syndic d’apparent

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI effectue le brassage au PM
5. L’OI envoie un CR MAD KO

La commande est terminée.

### Cas de changement de route optique

L’installateur a dû appeler la hotline de l’oi en cours d’installation. Elle lui fournit en direct (« à chaud ») une route optique différente.

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI effectue le brassage au PM
5. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant une route optique différente
6. L’OI envoie un CR MAD OK

La commande revient soit au cas nominal soit au cas d’échec de mise en service.

### Cas d’échec de mise en service

L’OC n’arrive pas à mettre en service son client pour cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI effectue le brassage au PM
5. L’OI envoie un CR MAD OK
6. L’OC envoie une notification de raccordement KO
7. L’OC et l’OI procèdent à une analyse conjointe
8. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid et un CR MAD OK
9. Soit L’OC ré-envoie une notification de raccordement KO (retour au vi), soit l’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

## PTO construite mais pas identifiée

### Cas nominal

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique virtuelle (dédiée à ce cas)
4. L’OI effectue le brassage au PM
5. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant la bonne route optique
6. L’OI envoie un CR MAD OK
7. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – AR KO

L’OI n’arrive pas à traiter la commande pour cause de non-conformité

Ex : commande non-conforme au protocole

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR KO de commande

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR CMD KO

L’OI n’arrive pas à déterminer une route optique pour ce client.

Ex : adresse inexploitable, saturation à l’étage, adresse non éligible

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR KO de commande. Il ne contient pas de route optique

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR MAD KO

L’OI ne peut pas produire l’accès pour impossibilité durable

Ex : problème sur la colonne montante, refus syndic d’apparent

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique virtuelle (dédiée à ce cas)
4. L’OI effectue le brassage au PM
5. L’OI envoie un CR MAD KO

La commande est terminée.

### Cas d’échec de mise en service

L’OC n’arrive pas à mettre en service son client pour cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique virtuelle (dédiée à ce cas)
4. L’OI effectue le brassage au PM
5. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant la bonne route optique
6. L’OI envoie un CR MAD OK
7. L’OC envoie une notification de raccordement KO
8. L’OC et l’OI procèdent à une analyse conjointe
9. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid et un CR MAD OK
10. Soit L’OC ré-envoie une notification de raccordement KO (retour au vi), soit l’OC envoie un CR MES
11. En cas de changement d’OC sur une fibre partageable, l’OI envoie une notification d’écrasement à l’OC cédant

La commande est terminée.

# Prise de commande Ligne d’Accès FTTH « mode STOC »

## PTO à construire

### Cas nominal

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OI envoie une commande STOC
6. L’OC, en tant que sous-traitant, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
7. L’OC envoie un CR STOC OK
8. L’OI envoie un CR MAD OK
9. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – AR KO

L’OI n’arrive pas à traiter la commande pour cause de non-conformité

Ex : commande non-conforme au protocole

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR KO de commande

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR CMD KO

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR KO de commande. Il ne contient pas de route optique

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR STOC KO

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OI envoie une commande STOC
6. L’OC, en tant que sous-traitant, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
7. L’OC envoie un CR STOC KO
8. L’OI envoie une notification de reprovisioning froid contenant une route optique qui peut être identique
9. L’OI ré-envoie une commande STOC

La commande se poursuit.

### Cas de rejet de commande – CR MAD KO

L’OI ne peut pas produire l’accès pour impossibilité durable

Ex : problème sur la colonne montante, refus syndic d’apparent

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OI envoie une commande STOC
6. L’OC, en tant que sous-traitant, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
7. L’OC envoie un CR STOC KO
8. L’OI envoie un CR MAD KO

La commande est terminée.

### Cas de changement de route optique

L’installateur a dû appeler la hotline de l’OI en cours d’installation. Elle lui fournit en direct (« à chaud ») une route optique différente.

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OI envoie une commande STOC
6. L’OC, en tant que sous-traitant, tente en vain de construire la liaison PB/PTO, pose éventuellement la PTO
7. L’OC contacte l’OI, qui propose une solution immédiatement applicable et fournit un numéro de décharge
8. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant une route optique différente et le numéro de décharge
9. L’OC envoie un CR STOC OK contenant le numéro de décharge

La commande revient soit au cas nominal soit au cas d’échec de mise en service.

### Cas d’échec de mise en service

L’OC n’arrive pas à mettre en service son client pour cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OI envoie une commande STOC
6. L’OC, en tant que sous-traitant, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
7. L’OC envoie un CR STOC OK
8. L’OI envoie un CR MAD OK
9. L’OC envoie une notification de raccordement KO
10. l’OI procède à une analyse.
11. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid contenant une route optique éventuellement identique (cas d’erreur OC ou réparation OI sans changement de route) et un CR MAD OK
12. Soit L’OC ré-envoie une notification de raccordement KO (retour au xxxviii)), soit l’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas d’échec de construction PB/PTO cause OI

L’OC n’arrive pas à construire le lien PB/PTO pour une cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OI envoie une commande STOC
6. L’OC ne peut pas construire le lien PB/PTO (cause OI)
7. L’OC envoie un CR STOC KO
8. L’OC et l’OI procèdent à une analyse conjointe
9. Soit
   1. l’OI envoie un CR MAD KO (pas de solution),
10. Soit
    1. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid et un CR MAD OK
    2. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

## PTO construite et identifiée

### Cas nominal

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI envoie un CR MAD OK
5. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
6. L’OC envoie un CR MES

Les étapes iv et v sont indépendantes l’une de l’autre

### Cas de rejet de commande – AR KO

L’OI n’arrive pas à traiter la commande pour cause de non-conformité

Ex : commande non-conforme au protocole

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR KO de commande

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR CMD KO

L’OI n’arrive pas à déterminer une route optique pour ce client.

Ex : adresse inexploitable, saturation à l’étage, adresse non éligible

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR KO de commande. Il ne contient pas de route optique

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR MAD KO

L’OI ne peut pas produire l’accès pour impossibilité durable

Ex : problème sur la colonne montante, refus syndic d’apparent

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OI envoie un CR MAD KO

La commande est terminée.

### Cas de changement de route optique

L’installateur a dû appeler la hotline de l’OI en cours d’installation. Elle lui fournit en direct (« à chaud ») une route optique différente.

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OC, en tant que sous-traitant, tente en vain de construire la liaison PB/PTO, pose éventuellement la PTO
6. L’OC contacte l’OI, qui propose une solution immédiatement applicable et fournit un numéro de décharge
7. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant une route optique différente et le numéro de décharge, et un CR MAD

La commande revient soit au cas nominal soit au cas d’échec de mise en service.

### Cas d’échec de mise en service

L’OC n’arrive pas à mettre en service son client pour cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OI envoie un CR MAD OK
5. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
6. L’OC envoie une notification de raccordement KO
7. L’OC et l’OI procèdent à une analyse conjointe
8. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid
9. Soit L’OC ré-envoie une notification de raccordement KO (retour au ZZZ, soit l’OC envoie un CR MES

La commande est terminée

Les étapes iv et v sont indépendantes l’une de l’autre.

## PTO construite mais pas identifiée

### Cas nominal

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique virtuelle (dédiée à ce cas)
4. L’OI envoie un CR MAD OK
5. L’OC contacte la hotline de l’OI qui lui fournit la bonne route optique
6. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
7. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant la bonne route optique
8. L'OI renvoie un CR MAD OK
9. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – AR KO

L’OI n’arrive pas à traiter la commande pour cause de non-conformité

Ex : commande non-conforme au protocole

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR KO de commande

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR CMD KO

L’OI n’arrive pas à déterminer une route optique pour ce client.

Ex : adresse inexploitable, saturation à l’étage, adresse non éligible

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR KO de commande. Il ne contient pas de route optique

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR MAD KO

L’OI ne peut pas produire l’accès pour impossibilité durable

Ex : problème sur la colonne montante, refus syndic d’apparent

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique virtuelle (dédiée à ce cas)
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OI envoie un CR MAD KO

La commande est terminée.

L’OI considère qu’il est impossible de construire un accès à cette adresse.

### Cas d’échec de mise en service

L’OC n’arrive pas à mettre en service son client pour cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique virtuelle (dédiée à ce cas)
4. L’OC effectue le brassage au PM entre la réception du CR OK et l’émission du CR MES
5. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant la bonne route optique
6. L’OI envoie un CR MAD OK
7. L’OC envoie une notification de raccordement KO
8. L’OC et l’OI procèdent à une analyse conjointe
9. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid et un CR MAD OK
10. Soit L’OC ré-envoie une notification de raccordement KO (retour au xxii), soit l’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

# Prise de commande Ligne d’Accès FTTH « mode OC »

## PTO à construire

### Cas nominal

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
5. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – AR KO

L’OI n’arrive pas à traiter la commande pour cause de non-conformité

Ex : commande non-conforme au protocole

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR KO de commande

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR CMD KO

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR KO de commande. Il ne contient pas de route optique

La commande est terminée.

### Cas de changement de route optique

L’installateur a dû appeler la hotline de l’oi en cours d’installation. Elle lui fournit en direct (« à chaud ») une route optique différente.

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM, tente en vain de construire la liaison PB/PTO, pose éventuellement la PTO
5. L’OC contacte l’OI, qui propose une solution immédiatement applicable et fournit un numéro de décharge
6. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant une route optique différente et le numéro de décharge

La commande revient soit au cas nominal (CR MES) soit au cas d’échec de mise en service.

### Cas d’échec de mise en service

L’OC n’arrive pas à mettre en service son client pour cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM, construit la liaison PB/PTO, pose la PTO
5. L’OC envoie une notification de raccordement KO
6. l’OI procède à une analyse.
7. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid contenant une route optique éventuellement identique (cas d’erreur OC ou réparation OI sans changement de route)
8. Soit L’OC ré-envoie une notification de raccordement KO (retour au xxxviii)), soit l’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

## PTO construite et identifiée

### Cas nominal

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM
5. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – AR KO

L’OI n’arrive pas à traiter la commande pour cause de non-conformité

Ex : commande non-conforme au protocole

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR KO de commande

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR CMD KO

L’OI n’arrive pas à déterminer une route optique pour ce client.

Ex : adresse inexploitable, saturation à l’étage, adresse non éligible

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR KO de commande. Il ne contient pas de route optique

La commande est terminée.

### Cas de changement de route optique

L’installateur a dû appeler la hotline de l’OI en cours d’installation. Elle lui fournit en direct (« à chaud ») une route optique différente.

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM
5. L’OC contacte l’OI, qui propose une solution immédiatement applicable et fournit un numéro de décharge
6. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant une route optique différente et le numéro de décharge

La commande revient soit au cas nominal (CR MES) soit au cas d’échec de mise en service.

### Cas d’échec de mise en service

L’OC n’arrive pas à mettre en service son client pour cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique
4. L’OC effectue le brassage au PM
5. L’OC envoie une notification de raccordement KO
6. l’OI procède à une analyse.
7. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid contenant une route optique éventuellement identique (cas d’erreur OC ou réparation OI sans changement de route)
8. Soit L’OC ré-envoie une notification de raccordement KO (retour au vi), soit l’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

## PTO construite mais pas identifiée

### Cas nominal

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique virtuelle (dédiée à ce cas)
4. L’OC contacte l’OI qui lui communique en direct la bonne route optique
5. L’OC effectue le brassage au PM
6. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant la bonne route optique
7. L’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – AR KO

L’OI n’arrive pas à traiter la commande pour cause de non-conformité

Ex : commande non-conforme au protocole

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR KO de commande

La commande est terminée.

### Cas de rejet de commande – CR CMD KO

L’OI n’arrive pas à déterminer une route optique pour ce client.

Ex : adresse inexploitable, saturation à l’étage, adresse non éligible

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR KO de commande. Il ne contient pas de route optique

La commande est terminée.

### Cas d’échec de mise en service

L’OC n’arrive pas à mettre en service son client pour cause qu’il estime être de la responsabilité de l’OI

1. L’OC envoie une commande
2. L’OI envoie un AR OK de commande
3. L’OI envoie un CR OK de commande contenant une route optique virtuelle (dédiée à ce cas)
4. L’OC contacte l’OI qui lui communique en direct la bonne route optique
5. L’OC effectue le brassage au PM
6. L’OI envoie une notification de reprovisioning contenant la bonne route optique
7. L’OC envoie une notification de raccordement KO
8. l’OI procède à une analyse.
9. L’OI envoie une notification de reprovisioning à froid contenant une route optique éventuellement identique (cas d’erreur OC ou réparation OI sans changement de route)
10. Soit L’OC ré-envoie une notification de raccordement KO (retour au vi), soit l’OC envoie un CR MES

La commande est terminée.

# Descriptif des fichiers

## Annulation de commande d’accès

L’OC peut annuler à tout moment une commande en cours. C’est l’OI qui, dans le CR d’annulation, la qualifie en tant qu’annulation ou résiliation.

Dans les cas de commande nécessitant un CR MAD de l’OI, le message d’annulation de commande d’accès est pris en compte comme une annulation tant que le compte-rendu de mise à disposition de commande d’accès n’a pas été envoyé. Si l’annulation de commande est reçue après l’envoi du CR MAD (date d’envoi du CR incluse), l’annulation sera traitée comme une résiliation de la Ligne d’Accès FTTH.

Dans les cas de commande sans CR MAD, c’est le CR CMD qui fait foi.

La réception d’une annulation arrête tout le processus de mise en service d’une Ligne d’Accès FTTH. Dans le cas du raccordement par l’OI, l’OC précise dans son annulation l’identifiant du rendez-vous. A charge de l’OI d’annuler le rendez-vous.

A la suite de la réception d’une annulation, l’OI doit répondre par un CR ANNULATION ACCES.

## Accusé de réception de commande d’accès

Le message d’accusé de réception de la commande d’accès est émis après vérification du format global du fichier déposé puis vérification de la syntaxe de chaque ligne du fichier.

Si le fichier est corrompu ou non conforme aux spécifications,

La délivrance par l’OC d’un fichier de commande corrompu ou non-conforme aux spécifications n’entraine pas de retour SI de la part de l’OI. Ce dernier peut contacter l’OC par tout autre moyen.

Lorsque le fichier est conforme au protocole, un fichier contenant un AR par ligne unitaire commandée dans le fichier validé sera renvoyé à l’OC suite à la vérification unitaire de chacune de ces lignes de commandes d’accès. Il s'agit ici de valider la correspondance du fichier, puis de chaque ligne, au format défini. Lorsque l’AR est OK, la commande est intégrée dans le système de l’OI. Dans le cas d’un AR KO, la commande unitaire est rejetée.

Les causes d’AR sont spécifiées dans le fichier décrivant le protocole d’accès

## Compte-rendu de commande d’accès

Le message de compte-rendu de commande d’accès est établi après un certain nombre d’étapes dont l’échec est éliminatoire

* Vérification de l’absence d’annulation pour la commande
* Vérification de la surcharge pour un même OC (commande sur la même PTO et/ou avec la même Référence de commande Interne à l’OC et en cours de traitement))
* Vérification de l’éligibilité (voir bonnes pratiques)
* Affectation de ressources, sauf cas amenant à la fourniture de route optique virtuelle

L’échec à l’une de ces étapes de contrôle aboutit à un CR KO pour la commande concernée. Dans le cas contraire, un CR OK sera envoyé.

Le CR de commande d’accès intègre les informations nécessaires à la construction de la liaison optique ainsi que la Référence du PTO. Il permet également de communiquer la Référence de la commande pour l’OI. Cette référence pourra être utilisée dans la suite du processus de mise en service d’une Ligne d’Accès FTTH.

En cas de nécessité d’informations supplémentaires, le champ commentaire pourra être utilisé pour préciser des éléments tels que déploiement en façade, aérien, sous-terra in ou autre spécificité.

Dans le cas où l’OI s’acquitte du brassage au PM pour un PM donné, le brassage sera effectué au plus tôt avant d’émettre le CR de commande d’accès et au plus tard avant l’émission du CD MAD

## Commande de prestation de construction de PTO

Le message de commande de prestation de construction du PTO est utilisé lorsque l’OC a précisé à l’OI souhaiter déployer lui-même le PTO de son abonné en tant que sous-traitant de l’OI (modèle STOC). Dans ce cas, suite à l’envoi d’un compte-rendu de commande d’accès à OK, une commande est adressée à l’OC en tant que prestataire de l’OI afin de le missionner sur la construction du PTO associé à la Commande.

Une commande de prestation de construction de PTO peut également être adressée par l’OI à l’OC suite à un CR STOC KO, un reprovisioning à froid ou une notification de raccordement KO.

## Compte-rendu de prestation de construction de PTO par l’OC

Dans le cadre du modèle STOC, après l’intervention, l’installateur, prestataire de l’OI, transmet un compte-rendu d’intervention intégrant les actions menées, la conclusion de cette intervention ainsi que les éléments de recette.

Lorsque le compte-rendu de sous-traitance notifie un échec de la construction de la Ligne d’Accès FTTH, une nouvelle commande de sous-traitance d’installation PTO pourra être relancée par l’OI vers l’OC en tant que prestataire après avoir diagnostiqué et corrigé les problèmes potentiels.

## Compte-rendu de mise à disposition de ligne FTTH

Le compte-rendu de mise à disposition (CR MAD) de la Ligne d’Accès FTTH est envoyé par l’OI à l’OC lorsqu’une intervention de construction de prise a été exécutée par l’OI ou suite au CR STOC de l’OC (modèle STOC).

Le message CR MAD n’existe pas dans le « modèle OC ».

Dans le modèle STOC, lorsqu’une commande est passée sur un PTO déjà construite, il n’y a pas de commande de sous-traitance à l’OC. Ce compte-rendu sera envoyé immédiatement après le CR MES.

Dans le modèle OI, dans le cas d’une notification de raccordement KO, , un nouveau CR MAD sera transmis par l’OI suite à une notification de reprovisioning.

Dans le modèle STOC, dans le cas d’une notification de raccordement KO, un nouveau CR MAD sera transmis suite à un nouvel échange STOCSTOC.

## Notification de raccordement en échec

Ce message est transmis par l’OC lorsqu’après le CR MAD, il constate que la Ligne d’Accès FTTH n’a pas un fonctionnement nominal.

Pour le « modèle OC », cette notification n’est possible qu’à partir de l’émission par l’OI du CR CMD

L’OI décide en fonction du cas s’il faut renvoyer une nouvelle commande STOC ou une notification de reprovisioning.

Dans le modèle OI, un nouveau CR MAD Ligne sera émis par l’OI suite à ce message.

## Compte-rendu de mise en service de ligne FTTH

Le compte-rendu de mise en service (CR MES) de ligne est envoyé par l’OC à l’OI afin de notifier le succès de la mise en service de l’abonné qu’il y ait ou non construction de la PTO.

Dans le modèle OC, l’OC s’engage, s’il réalise la prestation de mise en service des lignes d’Abonnés, à faire parvenir à l’OI les informations nécessaires à ce dernier pour exploiter son réseau et mettre à jour son référentiel de réseau via ce message (éléments de compte-rendu d’intervention).

Les informations nécessaires à l’OI pour exploiter son réseau sont également transmises dans le CR STOC dans le modèle STOC.

Dans le cas d’intervention de construction de prise, le CR MES viendra après le CR MAD du PTO par l’OI.

Le compte-rendu de mise en service est toujours OK. En cas de problème constaté avant le CR MES et après le CR MAD Ligne, c’est la notification de raccordement en échec qui sera utilisée par l’OC pour signifier le problème à l’OI.

Un compte-rendu de mise en service de ligne rend la prise éligible au service après-vente (SAV). L’OC peut alors déposer des signalisations d’incidents sur le système de gestion mis à sa disposition.

## Notification de reprovisioning

La notification de reprovisioning permet à l’OI de communiquer une nouvelle constitution de lien pour une commande d’accès donnée.

Le reprovisioning sera dit à « CHAUD » s’il est effectué en direct avec l’installateur. Pour ce faire, l’OI tient à la disposition de l’OC et de ses installateurs une hotline (document « bonnes pratiques »). En cas de constat d’écart entre les ressources affectées par l’OI dans le CR de commande d’accès et la réalité terrain, l’installateur appelle la Hotline de l’OI pour tenter de résoudre le problème rencontré en ligne. Si une nouvelle route optique est communiquée à l’installateur, l’OI lui communique un numéro de décharge lui permettant de justifier une construction de lien différente de celle définie par l’OI dans le CR de Commande d’Accès. Dans le « modèle STOC », ce code est reporté dans le CR STOC Le reprovisioning sera dit à « FROID » s’il est effectué suite à une notification de raccordement KO ou un CR STOC KO. Lorsque le problème ne peut être résolu en ligne entre l’installateur et les techniciens Hotline de l’OI, l’installation est terminée en échec. L’OI diagnostique les problèmes remontés par l’installateur et peut alors transmettre une nouvelle constitution de lien à l’OC via une Notification de Reprovisioning à Froid.

## Notification d’écrasement

Ce cas ne concerne que les Lignes FTTH partagées.

Si deux OC commandent la même Ligne d’Accès FTTH, seule la dernière commande sera servie.

Si la Ligne d’Accès FTTH affectée à l’OC est réaffectée à un autre OC, l’OI enverra une notification d’écrasement à l’OC dont l’abonné a été écrasé afin de le prévenir de la perte de la Ligne d’Accès FTTH. Cette notification interviendra après le CR MES de l’opérateur ayant écrasé la ligne.

## Echange de messages durant le traitement d’une commande

Les flux messages définis dans le protocole permettent aux deux parties d’échanger à tout moment des informations sur l’avancement d’une commande entre son émission et la réception par l’OI du CR MES.

Ex. informations liées à un reprovisioning à froid, à l’envoi d’un CR. ou échange avant envoi d’un CR MAD KO par l’OI

## Flux de gestion des RDV

Les flux de gestion de RDV ont été définis dans le cadre du raccordement client par l’OI. Si l’OI dispose d’un outil de gestion d’accès au plan de charge de ses installateurs, il pourra fournir ce dernier aux OC en lieu et place des flux définis dans le protocole.

### Demande de RDV

L’OC propose dans un flux distinct de 1 à 3 créneaux au maximum. L’OI acquitte 1 de ces créneaux et fournit un identifiant ou rejette les 3 créneaux. L’identifiant fourni par l’OI aura une durée de vie limitée (voir bonnes pratiques).

La (les) dates de rdv proposées par l’OC sont postérieures à une durée fixée contractuellement. En cas de non-respect du délai de prévenance l’OI peut rejeter les créneaux de l’OC.

L’OC précise l’identifiant de rdv fourni par l’OI dans sa commande de route optique. La date et l’heure figureront également à titre indicatif.

### Réponse à la demande de RDV

L’OI n’accepte au maximum qu’une seule des n plages.

Si une des plages proposées par l’OC est acceptée par l’OI, celui-ci renvoie un identifiant associé à la plage de RV retenue.

Sinon, l’OC fait une nouvelle proposition de n plages de RV (n=1 à 3)

### Annulation de RDV

L’annulation intervient sur un problème ponctuel à distinguer des cas de gel.

L’annulation de Rdv est bidirectionnelle. L’OC peut annuler une plage de Rdv entre la validation de la plage demandée par l’OI et le passage de la commande.  En dehors de cette période, soit l’OC reprogramme un Rdv, soit il annule sa commande.

L’OI peut également annuler un RDV en cas d’incapacité ponctuelle d’honorer le Rdv initialement accepté par l’OI : indisponibilité de technicien, cause naturelle, inondation… Charge à l’OC de reprendre un RDV ultérieur.

### Gel et Dégel d’un RDV

Proposition de gestion des gels : si, avant l’intervention, un gel est envoyé mais pas de dégel, alors le RDV devient caduque.

Si, avant l’intervention, un gel et un dégel sont envoyés, alors le RDV reste OK.

Décision : Gel = annulation de rdv => il s’agit d’un problème qui ne peut être résolu à court terme.

Pour l’instant, le gel unitaire reste suffisant dans la PDC accès. Un gel d’adresse serait d’avantage de l’ordre d’un dérangement collectif.

Le gel d’une adresse ne doit pas amener l’OI à envoyer un CR de commande KO. Il fournira la route optique et transmettra un message de gel dans la foulée. L’OC peut alors décider d’annuler sa commande.

Le gel/dégel est lié à une commande unitaire. La transmission de ce message est possible de l’AR de commande jusqu’au CR MAD. Il concerne la faisabilité de l’intervention et non le rendez-vous.

### Demande de modification de RDV

Si l’OC veut modifier un RDV avant la réponse de l’OI, il annulera le premier et re-adresser une demande à l’OI.

Reports de RDV

Le nombre de reports peut être limité à un N itérations. Comme référence à valeur d’exemple, au delà de 2 reports en portabilité, la commande est annulée et repassée.

Les itérations comptabilisées ne portent que sur des plages disponibles effectivement réservées : en cas de réponse KO, l’itération n’est pas comptabilisée

P jours ouvrés avant la date de RDV, la modification ou l’annulation de Rdv peut être transmise mais fera l’objet de pénalités.

Les références de demandes OC doivent être uniques par opérateur

Nouvelles règles de gestion :

* les créneaux possibles seront précisés dans les contrats 2 à 2 entre opérateurs.
* La réponse à une modification de RDV est, comme pour une prise de RDV, un flux « ReponseRDV ».
* Les références de demandes OC doivent être uniques par opérateur.
* Un gel vaut pour une annulation du RDV fixé par l’OI. L’OC peut reprendre un RDV à réception du message de dégel.
* L’annulation de Rdv est bidirectionnelle. L’OC peut annuler une plage de Rdv entre la validation de la plage demandée par l’OI et le passage de la commande.  En dehors de cette période, soit l’OC reprogramme un Rdv, soit il annule sa commande.
* L’OI peut également annuler un RDV en cas d’incapacité ponctuelle d’honorer le Rdv initialement accepté par l’OI : indisponibilité de technicien, cause naturelle, inondation… Charge à l’OC de reprendre un RDV ultérieur.

Si l’OC veut modifier un RDV avant la réponse de l’OI, il annulera le premier et re-adresser une demande à l’OI.

Le nombre de reports peut être limité à un N itérations. Les itérations comptabilisées ne portent que sur des plages disponibles effectivement réservées : en cas de réponse KO, l’itération n’est pas comptabilisée

P jours ouvrés avant la date de RDV, la modification ou l’annulation de Rdv peut être transmise mais fera l’objet de pénalités. Ce point est traité dans le contrat de l’OI.