

Groupe de Travail Inter- Opérateurs Processus & SI FTTH Accès

Présentation à l'ARCEP le 1^{er} juin 2012

Sommaire

- 1/ Organisation et fonctionnement du groupe process & SI
- 2/ Utilisation du WS décrivant les structures d'immeuble
- 3/ Mise en œuvre du protocole Accès
- 4/ Présentation des différents processus de commande
 - Mode OC
 - Mode STOC
 - Mode OI
- 5/ Informations générales sur le processus de commande entre OI et OC
- 6/ Règles générales de la prise de commande
- 7/ Descriptif des principaux fichiers des commandes d'accès
- 8/ Bonnes pratiques/invariants : commande/annul/résil/reprovisioning
- 9/ Normalisation du nommage des PTO
- 10/ Liste des documents de référence

Organisation et fonctionnement du groupe process & SI

L'organisation générale

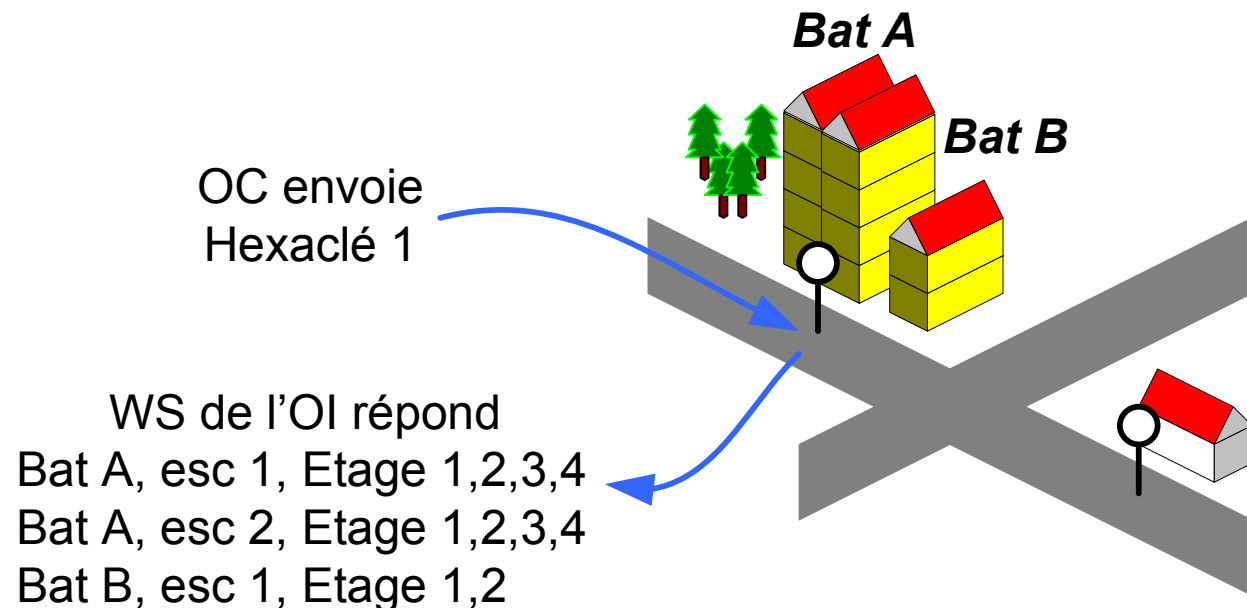
- Groupe démarré fin 2008 entre FT et SFR et élargi à d'autres opérateurs au fil du temps
- Composé de 9 opérateurs (situation début 2012) : FT, SFR, FREE, NUMERICABLE, BOUYGUES, AXIONE, SIEA, REGIES Pays Chartrain, entrée dans le groupe de TUTOR le 23/02/12
- Des sous-groupes fonctionnant en parallèle, pour lesquels l'organisation, l'hébergement et l'animation des réunions reposent sur du volontariat (mode tournant). Fréquence des réunions : en moyenne 1 par mois/sous-groupe (complétée de réunions téléphones ponctuelles)
- Des protocoles validés et mis en ligne sur le site de l'ARCEP

Sous-groupes

Infra PM	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Périmètre : IPE, MAD PM et adduction OC aux PM ▸ Versions de protocole : <ul style="list-style-type: none"> 2.0 dernière version validée en janvier 2012 (spécificités ZMD) 1.1 validée en avril 2011 (en cours d'implémentation chez les OI/OC) 1.0 validée en juillet 2010 et implémentée
C/L accès	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Périmètre : Commande/livraison des accès, prise de RDV par OC ▸ Versions de protocole : <ul style="list-style-type: none"> 1.2 dernière version validée en janvier 2012 (incluant prise de RDV par OC) 1.0 validée en juillet 2010 et implémentée Prévu : 2.0 (spécificités ZMD + commande à l'aide de WebServices)
SAV	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Périmètre : SAV Accès dans un 1^{er} temps ▸ Versions de protocole : 1.0a dernière version validée en juin 2011 En cours de validation : normalisation WebServices
Accès sites et structures d'immeubles	<ul style="list-style-type: none"> ▸ WebServices de fourniture des informations de structure immeubles (version validée en 2011, sur la base du WS proposé par SFR) ▸ WebServices de fourniture des informations d'accès aux immeubles (début des travaux juin 2012)
Facturation	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Facturation (réunion en mai)

Utilisation du WS décrivant les structures d'immeuble

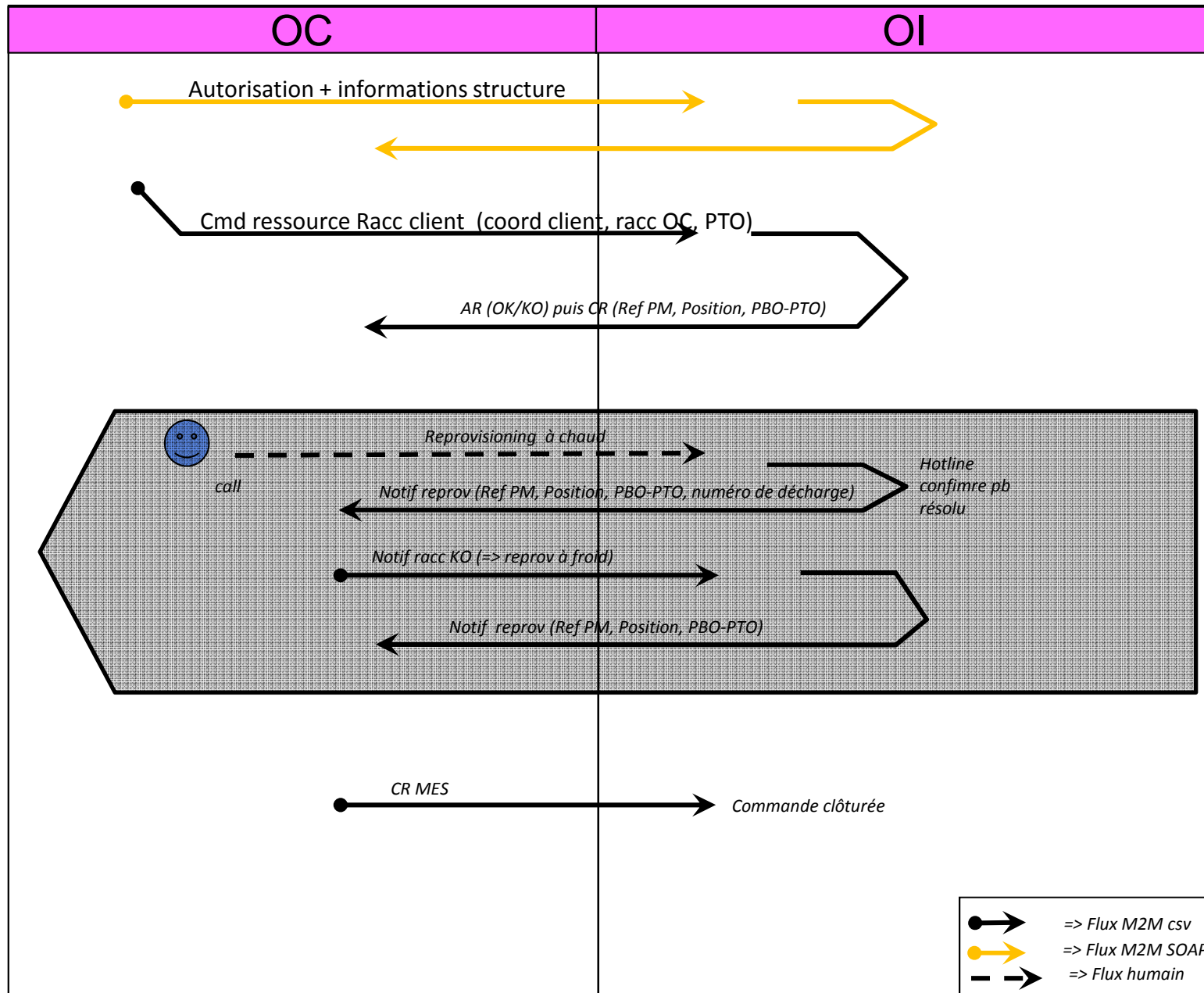
- L'OC fournit l'hexaclé représentant l'adresse du local jusqu'au numéro de rue (y compris *bis*, *ter*...)
- L'OI retourne les compléments d'adresse des locaux fibrés verticalement (éventuellement pas tous les bâtiments physiques)
- L'OC identifie le logement de son client parmi ces informations
- L'OC utilise ces valeurs dans la commande d'accès



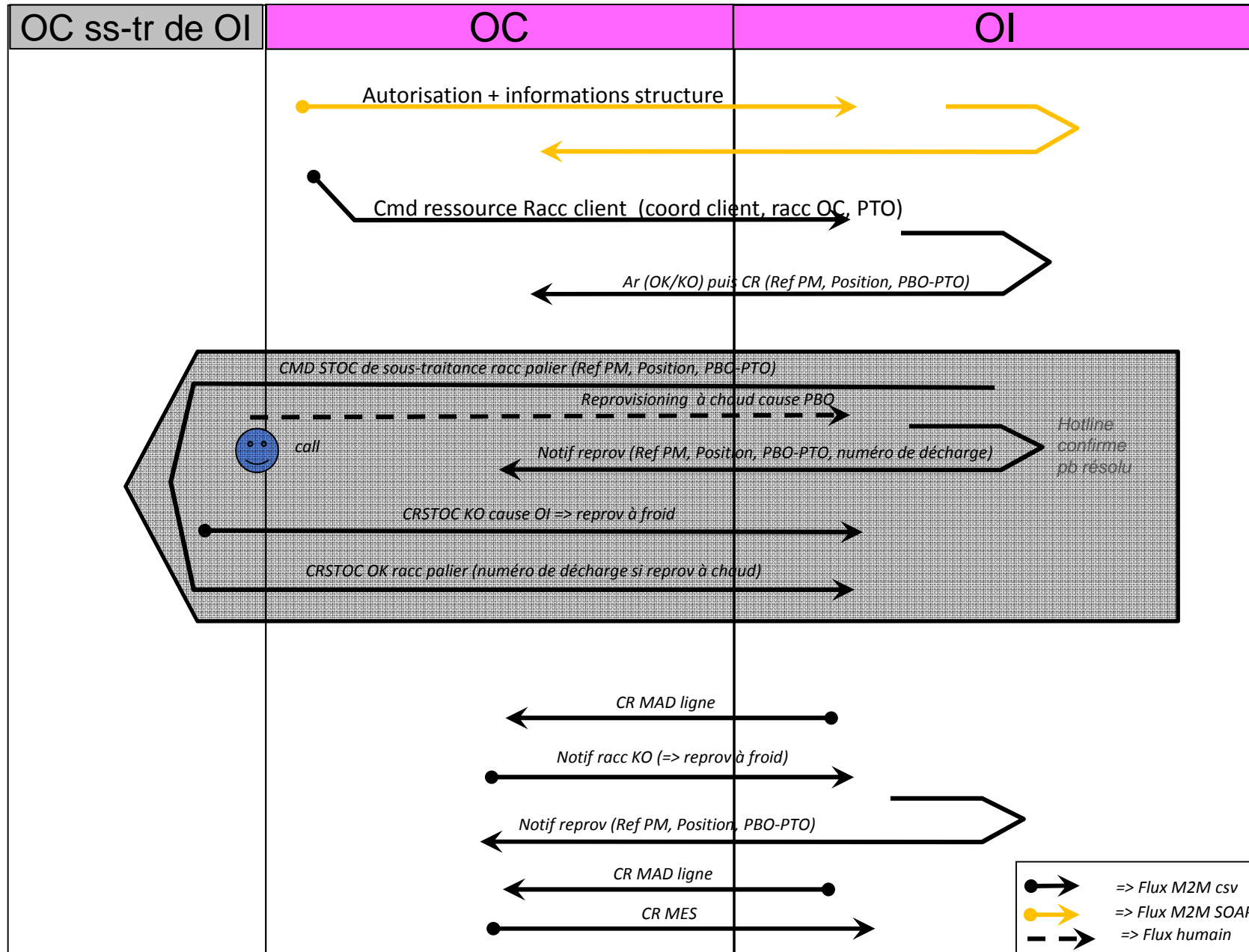
Mise en œuvre du protocole « Accès »

- Le protocole a été initialement défini pour la Zone Très Dense hors poches basses densité
- Il est opérationnel (dans sa version 1.0) entre les OI et OC, acteurs de la ZTD
- Il est en phase de développement en version 1.2 entre différents OI / OC
- Le processus de prise de commande et de mise en service de l'accès peut suivre 3 scénarios différents :
 - Raccordement client par l'OC ou « Modèle OC »
 - Raccordement client délégué à l'OC par l'OI ou « Modèle STOC »
 - Raccordement client par l'OI ou « Modèle OI »
- La prise en compte des spécificités Zone Moins Dense doit être définie dans une version V2.0, prochaine étape des discussions entre les différents opérateurs

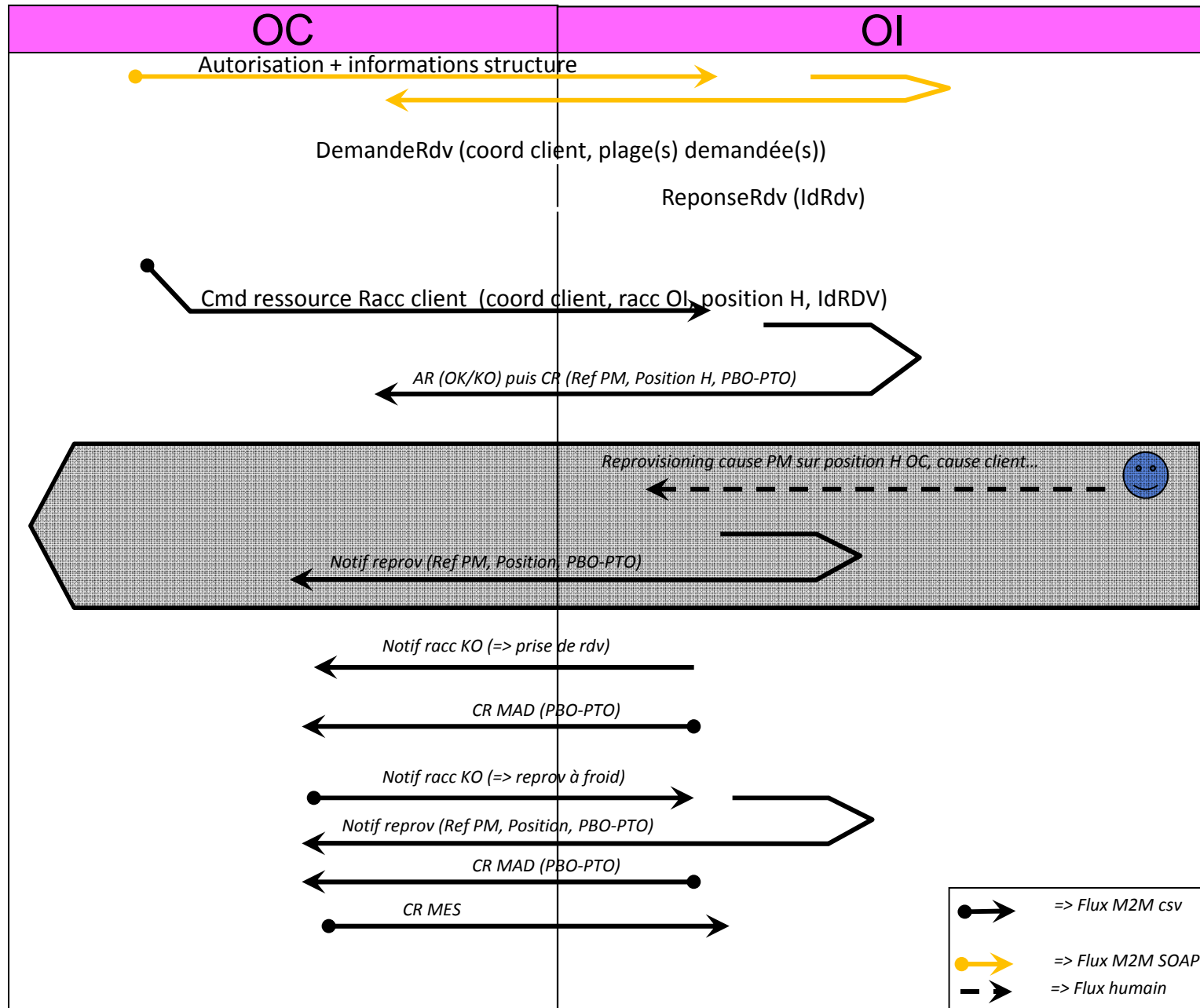
Modèle OC



Modèle STOC



Modèle OI



Informations générales sur le processus de commande entre OI et OC

- OC et OI se transmettent les informations liées à la commande via des fichiers csv.
- L'OC peut ouvrir une signalisation sur une ligne dès qu'il a transmis le CR de mise en service 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 saturation.

Règles générales de la prise de commande

- Les commandes d'accès sont matérialisées par des fichiers contenant de 0 à n lignes. Chaque ligne est relative a une seule commande.
- Une commande d'accès pour être acceptée et traitée par l'OI doit :
 - Ne pas être transmise en surcharge sur une même référence PTO ou une même référence de commande OC
 - Porter sur une adresse éligible (i.e. au sens du WS de description des adresses de l'OI)
- Chaque commande sera vérifiée individuellement par l'OI. La commande d'accès peut porter sur une PTO déjà construite ou pas
- La récupération des informations de structures verticales est facultative (mais fortement recommandée).

Descriptif des principaux fichiers des commandes d'accès

CMD d'accès

- L'OC choisit le type de raccordement (faire ou faire faire) en accord avec le contrat de l'OI (mode OI, mode OC ou mode OC ss-traitant)

CR MAD

- Le compte-rendu de mise à disposition d'un accès envoyé par l'OI à l'OC lorsqu'une intervention de construction de prise a été exécutée par l'OI

AR de CMD

- Le message d'accusé de réception de la commande d'accès est émis par l'OI après vérification du format global du fichier déposé puis vérification de la syntaxe de chaque ligne du fichier

CR MES

- Le compte-rendu de mise en service d'un accès 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

CR de CMD

- Le compte-rendu de commande d'accès émis par l'OC intègre les informations nécessaires à la construction de la liaison (route optique) ainsi que la réf. PTO

Annulation

- L'OC peut à tout moment annuler une commande en cours. L'OI qualifie dans le CR d'annulation s'il s'agit d'une annulation ou résiliation.
- Tant que le CR de MAD n'est pas envoyé => annulation sinon résiliation

Notification de reprovisioning

- Dite « à chaud » : s'il est effectué directement avec l'installateur via une hotline. Une nouvelle route optique peut être alors communiquée à l'installateur
- A froid : s'il est effectué suite à une notification de raccordement KO ou un CR STOC KO. Si le problème ne peut être résolu en ligne entre l'installateur et les techniciens de la hotline alors l'installation est terminée en échec

Flux de gestion des RV

- Spécifiques au modèle OI :
 - Demande de RDV
 - Réponse à la demande de RDV
 - Annulation de RDV
 - Gel et Degel d'un RDV
 - Demande de modification de RDV

Traitement de la commande (1)

Définition

- Eligibilité commande, respect J3M
- Référentiel adresse « postale »
- Mise à disposition d'un outil de description des structures d'immeubles
- Référentiel de compléments d'adresses
- Cohérence entre Id PTO et adresse (jusqu'aux compléments d'adresse)

Bonnes pratiques

- Refus de toute commande (interne ou provenant d'un OC) avant la date de MESC du PM
- 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 : 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
- 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
- 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.

Traitement de la commande (2)

Définition

- Traitement d'un fichier de commande 'illisible'
- Délai fourniture route optique
- Rejet de la commande (AR ou CR négatif)
- Rejet d'une commande à la MAD

Bonnes pratiques

- L'OI prévient l'OC que son fichier n'est pas au bon format (fichier corrompu ou au mauvais format)
- Les AR sont transmis par retour de flux SI et dans le pire des cas dans les 2 JO après la réception de la commande
- 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.
- Un rejet de commande est associé à un Code retour « normalisé » (cf. protocole décrits dans les fichiers Excel) et a un libellé.
- Un CR MAD KO 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.

Reprovisioning

Définition

- Mise à disposition par l'OI, d'une hotLine pouvant être contactée par les HL OC.
- Délai de confirmation de la route optique en cas de reprov 'à chaud'
- Fourniture de la nouvelle route optique en cas de SAV à tous les OC 'présents' sur une PTO multi

Bonnes pratiques

- Disponibilité communiquée aux OC avec des plages (a minima durant les 5 Jours Ouvrés) et des capacités de traitement adaptées.
- La notification de reprovisioning est transmise par retour de flux SI et dans le pire des cas dans les 2 Jours Ouvrés après le reprovisioning
- Utiliser le flux de reprovisioning en 'taggant' avec SAV

Annulation / Résiliation

Définition

- Délai fourniture du CR d'annulation

Bonnes pratiques

- 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.

Normalisation du nommage des PTO

- Norme proposée : YYYY- XXXX- XXXX (X et Y alphanumérique)
 - YYYY représente le code de l'OI issu de la table ARCEP
 - XXXX-XXXX un identifiant unique géré par l'OI

Liste des documents de référence

- Protocoles 1.0 et 1.2 **validés** (incluant le WS de description de structures verticales)
- Document “Présentation Process & Règles de gestion Accès” : ***en cours***
- Document “Invariants & Bonnes pratiques Accès” : ***en cours***

Autres documents :

- Liste des codes OI