**GESTION DU SAV FTTH**

**Présentation du flux de reprovisionning SAV**

**Version 1.4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SUIVI DES VERSIONS | | | |
| Version | Date | Nom du rédacteur | Nature de la modification |
| 0.1 | 27/03/2015 | GT Interop SAV | Création |
| 1.1 | 14/04/2016 | GT Interop SAV | Mise à jour pour intégrer les cas de reprovisionning 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 reprovisionning 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 |

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 reprovisionning à chaud 5
* 2.2. Description des flux 6
  + 2.2.1. Notif\_reprovSAV\_1.1 6
  + 2.2.2. AR\_Notif\_reprovSAV\_1.1 7
* 2.3. Mode d’envoi 8

# 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 reprovisionning d’un accès FTTH. Un flux a été défini pour permettre :

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

Ce flux est à distinguer du flux de notification de reprovisionning 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

Le flux est nommé « Notif\_reprovSAV »

## Objet du document

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

## Documents de référence applicables

|  |  |
| --- | --- |
| **Référence** | **Nom du Document** |
| 20160601 Notification de reprovisioning SAV v1.1-DVE | Flux de Notification de reprovisionning SAV |

# Périmètre et utilisation du flux

### Principes

Le flux de notification de reprovisionning 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 actions de Qualité de Données (mise en cohérence des référentiels de l'OI avec le terrain). Dans le cas où le flux Notif\_Reprov\_SAV est envoyé suite à un TP, il est demandé à l'OI de préciser dans le champ CommentaireReprov la référence du TP concerné.

Il est envoyé à l’ensemble des OC concernés par le reprovisionning 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
* En cas d’ingénierie multi-fibre, l’OI enverra un flux à chaque OC détenant l’accès reprovisionné (un flux par OC).

Il est envoyé sous format électronique, à la discrétion des binômes OI/OC :

* Soit par mail
* Soit 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 reprovisionning à chaud
* Avant la clôture du ticket SAV ayant généré le reprovisionning dans le cas d’un reprovisionning SAV à froid
* Quand besoin en cas de réaménagement

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

### Cas de reprovisionning 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 reprovisionning 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 reprovisionning

Remarque : à la cible, il a été évoqué la possibilité de générer l’émission par l’OC d’une signalisation SAV avant l’envoi de la notification de reprovisionning SAV par l’OI. La signalisation SAV de l’OC intègrerait le n° de décharge et la notification de reprovisionning de l’OI intègrerait le n° de signalisation, les deux flux étant ainsi liés. En raison de la complexité d’implémentation de cette proposition (temporisation de l’envoi de la notification de reprovisionning, création d’un lien entre le ticket et la notification de reprovisionning), il a été convenu dans un premier temps de permettre l’envoi de la notification de reprovisionning SAV sans signalisation préalable de l’OC. La décision de développer ou non une solution avec dépose de ticket sera prise en fonction du retour d’expérience de la solution sans ticket et des résultats des études d’impacts des opérateurs sur une solution avec ticket



* 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 et réaliser des mutations successives. L’OI envoie alors autant de notifications de reprovisionning 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. En cas de bug SI générant une desynchronisation, l’OC devra implémenter un mécanisme de contrôle sur le champ DateNotifReprov pour définir quelle est la dernière notification reçue à intégrer. L’OC enverra autant d’AR que de notifications de reprovisionning 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\_1.1

Le flux de reprovisionning contient :

* L’identifiant du reprovisionning, propre à l’OI et unique pour chaque notification de reprovisionning
* Un rappel des éléments liés à l’accès comme le bâtiment, l’escalier, l’étage et des informations de référence et localisation PM. Les informations les plus à jour 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 reprovisionning : 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 reprovisionning :
  + SAV à chaud : cas d’un appel hotline 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 à froid : reprovisionning ayant lieu suite à une signalisation SAV de l’OC et une analyse à froid de l’OI
  + Réaménagement de réseau : reprovisionning ayant lieu à l’initiative de l’OI, hors signalisation SAV, par exemple, suite à une dégradation de la colonne montante
  + Le type de reprovisionning est propre à chaque OC en cas d'ingénierie multi-fibre, par exemple, suite à un SAV émis par un OC, l’OI renverra une notification de reprovisionning de type SAV à l’OC ayant déclenché le SAV et de type ‘réaménagement’ aux autres OC impactés par le reprovisionning
* Le numéro de décharge :
  + Il n’existe pas en cas de réaménagement de réseau ou de SAV à froid puisqu’il n’y a pas eu d’échange entre l’OI et l’OC
  + Il est obligatoire en cas de SAV à chaud : l’OI intègre le numéro de décharge communiqué au téléphone à l’OC
* Le numéro de signalisation :
  + Il n’existe pas en cas de réaménagement de réseau
  + 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 reprovisionning correspond au ticket n°xxx

En fibre dédié, dans le cas où le reprovisionning impacte le fichier position, l’OI doit également renvoyer le fichier position corrigé à l’OC le plus rapidement possible. 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\_1.1

L’AR permet à l’OC de confirmer qu’il a bien reçu la notification de reprovisionning 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 reprovisionning. La référence de prise (PTO) et la référence prestation prise servent à identifier l’accès concerné et l’identifiant de reprovisionning sert à identifier le reprovisionning 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 reprovisionning, chaque ligne correspondant à une notification de reprovisionning. 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.