

Annexe 3 C' - DESCRIPTION DES FLUX DE DONNEES SI ET PROCESSUS DU SERVICE FTTH PASSIF - Flux SAV – V18.01

MISE EN ŒUVRE DU PROTOCOLE SAV INTER-OPERATEURS 1.0a

Ce document présente :

- les formats et
- règles de nommage permettant la mise en oeuvre des processus décrit en Annexe 5 visant à :
- la signalisation d'incident unitaire,
- la prévenance de dommages câblages constatés par l'Usager et - la prévenance de maintenance.

Liste des adaptations contractuelles réalisées par rapport au protocole 1.0a

Fichiers de signalisation des incidents unitaires :

| | |
|-----------------|----|
| Sig_SAV | NA |
| AR_Sig_SAV | NA |
| Mess_OI_Sig_SAV | NA |
| Mess_OC_Sig_SAV | NA |
| Clot_Sig_SAV | NA |

Fichiers de signalisation des incidents généralisés :

| | |
|-----------------|----|
| Prev_Dom_Cab | NA |
| AR_Prev_Dom_Cab | NA |

Fichiers de signalisation des Maintenances :

| | |
|----------------|----|
| Prev_Maint_Cab | NA |
|----------------|----|

Généralités

Abréviations

De manière générale, on retrouvera les abréviations suivantes :

* O : donnée obligatoire

F : donnée facultative

C : conditionné à la valeur de etatImmeuble A : Applicable ref internes = contrainte opérateur émetteur (ref interne ne peut être nul, ne sert à rien pour celui qui reçoit)

CodeOC et CodeOI sont définis sur 4 lettres majuscules (A-Z). La convention est la suivante :

- Orange = "FTEL"
- SFR = "SFRA"
- Free = "FREE"
- Numéricable = "NUME"
- Bouygues Télécom = "BOUY"
- Sequalum = "SEQU"
- Opalyse = "OPAL" - Fournisseur = AXIO

Format de Fichier

Tous les fichiers échangés sont au format CSV UTF-8 avec entête.

- Un entête en première ligne du fichier contenant le nom de chaque colonne.
- Des mouvements, correspondant chacun à une ligne du fichier. Un mouvement décrit en fonction du type de message matérialisé par le fichier une commande, une annulation, une notification, un accusé de réception, un compte-rendu... Le détail des champs contenus dans chaque type de mouvement est décrit dans les chapitres qui suivent.

Les données des fichiers sont en encodage UTF-8 avec entête. Les délimiteurs de champ sont des « ; » (point-virgule). Les délimiteurs d'enregistrement sont des CR/LF. La fin du fichier est désignée par EOF. Les champs ne doivent pas contenir les caractères réservés « ; », CR/LF ou EOF (transparence des données du protocole).

Chaque ligne de la 1^{ère} colonne d'un onglet (hormis la ligne des titres) correspondra à un champ du fichier CSV.

Un champ non servi (champ facultatif non rempli ou champ conditionnel n'ayant pas à être rempli) doit rester vide ; cette règle aboutit à un codage, selon la position du champ, pouvant se présenter comme suit :

- Champ vide compris entre deux autres champs d'enregistrement « ;; »
- Dernier champ d'enregistrement « ; CR/LF ».

Le cas d'un champ vide en début d'enregistrement « CR/LF ; » ne doit pas se produire.

Le nombre de fichiers de chaque type envoyé par jour est limité à **99**.

Le nombre de mouvements par fichier est limité à **1000**.

Format de Fichier

Tous les fichiers sont échangés par email entre l'Usager et le Fournisseur.

Fichier de Signalisation d'un SAV

| DONNEE | FORMAT | PRESENCE | REMARQUES / COMMENTAIRES |
|---------------------------------|--|----------------------------------|---|
| ReferencePrestationPrise | Alphanumérique | C (O selon les attentes de l'OI) | |
| ReferencePrise | Alphanumérique | C (O selon les attentes de l'OI) | |
| ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique - 30 max | O | |
| DateSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| DateIncidClientFinal | Numérique au format AAAAMMJJ | F | Date de début de l'incident déclarée par le client final à l'Usager. |
| NatureDefault | "Pas de signal" ou "Signal affaibli" | O | |
| PrelocDefault | "PTO", "Racco Palier", "PBO", "Col montante", "PM", "Horizontale Réseau" | O | |
| NomClient | Alphanumérique | C selon la préloc | O en cas de préloc PTO ou Racco Palier |
| PrenomClient | Alphanumérique | C selon la préloc | O en cas de préloc PTO ou Racco Palier |
| ContactClient1 | Alphanumérique | C selon la préloc | O en cas de préloc PTO ou Racco Palier |
| ContactClient2 | Alphanumérique | F | |
| IdRdv | Alphanumérique | F | Id issu de l'outil accédant au plan de charge des techniciens du Fournisseur. |
| PropalRdv | Alphanumérique | C (O selon les attentes de l'OI) | aaaammjj hh:mm/aaaammjj hh:mm/aaaammjj hh:mm 1 à 3 propositions selon les attentes de l'OI |
| Commentaire | Alphanumérique – 255 caractères max | F | Précisions sur le défaut, dommage, ... |

Objet du mail

SAV FTTH - Nom du fichier

Nom flux

refInterne1_refInterne2_CodeOI_CodeOC_SIG_SAV_Vxx_aaaammjj_numsequence.csv

Sig_SAV_V1.0a

Remarques

Le fichier contient une ligne par signalisation et peut contenir plusieurs signalisations.

Numéro de séquence : incrément de 1 à 999

Vxx : Version du protocole. Pour la V1.0a, Vxx prend la valeur V10.

Fichier d'Accusé de Réception d'une Signalisation d'un SAV

| DONNEE | FORMAT | PRESENCE | REMARQUES / COMMENTAIRES |
|-------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| ReferenceSigSAVRacco | Alphanumérique | O | |
| ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique | O | |
| DateArSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| EtatArSigSAVRacco | "OK" ou "KO" | O | |
| MotifKoArSigSAVRacco | Alphanumérique – 255 caractères max | C (O si EtatArSigSAVAcces = "KO") | Contrôle format signalisation. Exemples : "Info XXXXX" obligatoire "DateSigSAVRacco" incorrect "NatureDefaut" incorrect "PrelocDefaut" incorrect "ContactClient" incorrect "Rdv" obligatoire "PTO inconnue" "PTO hors parc OC" |

Objet du mail

SAV FTTH - Nom du fichier

Nom flux

refInterne1_refInterne2_CodeOI_CodeOC_AR_SIG_SAV_Vxx_aaaammjj_numsequence.csv

Remarques :

Le fichier contient une ligne par AR de signalisation et peut donc contenir plusieurs AR.

Numéro de séquence : incrément de 1 à 999 Vxx = V10.

AR_Sig_SAV_V1.0a

Fichier Message de l'OI sur une Signalisation SAV

| DONNEE | FORMAT | PRESENCE | REMARQUES / COMMENTAIRES |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------|--|
| ReferenceSigSAVRacco | Alphanumérique | O | |
| ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique | O | |
| DateMessOISigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| TypeMessOISigSAVRacco | Alphanumérique | O | "INFOOI" "DEMANDEOI" "REPONSEOI" |
| ContenuMessOISigSAVRacco | Alphanumérique – 255 caractères max | O | |

Objet du mail

SAV FTTH - Nom du fichier

Nom flux

refInterne1_refInterne2_CodeOI_CodeOC_MESS_OI_SIG_SAV_Vxx_aaaammjj_numsequence.csv

Remarques :

Le fichier contient une ligne par message du Fournisseur.

Numéro de séquence : incrément de 1 à 999

Fichier Message de l'OC sur une Signalisation SAV

| DONNEE | FORMAT | PRESENCE | REMARQUES / COMMENTAIRES |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------|--|
| ReferenceSigSAVRacco | Alphanumérique | O | |
| ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique | O | |
| DateMessOCSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| TypeMessOCSigSAVRacco | Alphanumérique | O | "INFOOC" "DEMANDEOC" "REPONSEOC" |
| ContenuMessOCSigSAVRacco | Alphanumérique – 255 caractères max | O | |

Objet du mail

SAV FTTH - Nom du fichier

Nom flux

refInterne1_refInterne2_CodeOI_CodeOC_MESS_OC_SIG_SAV_aaaammjj_numsequence.csv

Remarques

Le fichier contient une ligne / message de l'OC

Numéro de séquence : incrément de 1 à 999

Fichier Clôture d'une Signalisation SAV

| DONNEE | FORMAT | PRESENCE | REMARQUES / COMMENTAIRES |
|-------------------------------|-------------------------------|----------|---|
| ReferenceSigSAVRacco | Alphanumérique | O | |
| ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique | O | |
| DateClotSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| DateRetabSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| CodeClotSigSAVRacco | Alphanumérique – 5 caractères | O | <p>Liste des codes clôture :</p> <ul style="list-style-type: none"> - "ERR01" : Sig non prise en compte : le produit n'est pas dans votre parc - "ERR02" : prise inconnue - "ERR03" : informations incomplètes - "ERR04" : Sig non prise en compte : autre sig en cours de traitement - "ERR05" : Clôture du ticket de maintenance programmée - "ERR06" : La demande de renseignement est restée sans suite : ticket clos - "ERR07" : Incident abandonné sur votre demande - "ERR08" : Une résiliation a été reçue - "RET01" : Défaut confirmé et corrigé par OI - "RET02" : Préloc erronée, défaut corrigé par OI - "RET03" : Clôture du ticket d'incident généralisé (déplacement collectif) - "RET04" : Défaut causé par un tiers - "RET05" : Défaut lié à des causes exceptionnelles (intempéries) - "STT01" : Pas de défaut constaté sur la partie de l'OI - "STT02" : Incident abandonné sur votre demande - "STT03" : Défaut détecté responsabilité OC - "ABS01" : Client absent, nécessité d'intervenir chez lui, pas de rdv planifié - "ABS02" : Client absent lors du rdv |

| | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|---|
| LibClotSigSAVRacco | Alphanumérique | O | Liste des libellés de clôture (avec les codes associés) "ERR01#Sig non prise en compte : le produit n'est pas dans votre parc" "ERR02#prise inconnue" "ERR03#informations incomplètes" "ERR04#Sig non prise en compte : autre sig en cours de traitement" "ERR05#Clôture du ticket de maintenance programmée" "ERR06#La demande de renseignement est restée sans suite : ticket clos" "ERR07#Incident abandonné sur votre demande" "ERR08#Une résiliation a été reçue" "ERR09#Client injoignable ou numéro de contact erroné" "RET01#Défaut confirmé et corrigé par OI" "RET02#Préloc erronée, défaut corrigé par OI" "RET03#Clôture du ticket d'incident généralisé (dérangement collectif)" "RET04#Défaut causé par un tiers" "RET05#Défaut lié à des causes exceptionnelles (intempéries)" "STT01#Pas de défaut constaté sur la partie de l'OI" "STT02#Incident abandonné sur votre demande" "STT03#Défaut détecté responsabilité OC" "ABS01#Client absent, nécessité d'intervenir chez lui, pas de rdv planifié" "ABS02#Client absent lors du rdv" |
| LocalisationDefaut | "PTO", "Racco Palier", "PBO", "Col montante", "PM", "Horizontale Réseau" | C | Obligatoire si défaut (selon code clôture) |
| Responsabilite | Alphanumérique | "OI" ou "OC" ou "Tiers" | |
| CommentaireClotSigSAVRacco | Alphanumérique – 255 caractères max | F | |

Objet du mail

SAV FTTH - Nom du fichier

Nom flux

refInterne1_refInterne2_CodeOI_CodeOC_CLOT_SIG_SAV_Vxx_aaaammjj_numsequence.csv

Remarques :

Le fichier contient une ligne par clôture.

Numéro de séquence : incrément de 1 à 999

Fichier Prévenance de Maintenance Câblage

| DONNEE | FORMAT | PRESENCE | REMARQUES / COMMENTAIRES |
|-----------------------|-------------------------------------|----------|--|
| ReferencePM | Alphanumérique | O | |
| AdresseSite | Liste Alphanumérique | O | Médiapost ou Identifiant Immeuble. Une ligne par adresse impactée |
| DateHeurePrevDebMaint | Numérique au format AAAAMMJJHHMM | O | |
| DateHeurePrevFinMaint | Numérique au format AAAAMMJJHHMM | O | |
| Commentaire | Alphanumérique – 255 caractères max | F | |

Objet du mail

SAV FTTH - Nom du fichier

Nom flux

refInterne1_refInterne2_CodeOI_CodeOC_PREV_MAINT_CAB_Vxx_aaaammjj_numsequence.csv

Remarques :

Le fichier contient une ligne / adresse impactée

Numéro de séquence : incrément de 1 à 999

Fichier Prévenance de Dommage Câblage par l'Usager

| DONNEE | FORMAT | PRESENCE | REMARQUES / COMMENTAIRES |
|-----------------------|---|----------|---|
| ReferencePrestationPM | Alphanumérique | O | |
| ReferencePM | Alphanumérique | O | |
| ReferencePrevDomCabOC | Alphanumérique - 30 max | O | |
| DatePrevDomCab | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| LocDomCab | "Racco Palier", "PBO", "Col montante", "PM", "Horizontale Réseau" | O | |
| Contact | Alphanumérique – 255 caractères max | F | Qualité, Nom, Prénom, n° tél du contact ayant signalé à l'OC le dommage si différent du Technicien OC |
| Commentaire | Alphanumérique – 255 caractères max | O | |

Objet du mail

SAV FTTH - Nom du fichier

Nom flux

refInterne1_refInterne2_CodeOI_CodeOC_PREV_DOM_CAB_Vxx_aaaammjj_numsequence.csv

Remarques :

Le fichier contient une ligne / dommage

Numéro de séquence : incrément de 1 à 999

Fichier AR de prévenance de Dommage Câblage

| DONNEE | FORMAT | PRESENCE | REMARQUES / COMMENTAIRES |
|-----------------------|------------------------------|----------|--------------------------|
| ReferencePrevDomCab | Alphanumérique | O | |
| ReferencePrevDomCabOC | Alphanumérique - 30 max | O | |
| DateArPrevDomCab | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |

Objet du mail

SAV FTTH - Nom du fichier

Nom flux

refInterne1_refInterne2_CodeOI_CodeOC_AR_PREV_DOM_CAB_Vxx_aaaammjj_numsequence.csv

Remarques :

Le fichier contient une ligne / AR

Numéro de séquence : incrément de 1 à 999