OFFRE PASSIVE LIGNES FTTH ZMD
ANNEXE 5
Procédure de signalisation

MODE OPERATOIRE POUR EFFECTUER UNE SIGNALISATION DE DEMANDE D'IDENTIFICATION DE LIGNE EXISTANTE

PROCESSUS

PERIMETRE D'OUVERTURE D'UNE SIGNALISATION

- Dispositif inhérent à l'application de l'article 22 de la décision ARCEP n° 2015-0776 et permettant à un OC de signaler à NET AND YOU (OI) les informations manquantes dans l'outil d'aide à la prise de commande, ainsi que tout complément d'information pouvant permettre à NET AND YOU de compléter les informations déjà disponibles, et ce dans le but de fournir à cet OC les informations lui permettant de passer une commande d'accès sur une ligne FTTH existante.

- Périmètre applicable à la prestation de commandes sur lignes existante en cas d'information manquante dans l'outil d'aide à la prise de Commande dans le CRM.

LA METHODE DE DECLARATION DE SIGNALISATION

- Le Guichet SAV des Lignes FTTH de Net & You vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'opérateur) et prend en charge la signalisation. Net & You accuse réception de la signalisation dans les 4 heures ouvrées qui suivent le dépôt de la signalisation.
  En cas de non-conformité, Net & You rejette la signalisation, si celle-ci est incorrectement transmise, cela pourra entrainer une pénalité dont le montant est précisé en Annexe 1. En fin de traitement, Net & You transmet un avis de clôture de signalisation.

- Envoi d'un courriel vers le guichet FTTH NET AND YOU via le protocole de communication dans le webservice SOAP

OUVERTURE ET FERMETURE D'UNE SIGNALISATION

- Envoi d'un courriel vers le guichet FTTH NET AND YOU via le protocole de communication dans le webservice SOAP
- Adresse destinataire : sav-ftth@netandyou.fr ou ftth@netandyou.fr

- Le Guichet technique se chargera d'ouvrir un ticket interne vers les équipes d'ingénierie en charge de la résolution
- Après instruction, le Guichet technique répondra au demandeur par courriel en lui remettant un compte-rendu comportant les informations manquantes, ce qui clôturera la s