

CONTRAT WEBSERVICE E-RDV

ENTRE

SOCIETE FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE (SFR)

Société anonyme au capital de 3.423.265.598,40 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 343 059 564, dont le siège social est sis au 1 Square Belà Bartok – 75015 Paris,

représentée par Monsieur Eric PRADEAU

sis 12 rue Jean-Philippe Rameau

CS 80001 - 93634 La-Plaine-Saint-Denis Cedex

Ci-après dénommée « **SFR**»,

ET

.....

.....à compléter

Ci-après dénommée « **l'Opérateur Commercial** »,

Ci-après collectivement dénommées « les Parties » ou individuellement « Partie »,

PREAMBULE

La société est un Opérateur Commercial qui a d'ores et déjà signé avec SFR son Contrat d'Accès aux Immeubles FTTH SFR définissant les modalités selon lesquelles cet Opérateur Commercial bénéficie d'un accès au câblage en Fibre Optique déployé par SFR dans les immeubles pour lesquels cette dernière dispose de la qualité d'Opérateur d'Immeuble.

Il est de la responsabilité exclusive de l'Opérateur Commercial d'interroger son Client ou prospect de manière à ce que celui-ci lui indique la présence d'une prise terminale optique dans son logement ou local, ainsi que la référence de cette prise.

Cet Opérateur Commercial souhaite pouvoir bénéficier des modalités de commande d'accès aux lignes FTTH selon le mode désigné par « OI » dans la littérature du groupe Interop Fibre et ce de manière à ce qu'SFR réalise le raccordement du client final conformément à la prestation décrite à cet effet au Contrat d'Accès. Afin de bénéficier de cette prestation, l'opérateur commercial doit souscrire au Webservice de prise de rendez-vous « E-RDV » de SFR (ci-après désigné le « service »). Les paragraphes ci-dessous fixent les modalités d'usage et l'engagement des parties dans le cadre de l'utilisation du service.

ARTICLE 1 - OBJET

Le contrat Webservice E-RDV (ci-après désigné le « Contrat ») a pour objet de définir les conditions, notamment techniques, dans lesquelles SFR fournit à l'Opérateur Commercial un service de prise de rendez-vous pour la réalisation du raccordement de son client final par SFR.

La référence de réservation de rendez-vous que l'Opérateur Commercial obtiendra du Webservice E-RDV devra être mentionnée dans sa commande d'accès, selon les modalités précisées dans l'annexe Flux d'échanges SI du Contrat d'accès aux lignes FTTH de SFR.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Client ou Client Final : désigne toute personne physique ou morale souscrivant ou étant susceptible de souscrire à une offre de services de communications électroniques auprès d'un Opérateur Commercial utilisant le Câblage d'Immeuble en Fibre Optique d'un Immeuble FTTH pour lequel SFR dispose de la qualité d'Opérateur d'Immeuble.

FTTH (Fibre To The Home) : déploiement de la fibre optique jusqu'au logement ou local du Client.

Immeuble FTTH : bâtiment ou ensemble de bâtiments à usage d'habitation, à usage professionnel¹, ou à usage mixte situé(s) à la même ou à plusieurs adresses postales et dans lequel (lesquels) est implanté le Câblage d'Immeuble en Fibre Optique de SFR.

Ligne de Communications Electroniques à Très Haut Débit en Fibre Optique ou « Ligne » : désigne une liaison passive d'un réseau de boucle locale à très haut débit constituée d'un ou de plusieurs chemins continus en fibre optique permettant de desservir un Client Final.

Local FTTH : logement ou local professionnel d'un Client Final.

¹ Dans le respect des STAS de SFR en vigueur

E-RDV : dénomination du Webservice proposé au titre du présent Contrat et permettant la gestion des rendez-vous de raccordement client final sur les structures d'Immeubles FTTH dans le cadre des Zones Très Denses (ZTD) et/ou en dehors des Zones Très Denses et ce dans le cadre de l'offre de référence SFR correspondante.

Maison FTTH : bâtiment ou maison individuelle ne comportant qu'un seul logement ou local professionnel, dans lequel se trouve installé une Ligne FTTH et qui n'est pas un Immeuble FTTH.

Opérateur Commercial (OC) : désigne un Opérateur signataire du Contrat d'Accès aux Immeubles FTTH SFR ; en zones très denses et/ou en dehors des zones très denses ; et qui commercialise des services très haut débit FTTH dans les Immeubles FTTH déployés par SFR.

Webservice : Technologie permettant à des applications de dialoguer à distance via Internet, et ceci indépendamment des plates-formes et des langages sur lesquelles elles reposent. Pour ce faire, les webservices s'appuient sur un ensemble de protocoles Internet très répandus, afin de communiquer entre eux. Cette communication est basée sur le principe de demandes et réponses, effectuées avec des messages XML. SFR assure l'entretien et la maintenance de ses Webservices dans les conditions décrites à l'article 6 des présentes.

ARTICLE 3 - DATE D'EFFET, DUREE

Le présent Contrat prend effet à compter du jour de sa signature par les deux Parties.

Dans le cas où les signatures des Parties ne seraient pas concomitantes, le présent Contrat prendra effet au jour où la dernière des deux signatures est apposée.

La prise d'effet du Contrat vaut commande du Service (ci-après la « Commande »).

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Toutefois, le présent Contrat prendra automatiquement fin à l'arrivée du terme du ou des Contrat(s) d'accès aux Immeubles FTTH signé(s) entre SFR et l'Opérateur commercial.

ARTICLE 4 - LE SERVICE

1°) Périmètre et Conditions préalables à l'utilisation du Service

La prise de rendez-vous de raccordement ne sera accessible à l'opérateur commercial que sur les zones géographiques où l'opérateur d'immeuble a signé un Contrat d'accès aux Immeubles FTTH et souscrit explicitement au mode OI pour le passage de ses commandes d'accès.

La prise de rendez-vous ne peut avoir lieu que sur des adresses ouvertes commercialement, il est de la responsabilité de l'opérateur commerciale de s'assurer du statut des adresses sur lesquelles il souhaite passer commande, notamment grâce au Webservice « Maia » mis à disposition par SFR sous réserve de souscrire à son utilisation.

2°) Description des Services

2.1 Période de test et mise en service des Services

Préalablement à la signature du présent Contrat, SFR aura fourni les URL d'accès aux Webservices à l'Opérateur commercial susceptible de souscrire à ce dernier afin qu'il soit en mesure de réaliser des tests lui permettant de valider son interconnexion réseau avec les Webservices mis à disposition par SFR.

Au préalable, l'Opérateur commercial choisira et transmettra à SFR la ou les adresse(s) IP utilisatrice(s) qui interrogeront les Webservices (ci-après dénommées les « Adresse(s) IP Utilisatrice(s) »).

L'Opérateur commercial reconnaît et accepte que la signature du présent Contrat signifie que la période de test mentionnée ci-dessus s'est avérée concluante et que l'accessibilité au Service et sa consultation sont satisfaisantes. La date de prise d'effet du Contrat valant commande et mise en service du Service, celle-ci déclenchera la facturation dans les conditions décrites à l'article 5 ci-après.

2.2 Modalités d'utilisation des Services

L'Opérateur commercial peut accéder aux Services pour interagir avec SFR de la façon suivante :

- Demander une liste de créneaux de rendez-vous disponibles
- Pré-réserver un créneau de rendez-vous
- Réserver un créneau de rendez-vous
- Modifier le commentaire d'un rendez-vous déjà pris
- Décaler un rendez-vous
- Annuler un rendez-vous
- Consulter les rendez-vous réservés

3°) Mise en garde liée à l'utilisation des Services

L'Opérateur commercial est informé que des mises à jour régulières de la capacité planning des techniciens de raccordement de SFR peuvent être réalisées et que cette capacité est mutualisée pour l'ensemble des opérateurs commerciaux.

Des créneaux de rendez-vous peuvent donc apparaître comme disponibles au moment d'une requête de récupération des listes de créneaux et ne plus l'être au moment de la réservation réalisée par l'OC.

Afin d'éviter que l'OC commande une prestation de raccordement à SFR avec un créneau de rendez-vous indisponible et, d'autre part, de manière à optimiser l'accessibilité au plan de charge des techniciens SFR par les différents opérateurs concernés, le webservice E-RDV libérera automatiquement le ou les créneau(x) sélectionnés de la manière suivante :

- dès lors que le délai entre la pré-réservation et la réservation d'un rendez-vous dépasse 15 minutes ;
- et dès lors que le délai entre la réservation de rendez-vous et la réception de la commande d'accès dépasse douze (12) heures.

4°) Evolution du Service

En cas d'évolution substantielle du Service (au-delà d'un simple changement de modalité d'accessibilité), SFR en informera l'Opérateur commercial en respectant un délai de préavis de trois (3) mois précédent l'entrée en vigueur de l'évolution.

ARTICLE 5 - MODALITES FINANCIERES

Le prix d'utilisation du Service est intégré dans la tarification de la prestation de raccordement réalisée par SFR, telle que précisée en annexe Prix et Pénalités du Contrat d'accès SFR.

L'Opérateur commercial reconnaît et accepte qu'en cas de résiliation du Service, à quelque titre que ce soit, les montants versés à SFR au titre de ses prestations sont définitivement acquis, et ne pourront faire l'objet d'un remboursement.

L'accès internet à partir de son / ses poste(s) (communication et fournisseur d'accès) est à la charge et demeure sous la responsabilité exclusive de l'Opérateur commercial.

ARTICLE 6 - GESTION DES TRAVAUX PROGRAMMES ET DES INCIDENTS

1°) Travaux programmés

SFR peut être amenée à réaliser des travaux ou des interventions de maintenance préventive susceptibles d'entraver temporairement le fonctionnement du Service. SFR s'engage à produire ses meilleurs efforts pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'Opérateur commercial.

En cas de travaux programmés par SFR, ceux-ci seront planifiés dans la mesure du possible après 20h00 et avant 08h00.

D'autre part, avant chaque intervention programmée susceptible de suspendre le fonctionnement du Service pour une durée supérieure à deux (2) heures consécutives durant les jours / heures ouvrables, SFR informera préalablement l'Opérateur commercial par courriel, moyennant le respect d'un préavis de deux jours ouvrés, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption.

Le contact de l'Opérateur commercial est : **[A COMPLETER]**

2°) Signalisation et gestion des Incidents

A tout moment, l'Opérateur commercial peut informer par courriel SFR de tout dysfonctionnement du Service à l'adresse email suivante : incidentswsrdv@sfr.com

Les messages déposés à cette adresse seront traités par SFR du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures sauf les jours fériés.

L'Opérateur Commercial s'efforcera de décrire précisément le dysfonctionnement rencontré et joindre à son email une copie d'écran du Webservice E-RDV illustrant son propos.

L'Opérateur commercial s'engage à ne pas communiquer cette adresse à des tiers, y compris ses filiales. SFR ne traitera que les signalisations d'incident émanant de l'Opérateur commercial, identifié par l'adresse email de référence telle que définie ci-dessous.

En cas de dysfonctionnement du Service et dès la réception d'une signalisation, SFR prend en charge le pilotage du rétablissement du Service et fera ses meilleurs efforts pour rétablir celui-ci dans les meilleurs délais. Dès le rétablissement du Service, SFR clôture l'incident et en informe l'Opérateur commercial par réponse au courriel de signalisation.

ARTICLE 7 - CONDITIONS D'UTILISATION D'INTERNET

L'Opérateur commercial déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels.
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Opérateur commercial est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

- qu'il appartient à l'Opérateur commercial de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

L'Opérateur commercial s'engage, dans l'usage qu'il fait du Service au titre du présent Contrat à respecter les lois, les règlements, les droits des tiers, ainsi que les règles de déontologie régissant le web et à ne pas porter préjudice à l'image de SFR.

Pour sa part SFR s'engage, dans la mise à disposition du Service défini dans le cadre du présent Contrat à respecter les lois, les règlements, les droits des tiers, y compris les droits de propriété intellectuelle.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

1°) Responsabilité de SFR

SFR s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'exécution du présent Contrat. La responsabilité de SFR ne pourra être engagée qu'en cas de faute établie à son encontre et dûment démontrée.

L'Opérateur Commercial accepte ainsi de supporter, dans des limites raisonnables, des risques d'imperfection ou l'indisponibilité du serveur sans que cela constitue pour autant une tolérance à l'égard de SFR, SFR devant toujours tendre à remédier dans les plus brefs délais aux défauts de fonctionnement et procéder corrélativement aux corrections qui s'imposent, ainsi qu'à améliorer les performances des logiciels existants en fonction de l'évolution de la technique informatique.

2°) Responsabilité de l'Opérateur Commercial

L'Opérateur Commercial est responsable vis-à-vis de SFR de tous dommages directs que ses équipements, son personnel ou celui de ses sous-traitants causeraient aux personnels, aux équipements de SFR ou à des tiers. L'Opérateur Commercial assume la responsabilité pleine et entière des relations qu'il entretient avec ses partenaires commerciaux, ses Clients Finaux et tout autre tiers. A ce titre, il est seul responsable de la fourniture et de la qualité du service qu'il commercialise auprès de ses Clients Finaux. Il s'engage à garantir SFR de toute réclamation, recours ou action de quelque nature que ce soit, intentés par les tiers précités.

3°) Responsabilité des Parties

La responsabilité de chacune des Parties est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus.

Nonobstant toute autre stipulation du Contrat, la responsabilité de chacune des Parties, tous préjudices confondus, n'excédera pas 10 000 euros par année contractuelle.

Aucune des Parties ne peut être tenue pour responsable des dommages en raison de défaillance tenant soit à un cas de force majeure, soit du fait d'un tiers.

La responsabilité de chaque Partie en cas de décès, de préjudice corporel résultant de sa négligence ou de celle de ses agents et représentants ou de fraude, dol ou faute lourde n'est ni exclue ni limitée.

De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

ARTICLE 9 - ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances de 1er rang une police Responsabilité Civile, valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés.

Sur requête, chaque Partie fournira à l'autre un certificat d'assurances, attestant de la souscription des polices décrites ci-dessus.

ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront pas responsables de perte, de dommage, de retard, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (soit un « Cas de Force Majeure »). De plus, les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment les événements suivants : attentats, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à l'exécution des Prestations, agitations, rébellions, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles.

Chaque Partie notifiera dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure et, en particulier, les délais requis pour l'exécution de ses obligations, seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des Cas de Force Majeure.

Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de 120 (cent vingt) jours, chacune des Parties pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans indemnités pour l'un ou l'autre Partie. La résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

ARTICLE 11 - RESILIATION

1°) Résiliation pour convenance.

Les Parties conviennent et reconnaissent expressément qu'aucune d'entre elle ne pourra résilier à tout moment le présent Contrat pour simple convenance personnelle, et ce tenant compte des droits d'usage concédés à l'Opérateur Commercial sur les Lignes au titre du ou des Contrat(s) d'Accès aux Immeubles FTTH de SFR.

2°) Résiliation pour non-respect des obligations contractuelles.

En cas de non-respect par l'une des Parties d'une de ses obligations contractuelles substantielles le présent Contrat sera résilié de plein droit trente (30) jours après mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, demeurée infructueuse, et ce sans préjudice de tous dommages intérêts auxquels la Partie lésée pourrait prétendre.

En outre, SFR se réserve le droit de résilier de plein droit le présent Contrat, sans préavis, dans le cas d'un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le Service par l'Opérateur commercial.

ARTICLE 12 - PREUVE, ADMINISTRATION ET PORTEE

Les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique a la même force probatoire que l'écrit sur support papier.

Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

De convention expresse, les Parties s'accordent pour considérer les données enregistrées, transmises et/ou reçues par SFR dans le cadre du présent Contrat au moyen de ses propres outils d'enregistrement et de calcul comme une preuve de la réalité et du moment de l'enregistrement, de la transmission et/ou de la réception des dites données.

ARTICLE 13 – MODIFICATIONS

Toute modification du présent Contrat fera l'objet d'un avenant signé entre les Parties, à l'exception, des modifications concernant un changement des modalités d'accessibilité au Service via Internet et/ou un changement du mode d'authentification ou de cryptage.

Ces dernières pourront être notifiées par SFR à l'Opérateur commercial, par courrier simple, télécopie ou courrier électronique moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

ARTICLE 14 - SECURITE DES ECHANGES

La confidentialité des échanges entre les Parties et l'authentification de l'Opérateur commercial sont assurées par l'utilisation des Adresses IP Utilisatrices que l'Opérateur commercial transmet à SFR lors de la mise en service du Service (cf Annexe 2).

L'Opérateur commercial est seul responsable de la transmission et de l'utilisation de ses Adresses IP Utilisatrices. SFR dégage toute responsabilité en cas de communication à un tiers non-habilité par l'Opérateur commercial.

ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITE

Les dispositions du présent Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives au Service et/ou aux Parties (ci-après « les Informations Confidentielles ») seront tenues confidentielles et ne seront pas divulguées, en tout ou en partie, à une personne autre que des sous-traitants, des dirigeants, des administrateurs, des employés ou des représentants d'une Partie (ci-après, collectivement, « des Représentants ») ayant besoin de connaître lesdites Informations Confidentielles aux fins de négocier, signer et exécuter leurs obligations aux termes du présent Contrat. Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin.

Toutefois, sans préjudice des stipulations du présent article, l'Opérateur commercial est autorisé à fournir uniquement à destination de ses Clients et dans la stricte limite des informations qui seuls les concernent, sous son entière responsabilité et en tout état de cause après retraitement, les informations restituées au travers de ce Service. Aucun Client Final de l'Opérateur Commercial ne pourra donc consulter directement le Webservice objet des présentes.

Chaque Partie s'engage à informer tous ses représentants de la nature privée des Informations Confidentielles et à ordonner à ces personnes de traiter ces dernières conformément aux dispositions du présent article. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (v) aux fournisseurs potentiels de financement à une Partie, ses affiliés au sens de l'article L233-3 du Code de commerce et maisons-mères, et (vi) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que ledit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les stipulations du présent article. Le présent article s'appliquera pendant toute la durée de mise en œuvre du présent Contrat et survivra à l'arrivée à terme de ce dernier pendant un (1) an.

Aucune des Parties ne fera d'annonce publique relative au présent Contrat sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 16 – PROPRIETE

Le présent Contrat ne transfère à l'Opérateur commercial aucun droit de propriété sur le Webservice E-RDV mis à sa disposition au titre du présent Contrat.

16.1 – Propriété du Webservice :

Conformément à la loi n°94-361 du 10 mai 1994, SFR concède à l'Opérateur commercial une licence personnelle, non exclusive et non transférable sur le Webservice pour le monde entier et pendant la durée du Contrat, aux seules fins d'utilisation de E-RDV dans les termes et conditions stipulés aux présentes et pour les seuls besoins inhérents à la préparation de commande(s) de lignes FTTH auprès de SFR.

Cette licence comprend le droit de consultation, d'exécution, de chargement, de transmission et d'affichage, en tout ou parti, sur tout support.

L'Opérateur commercial s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ce Webservice, quelle qu'en soit la nature et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de SFR.

Toutefois, les Parties reconnaissent que le protocole « Web Service Description Language » constitue un format inter-opérateurs, publié sur le site de l'ARCEP. En conséquence, chacune des Parties est libre de dupliquer ou reproduire ledit protocole « Web Service Description Language » pour la création de son propre service.

SFR se réserve expressément le droit exclusif d'intervenir sur son Webservice pour lui permettre d'être utilisé conformément à sa destination et notamment pour en corriger les erreurs. L'Opérateur commercial s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur le Webservice de SFR.

La mise à disposition du Webservice ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice de l'Opérateur commercial.

Tous les éléments constitutifs du Service (notamment les textes, graphismes, logos, sons, photos, animations, logiciels) sont la propriété de SFR.

Les éléments appartenant à SFR, et a fortiori leur mise en forme ainsi que le code qui en résulte, sont la propriété exclusive de SFR.

Les éléments constitutifs du Service sont protégés par les législations nationales et transnationales relatives au droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou représentation, de tout ou partie du Service, sur un quelconque support, du présent ou futur, est interdite (sauf (1) autorisation faite par les présentes ou (2) autorisation préalable et écrite de SFR).

Le non-respect des dispositions de la présente clause est susceptible de constituer un acte de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et/ou pénale de tout contrevenant.

16.2 – Propriété des données consultées sur le Webservice :

Conformément à la loi 98-536 du 1er juillet 1998, E-RDV est protégée. SFR concède à l'Opérateur commercial une licence personnelle, non exclusive et non transférable sur E-RDV, pour la France et pour la durée du présent Contrat, aux seules fins d'utilisation de E-RDV dans les termes et conditions stipulés aux présentes, et pour les seuls besoins inhérents à la préparation de commande(s) de lignes FTTH auprès de SFR. Cette licence comprend : (1) le droit d'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de E-RDV sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, et (2) le droit de reproduction et de réutilisation, par la mise à la disposition des Clients et de tout Sous-traitant de l'Opérateur Commercial, de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de E-RDV, quelle qu'en soit la forme.

En conséquence, l'Opérateur commercial s'interdit de procéder à tout autre utilisation que celle visée par les présentes ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété ou de licence de SFR.

ARTICLE 17 - INTUITU PERSONAE

Il est expressément convenu entre les Parties que le présent Contrat a été conclu eu égard à la forme, la composition actuelle, la personnalité, la réputation et la situation financière de l'Opérateur commercial. Toute modification substantielle dans la situation commerciale, juridique ou financière de l'Opérateur commercial, doit être portée immédiatement à la connaissance de SFR.

L'Opérateur commercial s'engage, sans délai, à informer SFR de toute cession de contrôle, ainsi que de toute modification substantielle dans sa situation commerciale, juridique et financière, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le contrôle s'entend au sens des articles L.233-1 et suivants du Code de commerce :

- dès lors qu'une société détient directement ou indirectement une fraction du capital lui donnant la majorité des droits de vote dans les assemblées de l'Opérateur commercial,
- ou lorsqu'une société dispose seule de la majorité des droits de vote en vertu d'un accord conclu avec d'autres associés ou actionnaires, qui n'est pas contraire à l'intérêt de l'Opérateur commercial,
- ou enfin lorsqu'une société détermine en fait par les droits de vote dont elle dispose, les décisions dans les assemblées générales de l'Opérateur commercial.

En cas de cession de contrôle de l'Opérateur commercial, SFR se réserve le droit de résilier le Contrat, huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception faisant suite à la cession, dûment motivé et expliquant le(s) motif(s) de cette résiliation.

ARTICLE 18 - INTEGRALITE, INDIVISIBILITE, NON-RENONCIATION

1°) Intégralité de l'accord

Les dispositions du présent Contrat et ses annexes expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties fixant les droits et obligations de chacune d'elles. Elles prévalent sur tous accords écrits ou verbaux, toutes correspondances ou proposition, ainsi que sur tout autre disposition figurant dans les documents échangés antérieurement entre les Parties et relatifs à l'objet du présent Contrat.

2°) Indivisibilité

Si une disposition du Contrat devient nulle ou inapplicable, ladite disposition sera réputée supprimée du Contrat, et les Parties se rencontreront afin de définir d'un commun accord une disposition de substitution. Au cas où les Parties ne pourraient, de bonne foi, trouver un accord sur une telle disposition, le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans que les Parties puissent prétendre à de quelconques dommages et intérêts.

3°) Non-renonciation

Aucune Partie ne sera réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes de la souscription de tout ou partie du présent Contrat, sauf renonciation écrite et signée. Aucun manquement ou manquements successifs à l'exécution d'un accord ou d'une convention et aucune renonciation ou renoncations successives par une Partie ne pourront affecter la validité de ces accords, conventions ou dispositions ni porter atteinte aux droits de la Partie bénéficiaire de les faire exécuter.

ARTICLE 19 - LOI APPLICABLE ET LITIGES

1°) Loi applicable

Le présent Contrat est soumis à la loi française, il est rédigé dans son intégralité en langue française.
Tous les échanges écrits ou oraux entre les Parties et, notamment, les échanges techniques relatifs aux problèmes d'exploitation réalisés dans le cadre de l'application du présent Contrat se font en langue française.

2°) Règlement des litiges et élection de juridiction.

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution, l'adaptation et / ou la résiliation du présent Contrat.

Tout litige entre les Parties concernant l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution, l'adaptation et / ou la résiliation du présent Contrat ou de l'un quelconque de ses articles, que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs et / ou appel en garantie.

ARTICLE 20- LISTE DES ANNEXES

- 1- ADRESSES IP UTILISATRICES
- 2- SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Fait à Paris,
Le

Pour SFR

Pour

Annexe 1 – ADRESSES I.P. UTILISATRICES

..... A compléter

Annexe 2 – SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Présentation

Ce document présente le Webservice E-RDV .
Il décrit les interfaces des méthodes mises à disposition et détaille les valeurs des paramètres.

1. Format des messages

Les messages sont constitués d'un en-tête et d'un corps de message. L'en-tête regroupe les informations techniques, le corps les informations et paramètres de l'opération à réaliser.

1.1 Types de données

1.1.1 Précisions

La colonne **Card** correspond à la cardinalité :

0..1 = optionnel
0..-1 = 0 à n occurrences
1..-1 = 1 à n occurrences

Par défaut la cardinalité n'est pas précisée pour les éléments obligatoires.

1.1.2 Type "IdentifiantService"

Type de base de "IdentifiantService" : «XSDsimpleType» string

1.1.3 dateTime

Format de date (heure comprise) norme W3C.

Exemple :
2013-07-31T10:00:00+02:00

1.1.4 Type "CodeRetour"

Type de base de "CodeRetour" : «XSDsimpleType» int

Tout WS comporte un code retour.
Les retours possibles sont :

- 0 : Ok
- 1 : Erreur fonctionnelle
- 2 : Erreur syntaxique
- 3 : Erreur technique

1.1.5 Type "TimeSlot"

Type de base de "TimeSlot" : «XSDcomplexType»

Description d'un créneau d'intervention

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
dateDebut	«XSDelement» / date		Date de début du créneau
heureDebut	«XSDelement» / int		Heure de début du créneau
heureFin	«XSDelement» / int		Heure de fin du créneau
refTimeSlot	«XSDelement» / string		Référence unique du créneau
nom	«XSDelement» / string		Nom du prestataire

1.1.6 Type "StatutRDV"

Type de base de "StatutRDV" : «XSDsimpleType» int

- 0 : Sans objet
- 1 : Pré-réservée
- 2 : Réservée
- 3 : Annulée
- 4 : Terminée
- 5 : OT émis
- 6 : En cours
- 8 : Suspendu
- 9 : Gelé (statut entre la commande d'accès et le CR de commande, période où on ne peut pas modifier ou annuler le RDV)

1.1.7 Type "ResultatInstallation"

Type de base de "ResultatInstallation" : «XSDsimpleType» int

- 0 : Sans objet
- 1 : OK
- 2 : KO
- 3 : OK partiel

1.1.8 Type "MotifGR"

Type de base de "MotifGR" : «XSDcomplexType»

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
codeMotif	«XSDelement» / string		Code du motif
libelle	«XSDelement» / string		Libellé du motif

1.1.9 Type "InfoIntervention"

Type de base de "InfoIntervention" : «XSDcomplexType»

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
typeIntervention	«XSDelement» / int		Type d'intervention 1 : raccordement
refIntervention	«XSDelement» / string		Référence unique de l'intervention
creneau	«XSDelement» / TimeSlot		Créneau
commentaire	«XSDelement» / string		Commentaire de pré-installation
statut	«XSDelement» / StatutRDV		Statut du rendez-vous
resultatInstallation	«XSDelement» / ResultatInstallation		Statut technique de l'intervention
refSouscription	«XSDelement» / string	[0..1]	Référence interne OC de la commande d'accès
numeroContrat	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
noAbonne	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
noProspect	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
identifiantAS	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
symptom	«XSDelement» / Symptom	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
prestation	«XSDelement» / Prestation	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
profil	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide

1.1.10 Type "EnteteQuestionV2"

Type de base de "EnteteQuestionV2" : «XSDcomplexType»

Tout WS comporte les données suivantes: service appelant, service appelé, ID client, horodatage requête.

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
serviceAppelant	«XSDelement» / IdentifiantService		Quadrigramme de l'OC appelant
serviceAppele	«XSDelement» / IdentifiantService		Nom de la méthode appelée. Ex : « GRRecupererListeCrenaux »
horodatageRequete	«XSDelement» / dateTime		Horodatage de la requête
numeroClient	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
numeroContrat	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
techno	«XSDelement» / string		« Fibre »
loginOperateur	«XSDelement» / string	[0..1]	Quadrigramme de l'OC appelant

1.1.11 Type "EnteteReponseV2"

Type de base de "EnteteReponseV2" : «XSDcomplexType»

Entête réponse

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
horodatageReponse	«XSDelement» / dateTime		Horodatage de la réponse
codeRetour	«XSDelement» / CodeRetour		Code retour
codeErreur	«XSDelement» / int	[0..1]	Code erreur
libelleErreur	«XSDelement» / string	[0..1]	Libellé Erreur éventuel
detaillErreur	«XSDelement» / string	[0..1]	Données supplémentaires sur l'erreur éventuelle

1.1.12 Type "questionGR1"

Type de base de "questionGR1" : «XSDcomplexType»

Récupération de la liste des créneaux

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
profil	«XSDelement» / string	[0..1]	Profil de l'utilisateur. Non utilisé. Laisser vide
refAdresse	«XSDelement» / string		Référence hexaclé mediapost de l'adresse
refSouscription	«XSDelement» / string	[0..1]	Référence interne OC de la commande.
typeIntervention	«XSDelement» / int		Identifiant du type d'intervention 1 : raccordement
dateSouscription	«XSDelement» / date	[0..1]	Date du jour.
dateAuPlusTot	«XSDelement» / date	[0..1]	Date minimale de RDV souhaité.
noProspect	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide

1.1.13 Type "questionGR2"

Type de base de "questionGR2" : «XSDcomplexType»
Pré-réservation d'un créneau

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
refTimeSlot	«XSDelement» / string		Référence unique du créneau à pré-réserver
refAdresse	«XSDelement» / string	[0..1]	Référence hexaclé mediapost de l'adresse
refSouscription	«XSDelement» / string	[0..1]	Référence interne OC de la commande.
typeIntervention	«XSDelement» / int	[0..1]	Identifiant du type d'intervention 1 : raccordement
noProspect	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
commentaire	«XSDelement» / string	[0..1]	Commentaire (saisie libre)
symptom	«XSDelement» / Symptom	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide
prestation	«XSDelement» / Prestation	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide

1.1.14 Type "questionGR3"

Type de base de "questionGR3" : «XSDcomplexType»
Réservation d'un rendez-vous pour installation newbie SAV ou Prestations complémentaires

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
refIntervention	«XSDelement» / string		Référence unique de l'intervention
refSouscription	«XSDelement» / string	[0..1]	Référence interne OC de la commande.
commentaire	«XSDelement» / string		Commentaire (saisie libre)
numeroTicket	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide

1.1.15 Type "questionGR4"

Type de base de "questionGR4" : «XSDcomplexType»
Consultation d'un rendez-vous

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
refIntervention	«XSDelement» / string	[0..1]	Référence unique de l'intervention
refSouscription	«XSDelement» / string	[0..1]	Référence interne OC de la commande.
noProspect	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide

1.1.16 Type "questionGR5"

Type de base de "questionGR5" : «XSDcomplexType»
Demande de modification du commentaire de pré-installation

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
refIntervention	«XSDelement» / string		Référence unique de l'intervention
commentaire	«XSDelement» / string	[0..1]	Commentaire (saisie libre)

1.1.17 Type "questionGR6"

Type de base de "questionGR6" : «XSDcomplexType»
Demande de modification d'un rendez-vous (décalage)

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
refIntervention	«XSDelement» / string		Référence unique de l'intervention
refTimeSlot	«XSDelement» / string		Référence unique du créneau à pré-réserver
commentaire	«XSDelement» / string		Commentaire (saisie libre)
prestation	«XSDelement» / Prestation	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide

1.1.18 Type "questionGR7"

Type de base de "questionGR7" : «XSDcomplexType»
Demande d'annulation d'un rendez-vous

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
refIntervention	«XSDelement» / string		Référence unique de l'intervention

1.1.19 Type "questionGR8"

Type de base de "questionGR8" : «XSDcomplexType»

Demande de confirmation d'annulation d'un rendez-vous

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
refIntervention	«XSDelement» / string		Référence unique de l'intervention
codeMotif	«XSDelement» / string		Motif d'annulation de l'intervention

1.1.20 Type "questionGR9"

Type de base de "questionGR9" : «XSDcomplexType»
Demande de consultation des motifs

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
typeMotif	«XSDelement» / int	[1..1]	Identifiant du type de motif 1 : annulation 2 : decalage

1.1.21 Type "questionGR10"

Type de base de "questionGR10" : «XSDcomplexType»
Suspension d'un rendez-vous

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
refIntervention	«XSDelement» / string		Référence unique de l'intervention
noProspect	«XSDelement» / string	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide

1.1.22 Type "reponseGR"

Type de base de "reponseGR" : «XSDcomplexType»
Réponse standard

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
enteteReponse	«XSDelement» / EnteteReponseV2		code retour

1.1.23 Type "reponseGR1"

Type de base de "reponseGR1" : «XSDcomplexType»
Réponse à la demande de récupération de créneaux

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
enteteReponse	«XSDelement» / EnteteReponseV2		

listeCreneaux	«XSDelement» / TimeSlot	[0..-1]	Liste des créneaux
---------------	-------------------------	---------	--------------------

1.1.24 Type "reponseGR2"

Type de base de "reponseGR2" : «XSDcomplexType»
Réponse à la demande de pré-réservation

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
enteteReponse	«XSDelement» / EnteteReponseV2		
refIntervention	«XSDelement» / string	[0..1]	Référence unique de l'intervention Obligatoire en cas de succès

1.1.25 Type "reponseGR4"

Type de base de "reponseGR4" : «XSDcomplexType»
Réponse à la demande de consultation d'un rendez-vous

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
enteteReponse	«XSDelement» / EnteteReponseV2		
infoIntervention	«XSDelement» / InfoIntervention	[0..1]	Informations sur l'intervention Obligatoire en cas de succès

1.1.26 Type "reponseGR7"

Type de base de "reponseGR7" : «XSDcomplexType»
Réponse sur demande d'annulation d'un rendez-vous

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
enteteReponse	«XSDelement» / EnteteReponseV2		
risque	«XSDelement» / OuiNon	[0..1]	Non utilisé. Laisser vide

1.1.27 Type "reponseGR9"

Type de base de "reponseGR9" : «XSDcomplexType»
Réponse sur demande de consultation des motifs

Donnée	Format	Card	Description / Commentaires
enteteQuestion	«XSDelement» / EnteteQuestionV2		
enteteReponse	«XSDelement» / EnteteReponseV2		
occMotif	«XSDelement» / MotifGR	[0..-1]	Non utilisé. Laisser vide

2. Description détaillée du webservice

Target Namespace	A préciser
Location	A préciser
Protocol	SOAP
Transport protocol	SOAP over HTTP

Dans tout ce qui suit, un * suivant le nom signifie que le champ peut être répété.

2.1 CRMProcessingGR

2.2 Liste des services

Opération	Description	Alias
GRRecupererListeCrenaux	Récupérer la liste des créneaux	GR1
GRPreReserverRDV	Pré-réserver un RDV	GR2
GRReserverRDV	Réserver un RDV	GR3
GRConsulterRDV	Consulter un RDV	GR4
GRModifierCommentaireRDV	Modifier le commentaire d'un RDV	GR5
GRDecalerRDV	Décaler un RDV	GR6
GRDemanderAnnulationRDV	Demander l'annulation d'un RDV	GR7
GRConfirmerAnnulationRDV	Confirmer l'annulation d'un RDV	GR8

2.2.1 GRRecupererListeCreneaux

2.2.1.1 GR1 - Récupérer la liste des créneaux

2.2.1.1.1 Format de la question

La question est de type "questionGR1"

Champ	Libellé	Règle
enteteQuestion		
serviceAppelant	Quadrigramme de l'OC	Obligatoire
serviceAppele	« GRRecupererListeCreneaux »	Obligatoire
horodatageRequete		Obligatoire
numeroClient	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
numeroContrat	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
techno	« Fibre »	Obligatoire
loginOperateur	Quadrigramme de l'OC	
profil ⁽¹⁾	« CC »	Facultatif (valeur par défaut CC)
refAdresse	Référence médiapost hexaclé de l'adresse	Obligatoire
refSouscription	Référence interne OC de la commande d'accès	Obligatoire
typeIntervention	« 1 »	Obligatoire
dateSouscription	Date du jour	Facultatif.
dateAuPlusTot	Date minimale de RDV souhaité	Facultatif. Date au plus tôt prise en compte si et seulement si cette date est supérieure à la date au plus tôt minimum (Date de la demande + 10 jours ouvrés) appliquée par SFR
noProspect	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif

2.2.1.1.2 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR1"

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant		Rappel de la donnée en entrée
serviceAppele		Rappel de la donnée en entrée
horodatageRequete		Rappel de la donnée en entrée
numeroClient		Rappel de la donnée en entrée
numeroContrat		Rappel de la donnée en entrée
techno		Rappel de la donnée en entrée
loginOperateur		Rappel de la donnée en entrée
<i>enteteReponse</i>		
horodatageReponse		Obligatoire
codeRetour		0 : ok 1 : erreur fonctionnelle 2 : erreur syntaxe 3 : erreur technique
codeErreur		Présent si codeRetour différent de 0
libelleErreur		Présent si codeRetour différent de 0
detailErreur		Présent si codeRetour différent de 0
<i>listeCreneaux [n]</i>		
dateDebut	Date de début du créneau	Ex : 2014-07-28
heureDebut	Heure de début du créneau	Ex : 830
heureFin	Heure de fin du créneau	Ex 1030
refTimeSlot	Référence unique du créneau	Ex : 481691#SLOT_53c786e1b65db322144570
nom	Inutilisé. Laisser vide	

2.2.2 GRPreReserverRDV

2.2.2.1.1 GR2 - Pré-réserver un rendez-vous

2.2.2.1.2 Format de la question

La question est de type "questionGR2"

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant	Quadrigramme de l'OC	Obligatoire
serviceAppele	« GRPreReserverRDV »	Obligatoire
horodatageRequete		Obligatoire
numeroClient	Inutilisé. Laisser vide	
numeroContrat	Inutilisé. Laisser vide	
techno	« Fibre »	Obligatoire
loginOperateur	Quadrigramme de l'OC	
refTimeSlot	Référence unique du créneau	Obligatoire
refAdresse	Hexaclé mediapost de l'adresse	
refSouscription	Référence interne OC de la commande d'accès	Obligatoire
typeIntervention	« 1 »	Facultatif
noProspect	Inutilisé. Laisser vide	
Commentaire	Commentaire sur le rendez-vous	Facultatif
symptom	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
service	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
frequency	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
reiteration	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
problem	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
prestation [n]	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
type	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
idPrestation	Inutilisé. Laisser vide	Obligatoire
action	Inutilisé. Laisser vide	Obligatoire

2.2.3 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR2" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant		Rappel de la donnée en entrée
serviceAppele		Rappel de la donnée en entrée
horodatageRequete		Rappel de la donnée en entrée
numeroClient		Rappel de la donnée en entrée
numeroContrat		Rappel de la donnée en entrée
techno		Rappel de la donnée en entrée
loginOperateur		Rappel de la donnée en entrée
<i>enteteReponse</i>		
horodatageReponse		
codeRetour		0 : ok 1 : erreur fonctionnelle 2 : erreur syntaxe 3 : erreur technique
codeErreur		Présent si codeRetour différent de 0
libelleErreur		Présent si codeRetour différent de 0
detailErreur		Présent si codeRetour différent de 0
refIntervention	Référence unique de l'intervention fournie par SFR	

2.2.4 GRReserverRDV

2.2.5 GR3 - Réserver un rendez-vous pour installation, SAV ou Prestations complémentaires

2.2.6 Format de la question

La question est de type "questionGR3" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant	Quadrigramme OC	Obligatoire
serviceAppele	« GRReserverRDV »	Obligatoire
horodatageRequete		Obligatoire
numeroClient	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
numeroContrat	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
techno	« Fibre »	Obligatoire
loginOperateur	Quadrigramme OC	Obligatoire
refIntervention	Référence unique de l'intervention fournie par SFR	Obligatoire
refSouscription	Référence interne OC de la commande d'accès	Obligatoire
commentaire	Commentaire de pré-installation	Obligatoire
numeroTicket	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif

2.2.7 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant		Rappel de la donnée en entrée
serviceAppele		Rappel de la donnée en entrée
horodatageRequete		Rappel de la donnée en entrée
numeroClient		Rappel de la donnée en entrée
numeroContrat		Rappel de la donnée en entrée
techno		Rappel de la donnée en entrée
loginOperateur		Rappel de la donnée en entrée
<i>enteteReponse</i>		
horodatageReponse		
codeRetour		0 : ok 1 : erreur fonctionnelle 2 : erreur syntaxe 3 : erreur technique
codeErreur		Présent si codeRetour différent de 0
libelleErreur		Présent si codeRetour différent de 0
detailErreur		Présent si codeRetour différent de 0

2.2.8 GRConsulterRDV

2.2.9 GR4 - Consulter les informations liées à un rendez-vous

2.2.10 Format de la question

La question est de type "questionGR4" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant	Quadrigramme OC	Obligatoire
serviceAppele	« GRConsulterRDV »	Obligatoire
horodatageRequete		Obligatoire
numeroClient	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
numeroContrat	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
techno	« Fibre »	Obligatoire
loginOperateur	Quadrigramme OC	Facultatif
refIntervention	Référence unique de l'intervention fournie par SFR	Obligatoire
refSouscription	Référence interne OC de la commande d'accès	Obligatoire
noProspect	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif

2.2.11 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR4" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant		Rappel de la donnée en entrée
serviceAppele		Rappel de la donnée en entrée
horodatageRequete		Rappel de la donnée en entrée
numeroClient		Rappel de la donnée en entrée
numeroContrat		Rappel de la donnée en entrée
techno		Rappel de la donnée en entrée
loginOperateur		Rappel de la donnée en entrée
<i>enteteReponse</i>		
horodatageReponse		
codeRetour		0 : ok 1 : erreur fonctionnelle 2 : erreur syntaxe 3 : erreur technique
codeErreur		Présent si codeRetour différent de 0
libelleErreur		Présent si codeRetour différent de 0
detailErreur		Présent si codeRetour différent de 0
<i>infoIntervention</i>		
typeIntervention		
refIntervention	Référence unique de l'intervention fournie par SFR	
<i>creneau</i>		
dateDebut	Date de début du créneau	Ex : 2014-07-11
heureDebut	Heure de début du créneau	Ex : 830
heureFin	Heure de fin du créneau	Ex : 1030
refTimeSlot	Référence unique du créneau	Ex : SLOT_53bd021fa83bc858135275
nom	Nom du prestataire	
commentaire	Commentaire de pré-installation	
statut	Statut du rendez-vous	0 : Sans objet 1 : Pré-réservée 2 : Réservée 3 : Annulée 4 : Terminée 5 : OT émis 6 : En cours 9 : Gelé
resultatInstallation	Statut technique de l'intervention	0 : Sans objet 1 : OK 2 : KO 3 : OK partiel
refSouscription	Référence interne OC de la commande d'accès	
numeroContrat	Inutilisé. Laisser vide	

Champ	Libellé	Règle
noAbonne	Inutilisé. Laisser vide	
noProspect	Inutilisé. Laisser vide	
identifiantAS	Inutilisé. Laisser vide	
symptom	Inutilisé. Laisser vide	
service	Inutilisé. Laisser vide	
frequency	Inutilisé. Laisser vide	
reiteration	Inutilisé. Laisser vide	
problem	Inutilisé. Laisser vide	
prestation [n]	Inutilisé. Laisser vide	
type	Inutilisé. Laisser vide	
idPrestation	Inutilisé. Laisser vide	
action	Inutilisé. Laisser vide	
profil	Inutilisé. Laisser vide	

2.2.12 GRModifierCommentaireRDV

2.2.13 GR5 - Modification le commentaire de pré-installation

2.2.14 Format de la question

La question est de type "questionGR5" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
enteteQuestion		
serviceAppelant	Quadrigramme OC	Obligatoire
serviceAppele	« GRModifierCommentaireRDV »	Obligatoire
horodatageRequete		Obligatoire
numeroClient	Inutilisé. Laisser vide	
numeroContrat	Inutilisé. Laisser vide	
techno	« Fibre »	Obligatoire
loginOperateur	Quadrigramme OC	Obligatoire
refIntervention	Référence unique de l'intervention fournie par SFR	Obligatoire
commentaire	Commentaire de pré-installation	Obligatoire

2.2.15 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant		Rappel de la donnée en entrée
serviceAppele		Rappel de la donnée en entrée
horodatageRequete		Rappel de la donnée en entrée
numeroClient		Rappel de la donnée en entrée
numeroContrat		Rappel de la donnée en entrée
techno		Rappel de la donnée en entrée
loginOperateur		Rappel de la donnée en entrée
<i>enteteReponse</i>		
horodatageReponse		
codeRetour		0 : ok 1 : erreur fonctionnelle 2 : erreur syntaxe 3 : erreur technique
codeErreur		Présent si codeRetour différent de 0
libelleErreur		Présent si codeRetour différent de 0
detailErreur		Présent si codeRetour différent de 0

2.2.16 GRDecalerRDV

2.2.17 GR6 - Modifier un rendez-vous (décalage)

2.2.18 Format de la question

La question est de type "questionGR6" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant	Quadrigramme OC	Obligatoire
serviceAppele	« GRDecalerRDV »	Obligatoire
horodatageRequete		Obligatoire
numeroClient	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
numeroContrat	Inutilisé. Laisser vide	Facultatif
techno	« Fibre »	Obligatoire
loginOperateur	Quadrigramme OC	
refIntervention	Référence unique de l'intervention (ancien rendez-vous)	Obligatoire
refTimeSlot	Référence unique du nouveau créneau	Obligatoire
commentaire	Commentaire de pré-installation	Obligatoire
prestation [n]	Inutilisé. Laisser vide	
type	Inutilisé. Laisser vide	
idPrestation	Inutilisé. Laisser vide	
action	Inutilisé. Laisser vide	

2.2.19 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR2" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant		Rappel de la donnée en entrée
serviceAppele		Rappel de la donnée en entrée
horodatageRequete		Rappel de la donnée en entrée
numeroClient		Rappel de la donnée en entrée
numeroContrat		Rappel de la donnée en entrée
techno		Rappel de la donnée en entrée
loginOperateur		Rappel de la donnée en entrée
<i>enteteReponse</i>		
horodatageReponse		
codeRetour		0 : ok 1 : erreur fonctionnelle 2 : erreur syntaxe 3 : erreur technique
codeErreur		Présent si codeRetour différent de 0
libelleErreur		Présent si codeRetour différent de 0
detailErreur		Présent si codeRetour différent de 0
refIntervention	Référence unique de l'intervention fournie par SFR	

2.2.20 GRDemanderAnnulationRDV

2.2.21 GR7 - Demander l'annulation d'un rendez-vous

2.2.22 Format de la question

La question est de type "questionGR7" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant	Quadrigramme OC	Obligatoire
serviceAppele	« GRDemanderAnnulationRDV »	Obligatoire
horodatageRequete		Obligatoire
numeroClient	Inutilisé. Laisser vide	
numeroContrat	Inutilisé. Laisser vide	
techno	« Fibre »	Obligatoire
loginOperateur	Quadrigramme OC	
refIntervention		Obligatoire

2.2.23 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR7" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant		Rappel de la donnée en entrée
serviceAppele		Rappel de la donnée en entrée
horodatageRequete		Rappel de la donnée en entrée
numeroClient		Rappel de la donnée en entrée
numeroContrat		Rappel de la donnée en entrée
techno		Rappel de la donnée en entrée
loginOperateur		Rappel de la donnée en entrée
<i>enteteReponse</i>		
horodatageReponse		
codeRetour		0 : ok 1 : erreur fonctionnelle 2 : erreur syntaxe 3 : erreur technique
codeErreur		Présent si codeRetour différent de 0
libelleErreur		Présent si codeRetour différent de 0
detailErreur		Présent si codeRetour différent de 0
risque	Inutilisé. Laisser vide	

2.2.24 GRConfirmerAnnulationRDV

2.2.25 GR8 - Confirmer l'annulation d'un rendez-vous

2.2.26 Format de la question

La question est de type "questionGR8" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant	Quadrigramme OC	Obligatoire
serviceAppele	« GRConfirmerAnnulationRDV »	Obligatoire
horodatageRequete		Obligatoire
numeroClient	Inutilisé. Laisser vide	
numeroContrat	Inutilisé. Laisser vide	
techno	« Fibre »	Obligatoire
loginOperateur	Quadrigramme OC	
refIntervention	Référence unique de l'intervention	Obligatoire
codeMotif	Motif d'annulation de l'intervention	Obligatoire (cf. liste fournie par le service GRRecupererListeMotifs)

2.2.27 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR" (cf. Schémas XML)

Champ	Libellé	Règle
<i>enteteQuestion</i>		
serviceAppelant		Rappel de la donnée en entrée
serviceAppele		Rappel de la donnée en entrée
horodatageRequete		Rappel de la donnée en entrée
numeroClient		Rappel de la donnée en entrée
numeroContrat		Rappel de la donnée en entrée
techno		Rappel de la donnée en entrée
loginOperateur		Rappel de la donnée en entrée
<i>enteteReponse</i>		
horodatageReponse		
codeRetour		0 : ok 1 : erreur fonctionnelle 2 : erreur syntaxe 3 : erreur technique
codeErreur		Présent si codeRetour différent de 0
libelleErreur		Présent si codeRetour différent de 0
detailErreur		Présent si codeRetour différent de 0

3. Liste des codes erreurs

Code erreur	Libellé	*	GR2	GR3	GR4	GR5	GR6	GR7	GR8	GR9	GR10
1012	Time slot invalide		X				X				
1013	Entête absente			X			X				
1017	Adresse non éligible MAIA	X									
1022	Date d'intervention dépassée						X	X			
3003	Intervention sans correspondance avec la référence souscription										
1055	Pour des raisons techniques (rendez-vous gelé), nous ne pouvons pas vous proposer un rendez-vous						X				
1056	Intervention déjà réservée						X				
1057	Réservation de l'intervention impossible, statut incohérent			X							
3004	Intervention déjà existante pour cette référence souscription										
3005	Reference adresse non renseignée										
1183	Référence souscription non renseignée			X							
1216	Référence souscription ne correspondant pas à une intervention valide	X									
1287	Code motif ne correspondant pas à une conclusion d'annulation de RDV								X		
1288	Code motif invalide								X		
1289	Modification de l'intervention impossible, statut intervention incohérent					X					
1290	Décalage impossible, le timeslot de destination ne correspond pas au type d'intervention d'origine						X				
1295	Décalage du rendez-vous impossible, statut intervention incohérent						X				
1296	Annulation du rendez-vous impossible, statut intervention incohérent							X	X		
1298	Type d'intervention absent	X									
3006	Impossible de réserver une intervention de raccordement pour un reference souscription déjà utilisée	X		X							
3007	Reference souscription en cours d'annulation	X		X							
1335	Type d'intervention invalide	X	X								
1361	Date au plus tôt invalide	X									
1380	Commentaire absent			X							
1381	Erreur technique	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1382	Time Slot déjà réservé		X								
1383	référence souscription invalide	X	X	X	X						
1387	service appelant absent										
1401	Commentaire absent			X							
3008	rendez-vous déjà existant pour cette référence souscription	X		X							
2005	Référence de créneau inconnue		X				X				
2012	Rendez-Vous gelé : aucune action n'est autorisée							X	X		X
2019	Action invalide par rapport au statut du RDV					X	X		X		X
2021	RDV inexistant ou périmé					X	X		X		
2022	Identifiant adresse invalide	X									
2026	Le créneau choisi n'est plus disponible, veuillez sélectionner un autre		X				X				
9998	Quota max atteint	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9999	Echec Authentification	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3001	Code OC inconnu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3002	OC non autorisé en mode OI sur cette zone	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3009	Incohérence avec la demande de créneaux disponibles. La référence n'est pas identique.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X