



**ANNEXE 15 – PORTAIL DE SIGNALEMENT FSC  
MODE OPERATOIRE SIGNALISATION**



## Table des matières

<b>1. OBJET.....</b>	<b>3</b>
1.1. Cadre.....	3
1.2. Définition et Nature des Prestations .....	3
1.2.1. Définitions .....	3
1.2.2. Nature des prestations .....	3
<b>2. DEROULEMENT DE L'INTERVENTION .....</b>	<b>5</b>
2.1.1. Ouverture des tickets via l'interface.....	5
2.1.2. Principes associés à la réception et à la clôture des tickets .....	5
2.1.3. Suivi des signalisations .....	5
<b>3. DISPONIBILITE DES INTERFACES.....</b>	<b>6</b>
Accès FSC.....	6



## 1. OBJET

### 1.1. Cadre

Dans le cadre de l'exploitation de son réseau FTTH, SFR précise dans cette annexe les conditions d'ouverture d'une signalisation sur les infrastructures de fibres optiques exploitées (Flux interop point de mutualisation - anomalie ou dysfonctionnement) ainsi que l'ouverture d'une signalisation sur les commandes d'accès pour les lignes existantes en cas d'information manquante dans l'outil d'aide à la prise de Commande (Webservice Maia).

Ce dispositif inhérent à l'application de l'article 22 de la décision ARCEP n° 2015-0776 et de l'article 6 de la décision ARCEP n° 2020-1432 et permettant à un OC de signaler à SFR les informations manquantes dans l'outil d'aide à la prise de commande, ainsi que tout complément d'information pouvant permettre à SFR 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.

### 1.2. Définition et Nature des Prestations

#### 1.2.1. Définitions

Anomalie : une anomalie est une non-conformité relative à des aspects contractuels remontée par l'OC à l'OI. Une anomalie peut être détectée soit en amont de l'adduction de l'OC (phase étude) soit lors de l'adduction. Exemples d'anomalies : incohérences entre nombre de logements (IPE, CR, terrain, capacité PM), modification des références PM, disparition des références de PM livrés, incohérences d'adresse entre IPE et CR, adresse du PM erronée, ...

Dysfonctionnement : un dysfonctionnement est une problématique qui rend impossible l'adduction du réseau d'un OC au PM mis à disposition par un OI. On distingue 2 types de dysfonctionnements :

Syndic : exemples dysfonctionnements liés à des problèmes d'accès ou des refus de mutualisation (refus des copropriétaires, clé introuvable ou non accessible, gardien absent...)

Technique : exemple de dysfonctionnements de l'ordre de problèmes techniques : bloc OC HS ou inexistant, raccordement d'un autre OC non conforme empêchant l'adduction.

#### 1.2.2. Nature des prestations

SFR met à disposition une méthode de déclaration d'incident en fonction de la typologie de ceux-ci via une interface web normalisée disponible à l'adresse suivante : <https://fsctt.sfr.fr> permettant de traiter les demandes par les équipes d'ingénierie en charge de la résolution.

Les principales catégories ci-dessous sont traitées :



SERVICE IMPACTE	SYMPTOME
DOCUMENTATION-FLUX	PLAN MAD PM NON FOURNI
	PLAN MAD PM INCORRECT
	CRMAD PM NON FOURNI
	CRMAD PM INCORRECT
	COURRIER INFO SYNDIC ABSENT
	COURRIER INFO SYNDIC INCORRECT
	FICHER POSITION NON FOURNI
	FICHER POSITION INCORRECT
	IPE NON FOURNI
	IPE INCORRECT
	CPN NON FOURNI
	CPN INCORRECT
DEGRADATION	PM VANDALISE
	FIBRE HS
VIE DU RESEAU	INCOHERENCE TERRAIN/FLUX
ACCES DYSFONCTIONNEMENT	PROBLEME IDENTIFICATION SYNDIC
	REFUS SYNDIC
	ACCES PARTIES PRIVATIVES OI
	ACCES PARTIES PRIVATIVES EGOOTS
	PROBLEME ADDUCTION EGOOTS
	PROBLEME ADDUCTION GC
ELIGIBILITE ADRESSE	PROBLEME TECHNIQUE AU PM
	ADRESSE INEXISTANTE
	BATIMENT INEXISTANT
	ETAGE INEXISTANT
CR KO	OAPC
	FIMP09
ACCES-FLUX MANQUANT	FIMP10
	AR MANQUANT
	CR MANQUANT
	CMD STOC MANQUANT
	CRMAD MANQUANT
	REPROV CHAUD MANQUANT
	REPROV FROID MANQUANT
	CR ANNUL MANQUANT
ACCES-SI	INCIDENT GENERIQUE
	ACCES FICHER MANQUANT
	ACCES FICHER CSV ERRONE
DONNEES REGLEMENTAIRES	ADRESSE DESSERVIE
	POINT DE MUTUALISATION
	AFFECTATION PRDM
	COMPLETUE COMMUNE
	RACCORDEMENT LONG
	AFFECTATION PBO

***Point d'attention : des modifications de catégories pourraient intervenir afin de s'adapter à des besoins opérationnels.***



## **2. DEROULEMENT DE L'INTERVENTION**

En préliminaire de toute réalisation de prestation de traitement d'une anomalie, dysfonctionnement ou problématique d'adresse, un contrôle sera réalisé sur « l'acceptabilité » du ticket.

### **2.1.1. Ouverture des tickets via l'interface**

Afin d'ouvrir un ticket, SFR fournira à l'opérateur client un compte ainsi qu'un mot de passe. Les accès sont à demander au guichet SFR (cf. annexe 6 – Contact).

La demande d'accès à l'outil est traitée dans un délai de 7 jours ouvrés par le guichet.

La procédure d'ouverture de ticket par catégorie est détaillée dans le document 'Gestion des incidents interface FSC' Ouverture.

### **2.1.2. Principes associés à la réception et à la clôture des tickets**

SFR fournit un numéro de référence à l'Opérateur Commercial par le biais du même canal que celui utilisé pour le dépôt de signalisation.

Au cours de la vie du ticket, des échanges peuvent avoir lieu entre les équipes SFR et le demandeur selon le canal utilisé.

Suite à la résolution du ticket par SFR, SFR annonce la clôture du ticket (clôture provisoire) et laisse 15 jours calendaires à l'OC pour réaction éventuelle. En absence de réaction à l'issue des 15 jours calendaires, le ticket est clos.

Ces principes d'accusé de réception et de pré-clôture permettent une meilleure efficacité des échanges tant que ces échanges sont manuels. Ils ne seront cependant pas forcément pertinents une fois ces flux de signalisation industrialisés. Ce point serait à rediscuter si l'on était amené à spécifier des flux associés.

### **2.1.3. Suivi des signalisations**

Dans deux les cas spécifiés ci-dessus, l'opérateur client peut suivre l'avancement des signalisations soit directement via l'interface FSC Clarify soit via échange avec le guichet SFR lors des comités.



### 3. DISPONIBILITE DES INTERFACES

#### Accès FSC

L'opérateur commercial doit fournir à SFR les adresses IP à autoriser pour accéder au service.

En cas de problème, l'opérateur peut contacter l'adresse suivante : [incidentIHMFC@sfr.com](mailto:incidentIHMFC@ sfr.com)