

| | A | B | C | D |
|----|--------------------------|--|----------------------------------|---|
| 1 | Donnée | Format | Présence | Remarques / commentaires |
| 2 | ReferencePrestationPrise | Alphanumérique | C (O selon les attentes de l'OI) | |
| 3 | ReferencePrise | Alphanumérique | C (O selon les attentes de l'OI) | |
| 4 | ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique - 30 max | O | |
| 5 | DateSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| 6 | DatelnclClientFinal | Numérique au format AAAAMMJJ | F | Date de début de l'incident déclarée par le client final à l'OC |
| 7 | NatureDefault | "Pas de signal" ou "Signal affaibli" | O | |
| 8 | PrelocDefault | "PTO", "Racco Palier", "PBO", "Col montante", "PM", "Horizontale Réseau" | O | |
| 9 | NomClient | Alphanumérique | C selon la préloc | O en cas de préloc PTO ou Racco Palier |
| 10 | PrenomClient | Alphanumérique | C selon la préloc | O en cas de préloc PTO ou Racco Palier |
| 11 | ContactClient1 | Alphanumérique | C selon la préloc | O en cas de préloc PTO ou Racco Palier |
| 12 | ContactClient2 | Alphanumérique | F | |
| 13 | IdRdv | Alphanumérique | F | Id issu de l'outil accédant au plan de charge des techniciens OI |
| 14 | 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 |
| 15 | Commentaire | Alphanumérique – 255 caractères max | F | Précisions sur le défaut, dommage, ... |
| 16 | | | | |

| | A | E |
|----|--------------------------|---|
| 1 | Donnée | Spécificités |
| 2 | ReferencePrestationPrise | Présence : O . L'Opérateur doit fournir la référence commerciale de la ligne FTTH telle que fournie lors de la commande de raccordement Client Final |
| 3 | ReferencePrise | Présence : O . L'Opérateur doit fournir le numéro de la PTO |
| 4 | ReferenceSigSAVRaccoOC | |
| 5 | DateSigSAVRacco | |
| 6 | DateIncidClientFinal | |
| 7 | NatureDefaut | |
| 8 | PrelocDefaut | |
| 9 | NomClient | |
| 10 | PrenomClient | |
| 11 | ContactClient1 | |
| 12 | ContactClient2 | |
| 13 | IdRdv | |
| 14 | PropalRdv | Si le défaut est prélocalisé au niveau du Câblage Client Final (PrelocDefaut = "PTO" ou "Racco Palier"), l'Opérateur doit fournir 3 propositions de date de rendez-vous possible avec le Client Final. hh:mm doit être égal à 08h00 pour un rendez-vous le matin ou 13h30 pour un rendez-vous l'après-midi. |
| 15 | Commentaire | |
| 16 | | |

| | A | B | C | D |
|---|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| 1 | Donnée | Format | Présence | Remarques / commentaires |
| 2 | ReferenceSigSAVRacco | Alphanumérique | O | |
| 3 | ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique | O | |
| 4 | DateArSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| 5 | EtatArSigSAVRacco | "OK" ou "KO" | O | |
| 6 | MotifKoArSigSAVRacco | Alphanumérique – 255 caractères max | C (O si EtatArSigSAVAcces = "KO") | <p>Contrôle format signalisation.</p> <p>Exemples :</p> <p>"Info XXXXX" obligatoire "DateSigSAVRacco" incorrect "NatureDefault" incorrect "PrelocDefault" incorrect >ContactClient" incorrect "Rdv" obligatoire "PTO inconnue" "PTO hors parc OC"</p> |

| | A | B | C | D |
|---|--------------------------|-------------------------------------|-----------------|--|
| 1 | Donnée | Format | Présence | Remarques / commentaires |
| 2 | ReferenceSigSAVRacco | Alphanumérique | O | |
| 3 | ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique | O | |
| 4 | DateMessOISigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| 5 | TypeMessOISigSAVRacco | Alphanumérique | O | "INFOOI" "DEMANDEOI" "REPONSEOI" |
| 6 | ContenuMessOISigSAVRacco | Alphanumérique – 255 caractères max | O | |

| | A | B | C | D |
|---|--------------------------|-------------------------------------|-----------------|--|
| 1 | Donnée | Format | Présence | Remarques / commentaires |
| 2 | ReferenceSigSAVRacco | Alphanumérique | O | |
| 3 | ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique | O | |
| 4 | DateMessOCSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| 5 | TypeMessOCSigSAVRacco | Alphanumérique | O | "INFOOC" "DEMANDEOC" "REPONSEOC" |
| 6 | ContenuMessOCSigSAVRacco | Alphanumérique – 255 caractères max | O | |

| | A | B | C | D |
|---|------------------------|-------------------------------|----------|--|
| 1 | Donnée | Format | Présence | Remarques / commentaires |
| 2 | ReferenceSigSAVRacco | Alphanumérique | O | |
| 3 | ReferenceSigSAVRaccoOC | Alphanumérique | O | |
| 4 | DateClotSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| 5 | DateRetabSigSAVRacco | Numérique au format AAAAMMJJ | O | |
| 6 | CodeClotSigSAVRacco | Alphanumérique – 5 caractères | O | Liste des codes clôture (avec les libellés 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" "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" |

| | A | B | C | D |
|----|----------------------------|--|-------------------------|---|
| 1 | Donnée | Format | Présence | Remarques / commentaires |
| 7 | 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" |
| 8 | LocalisationDefaut | "PTO", "Racco Palier", "PBO", "Col montante", "PM", "Horizontale Réseau" | C | Obligatoire si défaut (selon code clôture) |
| 9 | Responsabilite | Alphanumérique | "OI" ou "OC" ou "Tiers" | |
| 10 | CommentaireClotSigSAVRacco | Alphanumérique – 255 caractères max | F | |
| 11 | | | | |

| | A | B | C | D |
|----|---|--------|----------|---|
| 1 | Donnée | Format | Présence | Remarques / commentaires |
| 12 | Objet du mail | | | |
| 13 | SAV FTTH - Nom du fichier | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | Nom flux | | | Le fichier contient une ligne / clôture |
| 16 | refInterne1_refInterne2_CodeOI_CodeOC_CLOT_SIG_SAV_Vxx_aaaammjj_numsequence.csv | | | Numéro de séquence : incrément de 1 à 999 |