

ANNEXE II

Matrice des responsabilités en phase de livraison

	TT	FSI	Client	Commentaires
Annulée				
Clôturée				
Confirmation Client		X		
Construction Ligne	X			
Enregistrée		X		
Etude	X			
Instance				
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Technique, Motif : Instance réseau	X			
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Précision Adresse manque informations		X		Annuler et déposer une nouvelle demande
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Technique, Motif : Instance réseau	X			<p>Pour la non-faisabilité technique , il convient d'envisager 2 cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'extension réseau dans un délai estimatif « un délai moyen » fixé à partir des durées d'extension des projets • Pas d'extension prévue du réseau.
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Nécessite visite sur place : prise de RDV	X			met la demande en instance suite non possibilité de prise de RDV avec le client après plusieurs tentatives
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Client renonce		X		Le FSI Coordonne avec le client et l'équipe terrain de TT pour la prise de RDV ou l'annulation de la demande
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Client renonce		X		Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Client Absent	X			Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Zone non couverte par réseau RLA		X		met la demande en instance suite déplacement chez le client et impossibilité de faire les travaux pour cause d'absence client
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Nécessite visite sur place : prise de RDV	X			Le FSI Coordonne avec le client et l'équipe terrain de TT pour la prise de RDV ou l'annulation de la demande
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Zone non couverte par réseau RLA	X			met la demande en instance suite non possibilité de prise de RDV avec le client après plusieurs tentatives
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Précision Adresse manque informations		X		Le FSI Coordonne avec le client et l'équipe terrain de TT pour la prise de RDV ou l'annulation de la demande
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Précision Adresse manque informations		X		Réinjecter la demande avec adresse correcte
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Retour actel (Client possède une première ligne)	X			<p>Prévoir deux cas de figures :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par une personne autre que le détenteur de la 1^{ère} ligne, la demande devra être traitée sans évoquer le motif de l'adresse, • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par le client possédant déjà une ligne, la demande est traitée au cas par cas dans l'objectif d'optimisation des ressources les questions de recouvrement concernant la première ligne ne sont pas prises en considération pour le traitement de la demande.

Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 8 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Immeuble ou lotissement non équipé			X	Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Immeuble ou lotissement non équipé			X	Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : pas de couverture VDSL Ports	X			Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Problème autorisation (autorisation de travaux ou d'accès)			X	Demande à annuler
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 4 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Saturation : Saturation	X			Pour la non-faisabilité technique, il convient d'envisager 2 cas : <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'extension réseau dans un délai estimatif « un délai moyen » fixé à partir des durées d'extension des projets TT • Pas d'extension prévue du réseau.
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Câble volé	X			
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 10 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 5 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 16 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Instance SMARTT : Nécessite visite sur place : prise de RDV	X			TT met la demande en instance suite non possibilité de prise de RDV avec le client après plusieurs tentatives
		X		Le FSI Coordonne avec le client et l'équipe terrain de TT pour la prise de RDV ou l'annulation de la demande
Instance SMARTT : saturation : Extension en cours	X			Pour la non-faisabilité technique, il convient d'envisager 2 cas : <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'extension réseau dans un <u>délai estimatif</u> « un délai moyen » fixé à partir des durées d'extension des projets TT (à définir au cas par cas) • Pas d'extension prévue du réseau.
Instance SMARTT : Retour actel (Client	X			Prévoir deux cas de figures :

possède une première ligne)				<ul style="list-style-type: none"> • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par une personne autre que le détenteur de la 1^{ère} ligne, la demande devra être traitée sans évoquer le motif de l'adresse, • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par le client possédant déjà une ligne, la demande est traitée au cas par cas dans l'objectif d'optimisation des ressources <p>Les questions de recouvrement concernant la première ligne ne sont pas prises en considération pour le traitement de la demande</p>
Instance SMARTT : Instance SMARTT				
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 9 MO		X		<p>Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à ... (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.</p>
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 6 MO		X		<p>Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à ... (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.</p>
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 1 MO		X		<p>Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à ... (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.</p>
Migration offre fixe	X			
Mise en service ...	X			
Réservation	X			
Tirage Jarretière	X			
Vérification Infos Client	X			