



Service Informatique

Spécifications d'Accès au Service Web Service SAV Exploitation V1R9

Suivi des versions du document :

Date	Auteur du document	Version	Motif de la modification
15/05/2012	Dimitri GUILLOT	V1R0	Document original
17/09/2012	Laurent CHOISIE	V1R1	Gestion multi versions de protocoles
30/01/2013	Laurent CHOISIE	V1R2	Ajout Bilan radio D
22/04/2013	Dimitri GUILLOT	V1R3	Ajout date dernière modification
11/02/2014	Dimitri GUILLOT	V1R4	Ajout Web Méthode TicketBBCoupure
08/04/2014	Julie VIGOR	V1R5	Ajout Web Méthode RechercherCLS
06/10/2014	Dimitri GUILLOT	V1R6	Ajout Impact dans la méthode LireTicket
26/02/2015	Thomas PIEDEFER	V1R7	Ajout de la méthode GetStatutPop
29/04/2015	Laurent CHOISIE	V1R8	Ajout de la méthode CalculerBilanO
25/08/2015	David LEVASSEUR	V1R9	Remplacement de la méthode TicketBBCoupure par la méthode GetTicketsBackbone + ajout d'un code d'erreur

Validation :

Date	Personne qui valide	Sa fonction
26/08/2015	Laurent CHOISIE	Responsable SI

Contact : infointerne@altitudeinfra.fr

Table des matières

Introduction	4
Généralités.....	5
Principe.....	5
Pré-requis.....	5
Utilisation.....	6
Méthodes disponibles	7
LireTicket.....	8
MesDemandesOuvertes	9
OuvrirTicket.....	10
AjoutMessageTicket.....	11
CloturerTicket.....	12
ReouvrirTicket.....	13
CalculerBilanR	14
CalculerBilanO	15
GetTicketsBackbone	16
GetStatutPOP	17
RechercherCLS	18
Codes Retour.....	19
Exemple d'utilisation client	20
Langage PHP.....	20

Introduction

Ce document est la spécification de l'interface avec le serveur de gestion de ticket d'incident d'Altitude Infrastructure.

Ce document fournit les spécifications fonctionnelles et techniques dans le but d'intégrer dans le système d'information d'un FAI, le service « SAV Exploitation » de la société Altitude Infrastructure. Il décrit l'utilisation du service « SAV Exploitation » via la technologie SOAP en précisant les formats de demande et de réponse.

Cette plateforme de « SAV Exploitation » est commune à tous les réseaux opérés par Altitude Infrastructure, à savoir :

- Les départements 14, 31, 35, 61, 79, 85,
- Net48 pour le département de la Lozère (Aumont-Aubrac) (48),
- Net55 pour le département de la Meuse (55),
- Net67 pour le département du Bas-Rhin (67),
- NetAveyron pour le département de l'Aveyron (12),
- NetBourgogne pour les départements 21, 71 et 89,
- NetGrandRodez pour l'agglomération de Rodez (12),
- Resoptic pour la Communauté de Communes de Maizières-lès-Metz (57),
- THD83 pour l'agglomération de Toulon Provence Méditerranée (83),
- Metroptic pour l'agglomération d'Amiens (80),
- Eureka pour le département de l'Eure (27),
- Doubs la Fibre pour le département du Doubs (25),
- Rev@ pour l'agglomération de Vannes (56).

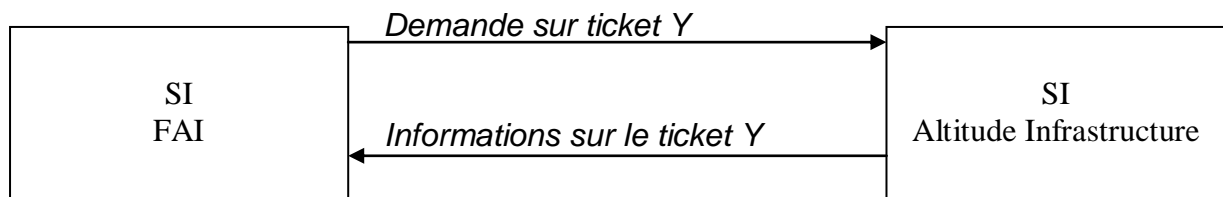
L'accès au serveur nécessite une authentification par login + mot de passe délivré par Altitude Infrastructure. Selon le type d'accès, seulement une partie des fonctionnalités du service peut être disponible.

Généralités

Principe

Cet outil se présente sous la forme d'un Web Service permettant d'ouvrir, lire, fermer, réouvrir, lister ses tickets.

Le principe du Web Service est un échange d'informations électroniques normalisé et automatique entre le Système d'Information du FAI et celui d'Altitude Infrastructure.



Pré-requis

Le FAI doit avoir un Système d'Information permettant d'interroger l'application Web Service à distance. L'intégration du Web Service dans son SI est de la responsabilité du FAI et à la charge du FAI. Un exemple de code source est fourni à la fin du document.

Le Web Service mis à disposition n'a, par nature, pas d'interface pour les utilisateurs. Si l'utilisateur FAI souhaite une IHM Interface Homme-Machine, un Extranet est mis à disposition par Altitude Infrastructure à l'adresse <https://extranet.altitudeinfra.fr/>.

Le service « SAV Exploitation » d'Altitude Infrastructure est protégé de 2 manières : un certificat https et une authentification par login/mot de passe. Le FAI doit donc être en possession d'identifiants fournis par Altitude Infrastructure.

Utilisation

L'accès se fait via cette adresse : <https://sav.altitudeinfra.fr/VxRy>

Service	https://sav.altitudeinfra.fr/VxRy
Contrat WSDL	https://sav.altitudeinfra.fr/VxRy/service.php?wsdl

x : chiffre [0-9] représentant le numéro de version

y : chiffre [0-9] représentant le numéro de release

Tableau des versions

Version	Date de mise en production	Date de fin de production
V1R0	23/05/2012	31/12/2012
V1R1	17/09/2012	30/06/2013
V1R2	04/12/2012	31/10/2013
V1R3	22/04/2013	31/08/2014
V1R4	11/02/2014	31/10/2014
V1R5	23/04/2014	30/04/2014
V1R6	06/10/2014	30/09/2015
V1R7	26/02/2015	30/09/2015
V1R8	29/04/2015	31/12/2015
V1R9	25/08/2015	<i>Version nominale</i>

Le service « SAV Exploitation » a la capacité de gérer plusieurs versions de protocoles en parallèle. L'intérêt est de pouvoir continuer les développements de nouvelles versions tout en laissant le temps aux FAIs de migrer.

Il est de la responsabilité du FAI de suivre les évolutions du protocole avant les dates de fin de production.

Méthodes disponibles

Le Webservice dispose des méthodes suivantes :

- **LireTicket** : Retourne toutes informations d'un ticket du FAI.
- **MesDemandesOuvertes** : Retourne tous les tickets en cours de traitement que le client (FAI) a ouvert.
- **OuvrirTicket** : Permet l'ouverture d'un ticket d'incident client.
- **AjoutMessageTicket** : Permet de rajouter des commentaires à un ticket non clos.
- **CloturerTicket** : Permet la fermeture d'un ticket client non clos.
- **ReouvrirTicket** : Permet de ré-ouvrir un ticket précédemment clos.
- **CalculerBilanR** : Permet de récupérer le bilan radio d'une liaison Wimax-D.
- **CalculerBilanO** : Réalise un bilan optique en temps réel d'un lien FttH.
- **GetTicketsBackbone** : Permet de récupérer la liste des tickets Backbone
- **RechercherCLS** : Retourne les CLS correspondant à une référence client.
- **GetStatutPOP** : Retourne l'état de fonctionnement UP/DOWN des équipements d'un ou plusieurs POP.

LireTicket

Cette méthode permet de récupérer toutes les informations d'un ticket de l'utilisateur (FAI).

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	noAppel	int	Numéro d'appel du ticket

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	noAppel	int	Numéro d'appel du ticket
2	nomDemandeur	string	Nom du demandeur
3	prenomDemandeur	string	Prénom du demandeur
4	fai	string	Nom du FAI
5	site	string	Nom du site
6	serviceImpact	string	Désignation de l'objet
7	refAbonnement	string	Numéro de liaison
8	signalisation	string	Signalisation du ticket
9	technologie	string	Technologie du lien impacté
10	priorite	string	Priorité du ticket
11	statut	string	Etat du ticket (ouvert, gelé, fermé ...)
12	symptome	string	Symptôme du ticket
13	numTicketClient	int	Numéro du ticket client
14	dateOuverture	date	Date d'ouverture du ticket
15	dateFinPrevue	date	Date de fin prévue pour le ticket
16	criticite	string	Criticité du ticket
17	solution	string	Solution du ticket
18	dateCloture	date	Date de fermeture du ticket
19	cause	string	Cause du ticket
20	responsabilite	string	Responsabilité du ticket
21	impactPro	int	Impact Pro
22	impactGP	int	ImpactGP
23	Actions	array	Tableau contenant les actions du ticket
24	dateAction	date	Date de l'action
25	typeAction	string	Type de l'action
26	comPublic	string	Commentaire public de l'action

MesDemandesOuvertes

Cette méthode permet de récupérer tous les tickets, de l'utilisateur (FAI), qui sont en cours de traitement.

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	ticket	array	Tableau contenant les tickets
2	noAppel	int	Numéro d'appel du ticket
3	statut	string	Etat du ticket (ouvert, gelé, fermé ...)
4	dateOuverture	date	Date d'ouverture du ticket
5	site	string	Nom du site (nSite)
6	refAbonnement	string	Numéro de liaison (Cbarre)
7	technologie	string	Technologie du lien impacté
8	signalisation	string	Signalisation du ticket
9	fai	string	Nom du FAI (nSiteNiv3)
10	dateDerniereMAJ	string	Date de dernière mise à jour du ticket

OuvrirTicket

Cette méthode permet au demandeur d'ouvrir un ticket d'incident client. Il n'est possible d'ouvrir un ticket que s'il n'y en pas déjà un d'ouvert sur l'objet.

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	refAbonnement	string	CLS représentant la liaison impactée par le ticket
5	NumTicketClient	int	Numéro du ticket client
6	Signalisation	string	Signalisation du ticket
7	Symptome	string	Symptôme du ticket

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	noAppel	int	Numéro du ticket >0 et code erreur < 0

Signalisation

N°	Nom
2	Dégradation de service
3	Interruption de service
4	Vérification du service
5	Mise en service

AjoutMessageTicket

Cette méthode permet à un demandeur de rajouter un commentaire à un ticket en cours de traitement. L'utilisateur ne peut ajouter de commentaire que pour des tickets non clos.

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	noAppel	int	Numéro d'appel du ticket
5	commentaire	string	Message à ajouter au ticket

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	noMessage	int	Numéro du message >0 et code erreur < 0

CloturerTicket

Cette méthode permet à un demandeur de clôturer un de ses tickets (lié au client du compte WS).

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	noAppel	int	Numéro d'appel du ticket

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	retour	int	Code retour = 0 (OK) <0 (KO)

ReouvrirTicket

Cette méthode permet à un demandeur de ré ouvrir un de ses tickets au statut clos.

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	noAppel	int	Numéro d'appel du ticket

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	retour	int	Code retour = 0 (OK) <0 (KO)

CalculerBilanR

Cette méthode permet de récupérer le bilan radio d'une liaison Wimax-D, à la demande, en temps réel, depuis l'équipement d'accès.

Cette méthode est, pour l'instant, limitée à la technologie Wimax-D pour des raisons techniques.

Attention, afin de ne pas stresser les équipements d'accès, une limite d'utilisation de cette méthode est fixée à 6 appels par tranche de 1 minute, pour un maximum de 5000 appels par mois.

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	CLS	string	Référence de la liaison dans le SI AI

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	codeRetour	string	Code retour = 0 (OK) <0 (KO)
2	bilanradio	complexe	
3	cls	string	Référence de la liaison dans le SI AI
4	mac	string	Adresse MAC WAN du CPE
5	idbs	string	Référence
6	snrUp	float	Rapport signal sur bruit, sens montant
7	snrDown	float	Rapport signal sur bruit, sens descendant
8	chpRecupUp	float	Champ reçu, sens montant
9	chpRecupDown	float	Champ reçu, sens descendant
10	modulationUp	string	Modulation radio, sens montant
11	modulationDown	string	Modulation radio, sens descendant
12	distance	int	Estimation de la distance BS - CPE
13	frequence	float	Fréquence radio

CalculerBilanO

Cette méthode permet de récupérer le bilan optique d'une liaison FTTH, à la demande, en temps réel, depuis l'équipement d'accès.

Attention, afin de ne pas stresser les équipements d'accès, une limite d'utilisation de cette méthode est fixée à 6 appels par tranche de 1 minute, pour un maximum de 5000 appels par mois.

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	number	string	Numéro de CLS

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	codeRetour	string	Retourne une erreur
2	codeRetourDesc	string	Description de l'erreur
3	fn	int	Numéro de frame
4	sn	int	Numéro de slot
5	pn	int	Numéro de port
6	name	string	Code NRO
7	alias	string	Reference CLS
8	opticsRXPower	float	Puissance reçu
9	opticsTXPower	float	Puissance émise
10	opticsTXBiasCurr	float	Intensité émise
11	opticsTXTemp	float	Température émise
12	opticsTXVol	float	Voltage émis
13	onTranging	float	Distance

GetTicketsBackbone

Cette méthode permet de récupérer les tickets Backbone ouverts par le service Exploitation d'Altitude Infrastructure sur les marchés dont l'utilisateur a les droits.

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	rechDate	string	Critère de recherche par date
5	rechNumero	string	Critère de recherche par numéro
6	rechCriticite	string	Critère de recherche par criticité
7	rechPop	string	Critère de recherche par POP
8	rechTechno	string	Critère de recherche par Technologie
9	start	int	Début de la pagination
10	limit	int	Nombre de ticket par page

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	codeRetour	string	Code retour = 0 (OK) >=1 (KO)
2	ticketsBB	complexe	
3	noAppel	int	Numéro du ticket
4	dateAppel	string	Date d'ouverture du ticket
5	dateCloture	string	Date de fermeture du ticket
6	statut	string	Statut du ticket
7	technologie	string	Technologie concernée par ticket
8	POP	string	Point of Présence concerné par le ticket
9	CodeMarche	string	Code marché concerné par le ticket
10	Criticite	string	Criticité du ticket
11	Symptome	string	Symptôme de l'incident
12	Signalisation	String	Signalisation de l'incident
13	x	float	Coordonnée longitude du POP concerné
14	y	float	Coordonnée latitude du POP concerné

GetStatutPOP

Cette méthode permet de récupérer l'état de supervision d'un ou plusieurs POP à partir de 2 critères de filtre :

- Un ou plusieurs codes POP (ex. « 27-100 », « 27-101;27-102;27-103 »)
- Un code Marché (ex. « RESOPTIC »)

Ces 2 critères peuvent être utilisés de façon combinée (ex. « 27-100 » / « NET48 »).

L'utilisation de la méthode avec les 2 critères vides permet de retourner l'ensemble des codes POP pour lesquels le compte utilisateur a les droits.

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	CodePOPdemande	string	Liste code POP concaténé par « ; »
5	CodeMarcheDemande	string	Code Marche recherché

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	codeRetour	string	Retourne une erreur
2	codePOP	string	Code du POP
3	type	string	Type de techno du POP
4	statutPOP	string	Etat de supervision du POP
5	marche	string	Marche du code POP

RechercherCLS

Cette méthode permet de récupérer le ou les CLS correspondant à une référence client propre au FAI reçu en paramètre. La recherche s'effectue avec une référence cliente complète ou partiel (minimum 4 caractères).

Paramètres de requête

N°	Nom	Type	Description
1	util	array	Utilisateur du WS
2	login	string	Login du compte WS
3	password	string	Mot de passe du compte WS
4	filtreRefClient	string	Filtre de la référence client

Format de réponse

N°	Nom	Type	Description
1	codeRetour	string	Code retour = 0 (OK) <0 (KO)
2	listeCLS	complexe	
3	CLS	string	Référence d'abonnement (CLS)
4	ReferenceClient	string	Référence Client
5	NomSite	string	Nom du site
	total	int	Nombre de résultat

Codes Retour

Valeur	Message	Explication
CL001	Authentification incorrecte	Le login et/ou le mot de passe sont erronés
CL002	Rate-limit atteint	Le nombre de test limite par utilisateur est atteint
CL003	Droits insuffisant pour l'action demandée	L'utilisateur ne possède pas les droits nécessaires pour effectuer l'action demandée
CL004	L'utilisateur n'a pas de matricule	Problème de paramétrage du compte de Web Service.
CL005	Erreur dans les paramètres de la méthode du WS	Les données fournies à la Web méthodes sont incorrectes
CL006	L'appelant n'est pas le demandeur du ticket	L'utilisateur n'est pas le propriétaire du ticket ou lien consulté
CL007	Il existe déjà un ticket ouvert pour l'objet	Un ticket est déjà ouvert pour le lien de la demande
CL008	L'objet n'est pas sous le site d'utilisateur	Le lien ou le ticket n'appartient pas à l'utilisateur
CL009	Tous les codes POP fournis sont erronés	Il y a une erreur de saisie dans le code POP. Dans une liste de code POP, seuls les codes POP corrects sont retournés. Les codes POP en erreur sont ignorés, et aucun code erreur n'est retourné.
CL010	Le code marché est erroné	Il y a une erreur de saisie dans le code Marché
CL011	Tous les codes POP fournis et le code marché sont erronés	CL011 = CL009+ CL010
CL012	Aucune donnée trouvée pour ce CLS	Référence client non active (commande non encore livrée ou abonnement résiliée ou référence inconnue)
OPXXX	Erreur interne au Web Service	Erreur interne du Web Service. Contacter Altitude infrastructure : infointerne@altitudeinfra.fr

Exemple d'utilisation client

Langage PHP

```
<?php

//Désactivation du cache WSDL
ini_set("soap.wsdl_cache_enabled", "0");

//Informations de connexion
$login = 'monLogin' ;
$password = 'monPassword' ;

//Connexion au WS
$client = new SoapClient('https://sav.altitudeinfra.fr/VxRy/service.php?wsdl ');
$util = array('login' => $login, 'password' => $password);

// Appel de la méthode
$ret = $client->OuvrirTicket($util,'ZZ000-00000-000','123456',' Mise en service ',
htmlentities('Symptôme'));

// Affichage du résultat
var_dump($ret);

?>
```