



Téléphonie . Internet . Sécurité . Cloud

# LIVRE BLANC

## Handbook de procédures

### CONTACTS

**Support commercial**

Téléphone : 01.76.71.05.05

Fax : 01.76.71.05.07

Mail : [commercial@openip.fr](mailto:commercial@openip.fr)

**Service Production**

Téléphone : 01.76.71.05.00

Fax : 01.76.71.05.07

Mail : [adv@openip.fr](mailto:adv@openip.fr)

**Support technique**

Téléphone : 01.76.71.05.00

Fax : 01.76.71.05.07

Mail : [technique@openip.fr](mailto:technique@openip.fr)

Ouverture de tickets : [csc@openip.fr](mailto:csc@openip.fr)

**Service Comptable**

Téléphone : 01.76.71.05.00

Fax : 01.76.71.05.01

Mail : [comptabilite@openip.fr](mailto:comptabilite@openip.fr)

# SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b>ENGAGEMENT OPENIP (Mise en Production)</b>	<b>4</b>
<b>A-</b>	<b>Services OPENVOICE</b>	<b>4</b>
	a) <i>Trunk SIP</i>	
	b) <i>Portabilité</i>	
	c) <i>SDA et Numéros Spéciaux</i>	
<b>B-</b>	<b>Services OPENCENTREX</b>	<b>4</b>
<b>C-</b>	<b>Services OPENCONNECT</b>	<b>4</b>
	a) <i>ADSL</i>	
	b) <i>SDSL</i>	
	c) <i>Fibre</i>	
	d) <i>IPVPN</i>	
	e) <i>VPN Nomade</i>	
	f) <i>GTR étendue</i>	
	g) <i>OpIOS (Routeur DoubleWan managé)</i>	
	h) <i>Option /29</i>	
<b>D-</b>	<b>Services OPENTOOLS</b>	<b>6</b>
	a) <i>OpenFax</i>	
	b) <i>SVI</i>	
<b>E-</b>	<b>Inscriptions Pages Jaunes</b>	<b>6</b>
<b>II.</b>	<b>PROCESS GESTION DES COMMANDES</b>	<b>6</b>
<b>A-</b>	<b>Préambule</b>	<b>6</b>
<b>B-</b>	<b>Informations générales</b>	<b>7</b>
<b>C-</b>	<b>Facturation client</b>	<b>7</b>
<b>D-</b>	<b>Résiliation client</b>	<b>8</b>
<b>E-</b>	<b>Demande d'ouverture de compte</b>	<b>8</b>
	a) <i>Préparation de commande VOIP/TOIP</i>	
	b) <i>Préparation de commande DATA</i>	
	c) <i>Gestion de la commande</i>	
	d) <i>Récapitulatif des principaux délais</i>	
<b>F-</b>	<b>Modification de commande</b>	<b>12</b>
	a) <i>Ajout ou suppression de postes ou d'appels simultanés</i>	
	b) <i>Modification du lien Internet OPENIP</i>	
	c) <i>Annulation de commande DATA</i>	
	d) <i>Erreur d'adresse d'installation</i>	
	e) <i>Expertise sur lien livré</i>	
<b>III.</b>	<b>PROCESS GESTION DES PORTABILITES</b>	<b>13</b>
<b>A-</b>	<b>Principe</b>	<b>14</b>
<b>B-</b>	<b>Comment remplir un mandat de portabilité</b>	<b>14</b>
<b>C-</b>	<b>Délais</b>	<b>14</b>
<b>D-</b>	<b>Coûts</b>	<b>15</b>
<b>E-</b>	<b>Déroulement de commande</b>	<b>15</b>
<b>F-</b>	<b>Tableau des opérateurs possédant une convention avec OPENIP</b>	<b>16</b>

<b>IV.</b>	<b>PROCESS SUPPORT DATA</b>	<b>17</b>
<b>A-</b>	<b>Problèmes sur une liaison ADSL</b>	<b>17</b>
	a) <i>ADSL Down (tombée)</i>	
	b) <i>Problème de débit / latence (dégradée)</i>	
	c) <i>Perte de paquets</i>	
	d) <i>Bagot de connexion (coupures)</i>	
<b>B-</b>	<b>Problèmes sur une liaison SDSL</b>	<b>20</b>
	a) <i>Plus de continuité (tombée)</i>	
	b) <i>Problème de débit / latence (dégradée)</i>	
	c) <i>Perte de paquets</i>	
	d) <i>Bagot de connexion (coupures)</i>	
<b>C-</b>	<b>Problèmes sur une liaison Fibre</b>	<b>22</b>
	a) <i>Plus de continuité (tombée)</i>	
	b) <i>Problème de débit / latence (dégradée)</i>	
	c) <i>Perte de paquets</i>	
	d) <i>Bagot de connexion (coupures)</i>	
<b>V.</b>	<b>PROCESS SUPPORT VOIX</b>	<b>23</b>
<b>A-</b>	<b>Trunk SIP</b>	<b>23</b>
	a) <i>Qualité de la Voix</i>	
	b) <i>Enregistrement du Trunk SIP</i>	
	c) <i>Aboutissement d'appel sortant</i>	
	d) <i>Aboutissement d'appel entrant</i>	
<b>B-</b>	<b>Centrex</b>	<b>25</b>
	a) <i>Qualité de la Voix</i>	
	b) <i>Enregistrement de Poste IP</i>	
	c) <i>Aboutissement d'appel sortant</i>	
	d) <i>Aboutissement d'appel entrant</i>	
<b>C-</b>	<b>FaxtoMail</b>	<b>26</b>
	a) <i>Emission</i>	
	b) <i>Réception</i>	
<b>VI.</b>	<b>AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage)</b>	<b>27</b>
<b>VII.</b>	<b>ENGAGEMENTS OPENIP SAV</b>	<b>28</b>
<b>A-</b>	<b>Suite à un appel téléphonique</b>	<b>28</b>
<b>B-</b>	<b>Suite à un mail</b>	<b>28</b>
<b>VIII.</b>	<b>PRECONISATIONS &amp; SECURITE</b>	<b>28</b>
<b>A-</b>	<b>Préconisations</b>	<b>28</b>
<b>B-</b>	<b>Sécurité</b>	<b>29</b>
<b>IX.</b>	<b>ENGAGEMENTS INTEGRATEUR</b>	<b>30</b>
<b>X.</b>	<b>PAIEMENT DES COMMISSIONS</b>	<b>31</b>
<b>A-</b>	<b>Voir et télécharger le montant des commissions</b>	<b>31</b>
<b>B-</b>	<b>Comment facturer les commissions</b>	<b>31</b>
<b>C-</b>	<b>Règlement des commissions</b>	<b>32</b>

## I- ENGAGEMENT OPENIP (Mise en Production)

### A- Pour les services OPENVOICE :

#### a) Trunk SIP :

- Validation, si nécessaire selon les équipements, de l'enregistrement du Trunk SIP avec les paramètres fournis lors de l'envoi par mail du bon de livraison au client et à son intégrateur.
- Validation du fonctionnement des appels entrants (si portabilité ou commande de SDA) et des appels sortants.

#### b) Portabilité :

- Envoi par mail au client et à son intégrateur de la date de portabilité prévue.
- Le jour de la portabilité, OPENIP route le numéro vers le service du client (OpenVoice, OpenCentrex ou OpenFax) ; dans le cas de l'OpenCentrex, l'intégrateur doit renseigner le numéro via l'interface Web et l'attribuer à une extension.
- OPENIP s'assure que le numéro porté puisse émettre et recevoir des appels de tous les opérateurs.
- Envoi du bon de livraison par mail au client et à son intégrateur.

#### c) SDA et Numéros Spéciaux :

- OPENIP route les numéros commandés vers le service du client (OpenVoice, OpenCentrex ou OpenFax) ; dans le cas de l'OpenCentrex l'intégrateur doit renseigner le numéro via l'interface Web et l'attribuer à une extension.
- OPENIP s'assure que le dit numéro puisse émettre et recevoir des appels de tous les opérateurs.
- Envoi du bon de livraison par mail au client et à son intégrateur.

### B- Pour les services OPENCENTREX :

- Mise à disposition d'un accès d'administration à l'interface Web du Centrex avec documentation en ligne.
- Validation de l'enregistrement du compte SIP utilisateur avec les paramètres fournis lors de l'envoi par mail du bon de livraison au client et à son intégrateur.
- Validation du fonctionnement des appels entrants et sortants.

### C- Pour les services OPENCONNECT :

#### a) ADSL :

- Dans le cas d'une ADSL NUE, OPENIP mandate l'opérateur historique pour la création de la ligne.
- OPENIP informe par mail le client et son intégrateur de la date et de l'heure d'installation de la liaison.
- OPENIP fournit au client un modem avec 1 filtre RJ11 et un filtre prise gigogne ainsi qu'une adresse IP fixe.
- Validation de la connexion de la liaison avec le login et mot de passe fournis par OPENIP lors de l'envoi par mail du bon de livraison au client et à son intégrateur.
- Validation du bon fonctionnement du trafic en Upload comme en Download.

b) SDSL :

- OPENIP mandate l'opérateur historique pour la création de la ligne, l'installation et la configuration du modem en 100 full duplex.
- OPENIP informe par mail le client et son intégrateur de la date et de l'heure d'installation de la liaison.
- Validation de la connexion de la liaison avec les paramètres IP fournis par OPENIP lors de l'envoi par mail du bon de livraison au client et à son intégrateur.
- Validation de la continuité sur le lien et du débit commandé par le client.

c) FIBRE :

- OPENIP mandate l'opérateur choisi pour la création de la fibre, l'installation et la configuration de l'équipement afférent à la connexion.
- OPENIP informe par mail le client et son intégrateur de la date et de l'heure d'installation de la liaison
- Validation de la connexion de la liaison avec les paramètres IP fournis par OPENIP lors de l'envoi par mail du bon de livraison au client et à son intégrateur.
- Validation de la continuité sur la fibre et du débit commandé par le client.

d) IPVPN :

- Envoi du bon de livraison par mail au client et à son intégrateur.
- Validation du bon fonctionnement entre les sites et, si demandé, validation de l'accessibilité à Internet.

e) VPN NOMADE :

Envoi du bon de livraison par mail au client et à son intégrateur : OPENIP fournit les paramètres de connexion pour accéder aux différents sites de l'IPVPN depuis n'importe quelle connexion.

f) GTR ETENDUE :

OPENIP fournit au client le numéro d'astreinte 24h/24 (fonctionnel entre 19h00 et 09h00).

g) OpiOS (DOUBLE WAN) :

- OPENIP fournit l'équipement OpiOS et configure l'équipement avec les paramètres LAN préalablement fournis par le client.
- Si le client ne fournit pas de paramètres, les paramètres par défaut suivants seront utilisés :

Lan DATA : Adresse réseau : 192.168.1.0/24 ; Adresse Gateway : 192.168.1.1 ; DHCP : 192.168.1.100 à 200

Lan VOIX : Adresse réseau : 192.168.254.0/24 ; Adresse Gateway : 192.168.254.1 ; DHCP : 192.168.254.100 à 200

- OPENIP paramètre la partie Wan de l'équipement selon la commande du client.
- Dans le cadre où une des deux connexions n'est pas une liaison OPENIP, OPENIP configure l'autre liaison avec les paramètres WAN fournis par le client ou les paramètres par défaut d'OPENIP.

h) Option /29 :

- OPENIP valide le routage des adresses IP vers la liaison OPENIP définie par le client.
- Envoi par mail du bon de livraison au client et à son intégrateur.

#### **D- Pour les services OPENTOOLS :**

##### a) OPENFAX :

###### **i. FaxtoMail :**

- Envoi par mail du bon de livraison au client et à son intégrateur.
- Validation de la réception du fax venant de l'extérieur vers le numéro prédéfini par le client (soit numéro OPENIP, soit numéro porté chez OPENIP).
- Validation de l'envoi du mail contenant le fax en pièce jointe (format PDF) vers l'adresse mail préalablement définie par le client.

###### **ii. MailtoFax :**

- Envoi par mail du bon de livraison au client et à son intégrateur.
- Validation de la réception du mail envoyé via la messagerie du client vers l'adresse fournie par OPENIP lors de l'envoi du bon de livraison.
- Validation de l'envoi du fax vers la destination définie.
- OPENIP doit livrer au client un fichier de sécurité ainsi que la notice d'utilisation du service.

##### b) SVI :

- OPENIP préconise l'OPENSTUDIO (<http://www.webcallstudio.com>) pour la création de messages audio (SVI, Prédécroché, etc...).
- OPENIP met en place le SVI du client avec le scénario défini et envoyé par le client.
- OPENIP installe les fichiers audio fournis par le client.
- Envoi du bon de livraison par mail au client et à son intégrateur.

#### **E- Pour les Inscriptions aux Pages Jaunes :**

- Si le client le désire OPENIP renseignera l'annuaire électronique des Pages Jaunes selon les informations données par le client.
- L'inscription se fera obligatoirement soit sur un numéro porté par OPENIP soit sur un numéro attribué par OPENIP.
- Le délai de parution, à titre informatif, est de 6 à 12 semaines.

→ Attention : il ne s'agit pas d'inscriptions dites « commerciales ».

## **II- PROCESS GESTION DES COMMANDES :**

#### **A- Préambule :**

Pour rappel, pour tout nouveau client, le service ADV crée le compte client chez OpenIP, suite à quoi le client reçoit un email indiquant ses identifiants pour accéder à son espace sur l'Extranet d' OpenIP : <http://www.expertip.fr>.

Sur cet espace Extranet, le client peut consulter les services qui lui sont fournis par OpenIP, ainsi que ses factures.

L'intégrateur possède également un accès à l'Extranet d'OpenIP (transmis dès son inscription en tant que partenaire d'OpenIP), via lequel il peut consulter ses propres informations, ainsi que celle de ses clients (services, facturation, etc.).

- Si l'intégrateur ou le client a perdu ses identifiants, il est invité à transmettre un email au service ADV, qui les lui retransmettra.
- Si le client ou l'intégrateur souhaite modifier ses coordonnées, il est invité à transmettre sa demande avec les nouvelles informations (changement de raison sociale, d'adresse postale, de téléphone, de fax, d'email, de contact) par email au service clients.
- Si le client souhaite effectuer un changement de coordonnées bancaires, il est invité à transmettre par email à l'ADV son nouveau RIB, accompagné d'une nouvelle autorisation de prélèvement remplie et signée.

#### **B- Informations générales :**

- Les demandes d'ouverture de compte OpenConnect et OpenVoice sont à envoyer par email ([adv@openip.fr](mailto:adv@openip.fr)), par fax (01 76 71 05 07), ou éventuellement par courrier (OPENIP – Service ADV – 4 rue de la Gare – 92300 Levallois-Perret).
- A la réception de votre demande d'ouverture de compte, il est nécessaire que le dossier soit complet pour pouvoir traiter la commande, à savoir :
  - Devis dûment rempli, daté et signé\*
  - Contrats OpenVoice et OpenConnect datés et signés
  - Autorisation de prélèvement dûment remplie, datée et signée
  - RIB
  - Si portabilité : mandat de portabilité rempli, daté, signé et tamponné + facture Telecom.
  - Si FaxtoMail : adresse email associée au service
  - Si inscription aux Pages Jaunes (gratuite dans le cadre d'un numéro porté chez OpenIP ou attribué par OpenIP) : formulaire d'inscription rempli, daté, signé et tamponné

\* **Informations indispensables à indiquer lors de l'ouverture de compte** : raison sociale, SIRET, adresse de facturation, téléphone client, contact client, emails client (commercial, technique et facturation électronique), code postal des numéros géographiques du site d'installation, si lien Internet, numéro d'éligibilité ou de support analogique, SIRET et adresse d'installation.

#### **C- Facturation client :**

- Pour les services Voix, la facturation est à terme à échoir, le trafic à terme échu.
- Pour les services Data, la facturation est à terme à échoir.

La facturation client démarre dès livraison du service demandé. Elle vous est transmise une fois par mois par email ou par courrier.

Pour tout lien Internet, si le client n'en a pas contesté le bon fonctionnement dans les 3 jours suivant sa livraison par OpenIP, le lien est considéré comme fonctionnel et la facturation démarre de facto.

OpenIP reste néanmoins souple quant à la date de livraison des services Voix, notamment concernant les abonnements et forfaits associés ; en revanche la facturation démarre dès livraison des services demandés.

Pour toute contestation liée à la facturation, le client est invité à contacter le service comptabilité d'OpenIP.

**La facturation du routeur débute à la livraison du/des lien(s) commandé(s). S'il s'agit d'un routeur commandé sans lien, la facturation débute dès la livraison du matériel.**

*Pour rappel, afin d'éviter tout piratage, nous vous conseillons de bien paramétrer votre Firewall, qui est sous la responsabilité de l'intégrateur ou du client ; OpenIP n'est en aucun cas responsable. N'hésitez pas à vous rendre sur le site <http://www.sos-piratage.com/> pour plus d'information.*

#### **D- Résiliation client**

Il pourra être mis fin à tout moment aux **services Voix et/ou Internet**, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, avec un préavis de 30 (trente) jours, sous certaines conditions :

- Pour les ADSL : frais de résiliation à hauteur de 60 €HT.
- Pour les SDSL - engagement 12 mois :
  - - de 12 mois d'engagement : abonnement mensuel dû jusqu'à la date anniversaire.
  - + de 12 mois d'engagement : préavis de 1 mois, sans frais de résiliation.
- Pour les SDSL - engagement 36 mois :
  - - de 12 mois d'engagement : abonnement mensuel dû jusqu'à la date des 12 mois + frais de mise en service de l'engagement 12 mois (Orange = 740 €HT/SFR = 890 €HT).
  - + de 12 mois d'engagement : préavis de 1 mois + frais de mise en service de l'engagement 12 mois (Orange = 740 €HT / SFR = 890 €HT).
  - + de 36 mois d'engagement : préavis de 1 mois
- Pour les Fibres optiques - engagement 12 mois :
  - - de 12 mois d'engagement : abonnement mensuel dû jusqu'à la date anniversaire.
  - + de 12 mois d'engagement : préavis de 1 mois, sans frais de résiliation.
- Pour les Fibres optiques - engagement 36 mois :
  - - de 12 mois d'engagement : abonnement mensuel dû jusqu'à la date des 12 mois + frais de mise en service de l'engagement 12 mois (selon devis).
  - + de 12 mois d'engagement : préavis de 1 mois + frais de mise en service de l'engagement 12 mois (selon devis).
  - + de 36 mois d'engagement : préavis de 1 mois

#### **E- Demande d'ouverture de compte :**

- a) Préparation de commande VOIP/TOIP :
  - Afin de déterminer le nombre d'appels simultanés nécessaires à l'activité du client, la loi de probabilité « Erlang » indique que le nombre d'appels simultanés représente environ un tiers du nombre de postes téléphoniques de la société (hors centres d'appels).  
**Exemple** : une société de 100 personnes a besoin d'environ 30 à 35 appels simultanés.
- Afin de préparer la portabilité, référez-vous au « Process de gestion des portabilités ».



→ **Attention** : il n'est pas possible, sur un même service voix (compte Centrex, compte Trunk), de panacher les forfaits (classique, illimité fixes, illimité fixes/mobiles).

b) Préparation de commande DATA :

- En amont de la commande, il est conseillé de tester l'éligibilité du site d'installation (**information non contractuelle**) afin de connaître le débit possible du lien en fonction du support choisi (Orange ou SFR). Il faut également que le client s'assure que la desserte interne (supérieure à 3 mètres) ait été effectuée (à sa charge). Si ce n'est pas le cas, il faut impérativement que la desserte ait été faite **avant** la commande du lien par OpenIP (nous recommandons au client de faire appel à son intégrateur ou à un installateur IP privé).

Les résultats d'éligibilité ne correspondent pas à des engagements contractuels, ces informations sont simplement fournies à titre informatif. Seul un accusé de réception de l'opérateur de boucle locale choisi a une valeur contractuelle. Les résultats perçus peuvent varier dans le temps, des réserves d'usage sont donc à prendre en compte. Les liaisons ADSL classiques sont livrées non dégroupées et nécessitent par conséquent, en pré-requis, la mise en place d'une ligne analogique de support. Les liaisons ADSL NUES ne nécessitent pas de ligne analogique de support, mais peuvent être livrées sans prise gigogne ou sans prise RJ11. Le débit des ADSL n'est pas garanti et est susceptible de changer suite au retour de faisabilité par l'opérateur de boucle locale. Le résultat d'éligibilité des liaisons SDSL peut évoluer dans le temps et les liaisons peuvent donc nécessiter des paires de cuivre supplémentaires avec désaturation lorsqu'il n'y a plus de paires disponibles.

- Si demande d'ADSL classique : Il est indispensable d'indiquer le numéro de ligne analogique support.  
→ **Attention** : il est impossible d'ouvrir une ligne ADSL classique sur un numéro de support hébergeant déjà une ligne Internet. En revanche, il est tout à fait possible que ce même numéro supporte également un fax, un TPE, une machine à affranchir, etc.
- Si demande d'ADSL dégroupé (ou NU) : Il est indispensable d'indiquer un numéro d'éligibilité, à partir d'un NDI actif ou inactif du client (numérique ou analogique) ou du NDI d'un voisin au plus près (préciser qu'il s'agit d'un numéro voisin).  
→ **Attention** : si le client demande de construire l'ADSL dégroupé sur un NDI analogique actif, l'ensemble des services et abonnements de la ligne téléphonique seront automatiquement coupés.
- Si demande de SDSL : Il est indispensable d'indiquer un numéro d'éligibilité, à partir d'un NDI actif ou inactif du client (numérique ou analogique) ou du NDI d'un voisin au plus près (préciser qu'il s'agit d'un numéro voisin).  
→ **Attention** : lorsque l'affaiblissement de la ligne est trop important (à partir de 3500 mètres du répartiteur Orange et/ou de 40db d'atténuation), il sera nécessaire d'ajouter à la commande du lien une option 2 ou 4 paires de cuivre et/ou une désaturation (mono, bi ou quadripaire) s'il ne reste pas suffisamment de paires de cuivre dans le NRA correspondant au site d'installation.

Une fois l'ordre lancé, si une désaturation non indiquée à la commande est nécessaire, il ne sera pas possible d'annuler la commande, la désaturation sera effectuée avant l'installation du lien et facturée aux tarifs ci-dessous :

- Désaturation monopaire : 190 €HT
- Désaturation bipaire : 990 €HT
- Désaturation quadripaire : 1190 €HT
- Desserte interne : 450 €HT

- Pour une commande de routeur DoubleWan ou de VPN, le client ou l'intégrateur transmet à OpenIP les paramètres nécessaires à leur configuration.

Dans le cadre d'un VPN, il faudra transmettre à OpenIP l'ensemble des paramètres pour chaque site concerné :

Lan DATA	Lan VOIX
- Adresse Réseau	- Adresse Réseau
- Masque de sous réseau	- Masque de sous réseau
- Adresse Gateway	- Adresse Gateway
- DHCP OUI/NON	- DHCP OUI/NON
- Si Oui Plage DHCP	- Si Oui Plage DHCP
- Si lien non fourni par OpenIP : Identifiant	- Si lien non fourni par OpenIP : Identifiant

c) Gestion de la commande :

- A réception de la commande, notre service ADV en accuse réception à l'expéditeur sous 24h ouvrés.
- S'il manque des éléments dans le dossier, l'ADV revient vers vous.
- Lorsque l'ensemble des éléments nécessaires sont réunis, l'ADV démarre le traitement de la commande et vous en informe.

➔ **Attention** : sauf contrordre du client, voici le cheminement que suit le traitement d'une commande Data + Voix :

1. Etude de l'éligibilité du site par l'ADV. Si l'étude fait ressortir des éléments ne figurant pas dans la commande (désaturation, option de paires de cuivre...), le commercial Nord/Sud reviendra vers le client et/ou son intégrateur afin de les ajouter à la commande (une fois l'accord reçu).
2. Commande du lien Internet par OpenIP auprès de l'opérateur choisi.
3. Création du compte client chez OpenIP, suite à quoi le client reçoit un email indiquant ses identifiants pour accéder à son espace sur l'Extranet d' OpenIP : <http://www.expertip.fr>
4. Il se peut que l'étude de faisabilité faite par Orange fasse apparaître, une fois la commande lancée, des éléments à ajouter à la commande (désaturation option de paires de cuivre...), l'éligibilité faite en amont n'étant pas contractuelle. Le commercial Nord/Sud revient alors vers le client et/ou son intégrateur afin d'obtenir son accord sous 48h et que la commande suive son cours.
5. Pour les ADSL dégroupés et les SDSL : un RDV programmé par Orange (+ un second RDV par SFR si c'est un lien SFR) vous sera communiqué par l'ADV - afin de venir installer la ligne physiquement. S'il s'agit de l'installation d'un lien SDSL, Orange laisse un modem au client. S'il s'agit d'un lien ADSL classique ou dégroupé, OpenIP vous envoie un modem + filtre.  
*NB : la pose de prise gigogne ou de prise RJ 11 ne fait pas partie de la prestation des commandes d'ADSL NU. Il peut donc arriver qu'Orange laisse les fils nus.*
6. A la livraison du lien\*\*, le client reçoit un bon de livraison de ce lien de la part du service technique.

➔ **ATTENTION** : Nous vous rappelons que vous avez 3 jours ouvrés pour contester le bon fonctionnement de votre accès Internet Haut débit à compter de la date d'envoi du Bon de livraison. Passé ce délai, le lien d'accès sera considéré comme opérationnel et sujet à facturation dès la date de livraison.

7. L'ADV demande le feu vert au client et/ou son intégrateur pour livrer les services VOIP et/ou lancer la portabilité.
8. Le client reçoit ensuite un/des bon(s) de livraison de la VOIP (Centrex, Trunk, SDA...) de la part du service technique.

9. Si demandée, l'ADV traite la commande de portabilité.
10. Si une portabilité est prévue, une fois la demande transmise à l'opérateur cédant (sous réserve d'un mandat complet), l'ADV envoie au client la date prévue pour la portabilité. Une fois la portabilité effectuée, le client reçoit un bon de livraison de la portabilité de la part du service technique.
11. Si un service FaxtoMail dépend de la portabilité, vous recevez un bon de livraison de la part du service technique.

d) Récapitulatif des principaux délais :

Commande	Service	Délai (à titre indicatif)
Service OpenVoice	Trunk SIP / Centrex	Sous 48 heures
	Fax to Mail	Sous 48 heures
	Portabilité Orange	6 à 11 jours ouvrés *
	Portabilité France Telecom	6 à 11 jours ouvrés *
	Portabilité subséquente	6 à 11 jours ouvrés *
	Portabilité opérateur tiers	6 à 11 jours ouvrés *
	Numéros Spéciaux	15 jours ouvrés minimum
Service OpenConnect	ADSL Orange	4 semaines (constaté +/- 1 semaine)
	ADSL NU Orange	6 semaines (constaté)
	SDSL Orange	+/- 3 semaines (constaté)
	ADSL SFR	4 semaines (constaté +/- 1 semaine)
	SDSL SFR	5 semaines (constaté)
	Fibre optique	Selon étude, site et opérateur (+/- 12 semaines)

\* sous réserve de demande conforme

e) Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) :

- Dans le cadre d'un déploiement client, OpenIP propose une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage téléphonique à l'intégrateur, avec des forfaits à l'heure, à la demi-journée ou à la journée.
- Une fois la commande d'AMO passée auprès d'OpenIP, le service technique contacte l'intégrateur afin de planifier un RDV pour réaliser celle-ci.

f) GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) :

- La GTR ne s'applique que sur les liens SDSL et Fibres.
- Elle est de 4h – de 8h à 18h, du lundi au vendredi, hors jours fériés – sauf ajout de l'option GTR étendue 24h/24.
- Elle s'applique sur un lien coupé ou tombé mais pas dégradé.  
→ Exemple : si un problème est détecté à 17h le vendredi et qu'il est validé que la GTR doit s'appliquer, l'équipe technique OpenIP a donc 4h pour le résoudre, soit de 17h à 18h le vendredi puis de 8h à 11h le lundi.

Rappel des tarifs OpenIP :

- GTR étendue pour SDSL = 60 €HT
- GTR étendue pour Fibre = de 150 €HT à 300 €HT selon débit

→ En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, OPENIP versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci- après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné,
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné,
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné,

- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.  
Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par OPENIP.

#### **F- Modification de commande :**

##### **a) Ajout ou suppression de postes ou d'appels simultanés :**

Le client est invité à transmettre sa demande par email au service ADV, en précisant impérativement : le compte client concerné, la modification exacte demandée ainsi que son coût.

→ Après confirmation de prise en compte par le service ADV, l'ajout/suppression sera mis en place sous 48h. La facturation sera effectuée au prorata temporis.

##### **b) Modification du lien Internet OpenIP :**

###### **i. Dans le cadre d'un déménagement :**

Quel que soit le lien, quel que soit l'engagement, le client informe OpenIP de son déménagement à venir et passe commande d'un nouveau lien Internet à installer à cette nouvelle adresse (nouveau lieu, donc commande d'un nouveau lien, nouvel abonnement et nouveaux frais de mise en service).

Dans le cadre d'une SDSL, si le lien est actif depuis moins de 12 mois, quel que soit l'engagement initial, la commande du nouveau lien implique les frais suivants :

- Prorata de l'abonnement précédent jusqu'à la fin des 12 premiers mois engagés
- Nouveaux frais de mise en service (si réengagement 12 mois)
- Frais de déménagement de 300€ht, sans FMS (si réengagement 36 mois)

Lorsque le nouveau lien Internet est livré, OpenIP résilie avec un mois de préavis l'ancien lien – sous réserve d'avoir reçu la demande de résiliation du précédent lien par courrier en recommandé avec accusé de réception.

###### **ii. Downgrade ou Upgrade du lien existant :**

- **Downgrade** : le client transmet sa demande par email au service ADV, en précisant le compte client, le lien concerné (avec le NDI correspondant) et le nouveau débit souhaité.  
Le Downgrade d'un lien ADSL n'implique pas de coût supplémentaire pour le client et sa livraison intervient sous 1 semaine environ.  
Le Downgrade d'un lien SDSL engendre un coût fixe supplémentaire de :
  - sans modification du nombre de paires de cuivre : 250 €HT
  - avec modification du nombre de paires de cuivre : coût des frais de mise en service de la SDSL si engagement 12 mois, coût de 300 €HT si engagement 36 mois
- **Upgrade** : le client transmet sa demande par email au service ADV, en précisant le compte client, le lien concerné (avec le NDI correspondant) et le nouveau débit souhaité.  
L'Upgrade d'un lien ADSL engendre un coût fixe supplémentaire de 100€HT.  
L'Upgrade d'un lien SDSL engendre un coût supplémentaire de :
  - sans modification du nombre de paires de cuivre : 250 €HT
  - avec modification du nombre de paires de cuivre : coût des frais de mise en service de la SDSL si engagement 12 mois, coût de 300 €HT si engagement 36 mois

c) Annulation de commande Data :

Si le client annule sa commande en cours après qu'elle ait été validée et traitée par OpenIP, le coût engendré est égal à :

- ADSL : frais de mise en service (soit 140 €HT)
- SDSL 1 paire : 350 €HT
- SDSL 2 paires : 400 €HT
- SDSL 4 paires : 500 €HT

Si une commande avec désaturation est annulée, des frais d'annulation supplémentaires égaux aux frais de désaturation seront facturés.

→ **Attention :** *il n'est pas possible d'annuler une commande si une désaturation est détectée après la fiabilisation d'Orange.*

d) Erreur d'adresse d'installation :

Si le client n'a pas transmis la bonne adresse d'installation (même si seul le numéro de rue change) et que l'étude de faisabilité a déjà été faite par Orange, la modification de l'adresse entraîne l'annulation de la commande par Orange **avec frais** :

- Erreur sur ADSL classique : 60 €HT
- Erreur sur ADSL NU : 90 €HT
- Erreur sur SDSL 1 paire : 350 €HT
- Erreur sur SDSL 2 paires : 400 €HT
- Erreur SDSL 4 paires : 500 €HT

e) Expertise sur lien livré :

Si le client rencontre des problèmes avec l'un des liens livrés par OpenIP et que les différentes escalades n'ont pas abouti, le client peut demander à OpenIP de lancer une expertise auprès d'Orange.

Pour lancer une expertise sur une ligne Internet, le client doit transmettre par email au service technique les informations suivantes :

- NDI de la ligne
- Nom de la société
- Nom d'un contact sur site
- Numéro d'un contact sur site
- Trois plages de RDV possibles (dates et heures : à partir de 48H ouvrées et dans les 7 jours maximum après renvoi du mail)

En cas de demande d'intervention à tort, le client s'engage à payer le montant de 172€ HT.

Le service DSL ACCESS est livré cuivre nu sur la tête de ligne du client. Les tests doivent donc avoir été réalisés sur cette même tête de ligne.

**La desserte interne reste sous la responsabilité du client.**

### III- PROCESS DE GESTION DES PORTABILITES

## **Le client veut conserver ses numéros de téléphone, comment cela se passe t-il ?**

### **A- PRINCIPE**

- Lorsque le client demande la portabilité de son numéro principal (= tête de ligne, NDI, NPI, ANI, CLI), tous les numéros rattachés (=SDA, NDS) seront automatiquement portés.
- **Il n'est en aucun cas possible de demander la portabilité d'une partie des SDA** (= sélection directe à l'arrivée) **du client.**  
Afin de savoir combien de SDA sont rattachées au NDI du client, nous vous conseillons de récupérer ses factures télécoms (ex : le nombre de SDA rattachées au NDI se trouve page 2 de la facture France Telecom (FT)). Si le client ne connaît pas les numéros SDA de son site, il faut qu'il se rapproche de son agence locale FT ou de son opérateur tiers.
- Si le client ne souhaite pas porter tous ses numéros, il doit les résilier au préalable auprès de FT (agence locale) ou de l'opérateur cédant. En revanche, c'est toujours au client (car les SDA lui appartiennent) de faire toutes les démarches préalables (dénumérotage du T2, analogisation de lignes, résiliation de SDA, etc....).  
En attendant que les SDA soient résiliées par l'opérateur cédant (toujours demander une confirmation écrite de la résiliation à l'opérateur), OpenIP – sur demande – peut prêter des SDA pendant la mise en place de l'installation VOIP du client. Le client peut ainsi effectuer – à sa charge – un transfert inconditionnel auprès de l'opérateur cédant depuis les numéros à porter.
- Une fois la portabilité effectuée, le client n'aura plus d'abonnement chez FT ou autre opérateur concernant les lignes portées.
- Il est fortement recommandé de résilier par courrier RAR les abonnements auprès de l'opérateur cédant une fois la portabilité des numéros effectuée et confirmée par OpenIP.

### **B- Comment remplir un mandat de portabilité**

Il est impératif de remplir le mandat en fonction de la **situation actuelle du client** (et non avec les éventuelles futures coordonnées liées à un déménagement).

Afin de s'assurer que les informations sont correctes, il est nécessaire de vous reporter aux factures de l'opérateur actuel du client, qui seront à reprendre sur le mandat de portabilité :

- Identification client : correspond au site facturé par l'opérateur actuel (il peut être différent du lieu où arrivent les numéros)  
→ Il est facilement repérable sur la facture : en haut à droite de la première page (adresse qui apparaît dans l'encadré de l'enveloppe).
- Site client : correspond au site sur lequel sont les numéros
- Renseigner tous les numéros à porter (NDI + SDA s'il y a) dans la case correspondante (analogique, numeris, IP). Pour cela, de même, la facture indique l'exacte nature de ces numéros.

***Nous vous invitons, pour toute portabilité, à nous transmettre la facture télécom du client en accompagnement du mandat.***

### **C- Délais :**

## OpenIP ne porte que les numéros professionnels.

**Ces délais sont donnés à titre indicatif, sous réserve que la demande de portabilité soit conforme (mandat cohérent avec la facture Telecom client, pas de SDA en plus ou en moins, ...)**

- Mise en service d'une portabilité France Telecom : 6 à 11 jours ouvrés minimum, après validation et fiabilisation des numéros par OpenIP et par l'opérateur cédant.
- Mise en service d'une portabilité subséquente : 6 à 11 jours ouvrés minimum, après validation et fiabilisation des numéros par OpenIP et par l'opérateur cédant.
- Mise en service d'une portabilité opérateur tiers : 6 à 11 jours ouvrés minimum, après validation et fiabilisation des numéros par OpenIP et par l'opérateur cédant.
- Obtention d'une convention : 6 semaines environ (si l'opérateur est référencé par l'ARCEP).

### D- Coûts :

**La portabilité est un coût unique à la mise en service et non un coût mensuel**

- Coût de la portabilité d'un numéro France Telecom ou Orange (attributaire France Telecom) : 50€HT par tranche de 10 numéros consécutifs de 0 à 9 (hors lignes analogiques : 1 numéro = 1 portabilité).

*Exemple 1* : Portabilité FT du 01 76 71 05 00 à 05 09, coût 50€ht.

*Exemple 2* : Portabilité FT du 01 76 71 05 00 à 04 et du 01 76 71 05 07 à 09, coût 100€ht.

- Coût de la portabilité d'un opérateur Tiers ou opérateur alternatif (numéros attribués à un opérateur tiers ou alternatif par l'ARCEP) ou subséquent (numéros attribués à Orange par l'ARCEP, mais déjà portés chez un autre opérateur) : 80€HT par tranche de 10 numéros consécutifs de 0 à 9 (hors lignes analogiques : 1 numéro = 1 portabilité).
- Coût de la portabilité d'un numéro Orange dont France Telecom n'est pas l'attributaire (se référer au site de l'ARCEP : <http://www.arcep.fr/index.php?id=8992>) : 80€HT par tranche de 10 numéros consécutifs de 0 à 9 (hors lignes analogiques : 1 numéro = 1 portabilité).

➔ **Attention** : le report voire l'annulation de la portabilité sont possibles jusqu'à 24 heures avant la date confirmée de portabilité ; dans les deux cas, le coût est égal au coût de la demande globale de portabilité (incluant les éventuelles SDA ajoutées à la commande initiale après retour d'étude).

*Exemple 1* : 2 portabilités FT prévues à l'origine (soit 100€HT), finalement après lancement de la commande, le client veut les reporter (préciser impérativement la date de report souhaitée). Le coût total de cette portabilité pour le client est de 200€HT (100€ de commande + 100€ de report).

*Exemple 2* : 1 seule portabilité FT prévue à l'origine (soit 50€HT). Après fiabilisation par FT, 5 SDA non consécutifs apparaissent ; le client ne veut plus porter et annule la commande. Le coût total de cette portabilité pour le client est de 500€HT (250€ de commande des 5 numéros + 250€ d'annulation).

Dans le cas où l'opérateur spécifié, n'est en réalité pas l'opérateur cédant, la portabilité ne peut avoir lieu est donc des frais de commande et d'annulation seront facturés. Une nouvelle commande devra être passée en spécifiant le nouvel opérateur.

### E- Déroulement de commande :

Dans le cadre d'une portabilité associée à la demande d'un lien Internet, la portabilité sera lancée après livraison du lien afin de ne pas provoquer de coupure téléphonique chez le client.

- OPENIP reçoit un mandat de portabilité (« demande de résiliation d'un ou plusieurs raccordements avec portabilité du numéro »), dans lequel doit figurer la liste exhaustive des SDA à porter. Cette demande doit être dûment remplie, signée et tamponnée par le client final.  
OPENIP doit également connaître le nom de l'opérateur cédant afin de lui transmettre le mandat.  
Il est également nécessaire de transmettre à OpenIP la facture télécom de l'opérateur cédant correspondante (toutes pages, moins de 3 mois) afin de valider le mandat.

⇒ Toute erreur d'adresses ou de numéros entraîne le retardement de la portabilité par l'opérateur cédant.  
⇒ Dans le cadre de numéros IP, il faut impérativement préciser à OPENIP si le client souhaite une portabilité partielle.

- Une fois la demande de portabilité validée par OpenIP et fiabilisée par l'opérateur cédant, vous recevez une notification de la date prévisionnelle de la mise en service de la portabilité.  
Si la commande n'est pas valide, vous serez avisé par retour (problème d'adresse, SDA en plus...).  
**Attention :** toute commande lancée n'est pas résiliable sans frais. S'il s'avère que plus de SDA que prévu sont ressorties après fiabilisation par l'opérateur cédant, le client pourra soit les porter avec le reste des numéros (avec frais supplémentaires éventuels), soit annuler la portabilité (avec frais), soit la reporter le temps de résilier les SDA indésirables (avec frais).

- Le jour de la mise en service de la portabilité, qui s'effectue entre 10h00 et 16h00, vous recevez un avis de livraison et de bon fonctionnement du service (tests effectués par notre équipe technique).  
Le retour arrière est possible dans les 2 heures suivant la validation de la portabilité ; passé ce délai, le retour arrière peut toutefois se faire dans le cadre de l'installation de nouvelles lignes Orange chez le client où le numéro pourra être porté.

→ **Attention :** actuellement, la gestion des télécopieurs n'est pas encore parfaite en IP. OpenIP recommande donc à ses partenaires et leurs clients de conserver une ligne analogique pour leur fax en émission. Il en est de même pour les TPE cartes bancaires ou les lignes réservées aux alarmes ou aux machines à affranchir.  
Dans le cas où la ligne fax fait partie d'un groupement de lignes RNIS, il est possible de demander à Orange d'analogiser la ligne afin de conserver l'utilisation du fax en l'état.

**NB :** dans le cas d'une portabilité associée à un poste Centrex, notamment dans le cadre de votre toute 1<sup>ère</sup> portabilité avec OpenIP, l'équipe technique d'OpenIP prendra contact avec vous afin de vous former sur la mise en place de la portabilité.

**F- Tableau des opérateurs possédant une convention de portabilité avec OPENIP :**

→ Toute portabilité de numéro 08xxx est réalisable (sur les opérateurs portés par OpenIP), pour un coût de 150€HT par numéro.

Opérateurs	Numéros Géographiques	08XXXXXXXX	09XXXXXXXX
AB PLUS (Completel)	80€	150€	NON
ACROPOLIS	80€	150€	NON
AKINEA INTERNET	80€	150€	NON
ALTITUDE TELECOM	80€	150€	NON



ANNATEL	80€	150€	NON
B3G	80€	150€	NON
BUDGET TELECOM	80€	150€	150€
COLT	80€	150€	NON
COMPLETEL	80€	150€	NON
CORIOLIS TELECOM	80€	150€	NON
E-NEOLAB (Acropolis Telecom)	80€	150€	NON
FCV (Acropolis Telecom)	80€	150€	NON
France TELECOM (FT)	50€	150€	80€
FREE	80€	150€	150€
FUTUR TELECOM (SFR)	80€	150€	NON
IC TELECOM	80€	150€	NON
ISP PROCOM (B3G)	80#	150€	NON
ITN (Vivaction)	80€	150€	NON
JAGUAR NETWORK	80€	150€	NON
KALYS (Sewan)	80€	150€	NON
KEYYO (Phone Systems Network)	80€	150€	NON
LONG PHONE	80€	150€	NON
LTI TELECOM	80€	150€	NON
NETCOM (SFR)	80€	150€	NON
NEUF CEGETEL	80€	150€	NON
OPTIMITEL	80€	150€	NON
OPTION SERVICE	80€	150€	NON
ORANGE (attributaire FT*)	50,00 €	150€	80,00 €
ORANGE (autre attributaire*)	80€	150€	150€
OVH	80€	150€	NON
PLUG & TEL	80€	150€	NON
SCT TELECOM (SFR)	80€	150€	NON
SENSO TELECOM	80€	150€	NON
SEWAN	80€	150€	NON
SFR	80€	150€	NON
SYSCOM FOLIATEAM (SFR si Numeris ; Colt si IP)	80€	150€	NON
VERIZON	80€	150€	NON
VIVACTION	80€	150€	NON

\* Afin de vérifier quel est l'opérateur attributaire des numéros à porter, nous vous invitons à vous référer au site de l'ARCEP : <http://www.arcep.fr/index.php?id=8992>

La liste des opérateurs n'est pas exhaustive, OpenIP peut obtenir des conventions de portabilité avec d'autres opérateurs, si ces derniers sont référencés par l'ARCEP.

Si toutefois l'opérateur n'est pas référencé par l'ARCEP, nous invitons le client soit à contacter son opérateur afin de savoir par quel opérateur référencée par l'ARCEP passe le trafic, soit à repasser ses numéros chez France Télécom avant de les porter chez OpenIP.

#### IV- PROCESS SUPPORT DATA :

Contact support OpenIP : [csc@openip.fr](mailto:csc@openip.fr) / par téléphone : 01 76 71 05 00

Veillez-vous munir des informations suivantes : raison sociale du client et/ou N° compte client OpenIP, coordonnées du contact sur site et horaires d'ouverture du site.

## A- Que faire lorsque votre client rencontre des problèmes sur sa liaison ADSL ?

Voici les différentes vérifications, manipulations à effectuer suivant le type de dysfonctionnement observé :

- a) ADSL Down (ADSL tombée)
- b) Problème de débit / latence (ADSL dégradée)
- c) Perte de paquets
- d) Bagotage/Bagotement de connexion (coupures)

### a) ADSL Down (ADSL tombée) :

**Lorsque votre client vous remonte l'information suivante : « Je n'ai plus d'Internet ».**

Demander à votre client de vérifier l'état de synchronisation sur le modem.

Ex : Sur le Modem TP LINK d'OPENIP, il s'agit de s'assurer que le voyant ADSL est de couleur verte fixe sur l'équipement.

#### i. **Si synchronisation NOK :**

- Demander à votre client de redémarrer le modem.
- Suite au redémarrage, faites vérifier de nouveau la présence de la synchronisation sur l'équipement. S'il n'y a toujours pas de synchronisation sur le modem, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi : si le ticket a été ouvert chez FT, le délai de réponse est de maximum 48h ; si le ticket a été ouvert chez SFR, le délai de réponse est de maximum 72h.
- Dans le cadre d'une ligne ADSL classique exclusivement (ADSL non nue), parallèlement au traitement de l'incident de l'opérateur, vous pouvez appeler le numéro support de la liaison ADSL afin de vous rendre compte de la présence d'une tonalité de sonnerie, ou alors de la présence d'une tonalité de porteuse, et ce afin de déterminer si le numéro que l'on vient de tester est bien attribué au client.
- Dans le cadre d'une ADSL classique, demander à votre client de vérifier le bon état de la boucle locale (de sa ligne analogique dont il est propriétaire) en composant le 1013.
- Vous pouvez également tester la ligne en connectant un autre modem sur la ligne pour voir s'il se synchronise.
- Vérifier la desserte interne en connectant directement un modem sur la tête de ligne FT (au niveau du câblage, la tête de ligne FT représente la fin de la responsabilité FT). Il est à noter qu'une desserte interne de moins de 3 mètres reste la responsabilité FT ; au-delà des 3 mètres, la responsabilité se situe au niveau du client.

#### ii. **Si synchronisation OK et connexion/trafic NOK :**

- Demander à votre client de redémarrer les équipements modem/routeur.
- Suite au redémarrage des équipements, s'il n'y a toujours pas de connexion, contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi : si le ticket a été ouvert chez FT, le délai de réponse est de maximum 48h ; si le ticket a été ouvert chez SFR, le délai de réponse est de maximum 72h.
- Tester la connexion à partir d'un autre équipement (ordinateur, routeur).
- Vérifier de la connectique entre le modem et le routeur.

b) Problème de débit / latence (ADSL dégradée) :

**Le client vous rapport un problème de lenteur sur sa connexion Internet OPENIP.**

- Demander au client de redémarrer ses équipements (modem/routeur). Si le problème persiste, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi : si le ticket a été ouvert chez FT, le délai de réponse est de maximum 48h ; si le ticket a été ouvert chez SFR, le délai de réponse est de maximum 72h.

Nous vous conseillons également de vous rendre sur site afin de déterminer la cause de la lenteur de la connexion :

- Afin de constater la lenteur de débit de la connexion, procéder à un test de débit via le site, par exemple : <http://www.degrouptest.com/test-debit.php>, ou autres.
- Connectez-vous sur le modem en local, par exemple sur le TP LINK : 192.168.1.1 / admin / admin et vérifiez la vitesse de synchronisation du modem.
- La lenteur peut aussi être due à un ordinateur vérolé sur le réseau local qui utilise toute ou une grande partie de la bande passante du lien. Pour se faire, il faut éteindre une par une les machines branchées sur le réseau local et effectuer un test de débit entre chaque extinction de machine jusqu'à observer des différences de résultat.
- Vérifier la présence ou non d'un condensateur au sein même de la prise gigogne du lien incriminé.

c) Perte de paquets :

**Le client remarque un problème sur sa liaison que l'intégrateur interprète comme une perte de paquets sur la liaison OPENIP.**

- Demander au client de redémarrer ses équipements (modem/routeur).
- Suite au redémarrage, si vous constatez une perte de paquet de 5%
- Veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi : si le ticket a été ouvert chez FT, le délai de réponse est de maximum 48h ; si le ticket a été ouvert chez SFR, le délai de réponse est de maximum 72h.

Nous vous conseillons également de vous rendre sur site afin de déterminer la cause de la perte de paquet. Pour se faire il faut :

- Vérifier le câblage RJ11 et RJ45 (desserte interne).
- Tester avec un autre modem et un autre routeur et/ou un autre ordinateur.

d) Bagot de connexion (coupures) :

**Le client vous rapporte un problème de déconnexion de la liaison ADSL OPENIP.**

- Demander au client de redémarrer ses équipements (modem + routeur).
- Suite au redémarrage des équipements, si le problème persiste, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.

- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi : si le ticket a été ouvert chez FT, le délai de réponse est de maximum 48 heures ; si le ticket a été ouvert chez SFR, le délai de réponse est de maximum 72 heures.

Cependant, nous vous conseillons de vous rendre sur place afin de déterminer la cause du problème. Pour se faire, il faut :

- Déterminer l'état de synchronisation du modem durant les coupures de la liaison et remonter l'information auprès du support d'OpenIP.
- Ex : Sur le modem TP-LINK d'OpenIP, il s'agit de s'assurer que le voyant ADSL est de couleur vert fixe sur l'équipement.  
*NB : Si cette information est remontée immédiatement à FT, le délai de résolution devrait être écourté.*
- Tester avec un autre filtre ADSL.
- Tester avec un autre modem ADSL.
- Tester avec un autre routeur (si la synchronisation est OK pendant les coupures).
- Vérifier la desserte interne (en connectant les équipements en tête de ligne FT).
- Vérifier la présence d'éléments perturbateurs à proximité des équipements, desserte interne.
- Vérifier s'il y a une surchauffe des équipements.
- Vérifier la présence d'une alarme, TPE, machine à affranchir sur la ligne.

## **B- Que faire lorsque votre client rencontre des problèmes sur sa liaison SDSL ?**

Voici les différentes vérifications, manipulations à effectuer suivant le type de dysfonctionnement observé :

- a) Plus de continuité (liaison tombée)
- b) Problème de débit / latence
- c) Perte de paquets
- d) Bagatage/Bagotement de la continuité de la liaison

### a) Plus de continuité (liaison tombée) :

**Lorsque le client vous remonte l'information suivante : « Je n'ai plus d'Internet ».**

Demander à votre client de vérifier l'état de synchronisation de l'équipement installé par l'opérateur choisi.

Ex : Sur une SDSL FT, il s'agit d'un modem RAD « photos ».

#### **i. Si la synchronisation est NOK :**

- Demander à votre client de redémarrer le modem.
- Suite au redémarrage, faites de nouveau vérifier la présence de synchronisation sur l'équipement. S'il n'y a toujours pas de synchronisation, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi.
  - Sur une SDSL sans GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) étendue, celle-ci est de 4 heures du lundi au vendredi 8h00 – 18h00.
  - Sur une SDSL avec GTR étendue, la garantie de temps de rétablissement est de 4 heures 24H/24, 7J/7. En dehors des heures ouvrées, contacter le numéro d'astreinte du support d'OPENIP.

Dans cadre de la présence d'une desserte interne réalisée par le client, nous vous conseillons de vous rendre sur site afin de contourner la desserte interne en vérifiant la synchronisation directement en tête de ligne.

Il est à noter qu'une desserte interne de moins de trois mètres reste la responsabilité de FT ; au-delà des 3 mètres, la responsabilité se situe chez le client.

**ii- Si la synchronisation est OK mais il n'y a toujours pas de continuité :**

- Demander à votre client de redémarrer les équipements modem/routeur.
- Suite au redémarrage des équipements s'il n'y a toujours pas de continuité, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi.
  - Sur une SDSL sans GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) étendue, celle-ci est de 4 heures du lundi au vendredi 8h00 – 18h00.
  - Sur une SDSL avec GTR étendue, la garantie de temps de rétablissement est de 4 heures 24H/24, 7J/7. En dehors des heures ouvrées, contacter le numéro d'astreinte du support d'OPENIP.

Nous vous conseillons cependant de vous rendre sur site avec un autre équipement (routeur/ordinateur) afin de tester la continuité de la liaison et de vérifier la connectique entre le modem et le routeur.

**b) Problème de débit / latence :**

**Le client vous rapporte un problème de lenteur sur sa liaison SDSL OPENIP.**

- Demander au client de redémarrer ses équipements (modem/routeur).
- Si le problème persiste, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi.

Nous vous conseillons de vous rendre sur site afin de déterminer la cause de la lenteur de la liaison incriminée :

- Afin de constater la lenteur de débit de la liaison, procéder à un test de débit via le site, par exemple : <http://www.degrouptest.com/test-debit.php>, ou autres.
- La lenteur peut aussi être due à un ordinateur vérolé sur le réseau local qui utilise toute ou une grande partie de la bande passante du lien. Pour se faire, il faut éteindre une par une les machines branchées sur le réseau local et effectuer un test de débit entre chaque extinction de machine jusqu'à observer des différences de résultat.

*NB : Le débit IP garanti d'une liaison SDSL 2M est de 1600Kb/s 95 percentile.*

**c) Perte de paquets :**

**Le client remarque un problème sur sa liaison que l'intégrateur interprète comme une perte de paquets sur la liaison OPENIP.**

- Demander au client de redémarrer ses équipements (modem/routeur).
- Suite au redémarrage, si vous constatez une perte de paquet de plus de 0.1% sur 5 minutes, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi.

Nous vous conseillons de vous rendre sur site afin de déterminer la cause de la perte de paquets de la liaison incriminée. Pour se faire, il faut :

- Vérifier le câblage / connectique / desserte interne.
- Tester avec un autre routeur ou ordinateur.

*NB : Lorsque que le taux de perte est important, la GTR peut être appliquée.*

d) Bagot de la continuité de la liaison :

**Le client vous rapporte un problème de coupure de la liaison SDSL OPENIP.**

- Demander au client de redémarrer ses équipements (modem/routeur).
- Suite au redémarrage des équipements, s'il y a toujours des problèmes de coupure sur la liaison, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi.

Cependant, nous vous conseillons de vous rendre sur site afin de déterminer la nature des coupures. Pour se faire :

- Déterminer l'état de synchronisation de modem RAV FT (si liaison France Telecom) durant les coupures et remonter l'information auprès du support d'OPENIP.  
*NB : Si cette information est remontée immédiatement à FT, le délai de résolution devrait être écourté.*
- Tester avec un autre routeur ou ordinateur si la synchronisation est OK pendant les coupures.
- Vérifier la desserte interne (en connectant les équipements en tête de ligne FT).
- Vérifier la présence d'éléments perturbateurs à proximité des équipements, desserte interne.
- Vérifier s'il y a une surchauffe des équipements.

**C- Que faire lorsque votre client rencontre des problèmes sur sa liaison FIBRE ?**

Voici les différentes vérifications, manipulations à effectuer suivant le type de dysfonctionnement observé :

- a) Plus de continuité (liaison tombée)
- b) Problème de débit / latence
- c) Perte de paquets
- d) Bagot de la continuité de la liaison
- e) Plus de continuité (liaison tombée) :

**Lorsque le client vous remonte l'information suivante : « Je n'ai plus d'Internet ».**

- Demander à votre client de redémarrer les équipements modem/routeur.
- Suite au redémarrage des équipements, s'il n'y a toujours pas de continuité, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi.
  - Sur une FIBRE sans GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) étendue, celle-ci est de 4 heures du lundi au vendredi 8h00 – 18h00.
  - Sur une FIBRE avec GTR étendue, la garantie de temps de rétablissement est de 4 heures 24H/24, 7J/7. En dehors des heures ouvrées, contacter le numéro d'astreinte du support d'OPENIP.

Nous vous conseillons cependant de vous rendre sur site avec un autre équipement (routeur/ordinateur) afin de tester la continuité de la liaison et de vérifier la connectique entre l'ONT (Optical Network Terminal) et le routeur.

- f) Problème de débit / latence

**Le client vous rapporte un problème de lenteur sur sa liaison FIBRE OPENIP.**

- Demander au client de redémarrer ses équipements (ONT/Routeur).

- Si le problème persiste, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi.

Nous vous conseillons de vous rendre sur site afin de déterminer la cause de la lenteur de la liaison incriminée :

- Afin de constater la lenteur de débit de la liaison, procéder à un test de débit via le site, par exemple : <http://www.degrouptest.com/test-debit.php>, ou autres.
- La lenteur peut aussi être due à un ordinateur vérolé sur le réseau local qui utilise toute ou une grande partie de la bande passante du lien. Pour se faire, il faut éteindre une par une les machines branchées sur le réseau local et effectuer un test de débit entre chaque extinction de machine jusqu'à observer des différences de résultat.

a) Perte de paquets :

**Le client remarque un problème sur sa liaison que l'intégrateur interprète comme une perte de paquets sur la liaison OPENIP.**

- Demander au client de redémarrer ses équipements (ONT/Routeur).
- Suite au redémarrage, si vous constatez une perte de paquet de plus de 0.1%, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi.

Nous vous conseillons de vous rendre sur site afin de déterminer la cause de la perte de paquets de la liaison incriminée. Pour se faire, il faut :

- Vérifier le câblage / connectique.
- Tester avec un autre routeur ou ordinateur.

*NB : Lorsque que le taux de perte est important, la GTR peut être appliquée.*

b) Bagot de la continuité de la liaison :

**Le client vous rapporte un problème de coupure de la liaison FIBRE OPENIP.**

- Demander au client de redémarrer ses équipements (ONT/Routeur).
- Suite au redémarrage des équipements, s'il y a toujours des problèmes de coupure sur la liaison, veuillez contacter le support d'OPENIP, qui vous guidera tout au long du processus de résolution du problème chez le client.
- A son tour, OPENIP ouvre un ticket d'incident auprès de l'opérateur choisi.

Cependant nous vous conseillons de vous rendre sur site afin de déterminer la nature des coupures. Pour se faire, il faut :

- Tester avec un autre routeur ou ordinateur.
- Vérifier la présence d'éléments perturbateurs à proximité des équipements.
- Vérifier s'il y a une surchauffe des équipements.

## V- PROCESS SUPPORT VOIX :

## A- Trunk SIP :

### a) Qualité de la Voix :

- De manière générale les problèmes de qualité de la voix sont liés à la connectivité Internet et au réseau local (LAN).
  - Si le client ne possède pas de liaison OPENIP, merci de vérifier le bon fonctionnement du lien Internet (Débit et Latence) au préalable avant de nous contacter.
  - Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
    - Qui remonte le problème de qualité, le client et/ou son interlocuteur ?
    - Le problème apparaît en appel sortant, entrant, interne ou bien les deux voire les trois ?
    - Est-ce que le lien est uniquement dédié à la voix ?
    - S'agit-il d'un problème général ou bien juste de quelques destinations incriminées ?
  - Suite à votre retour, OPENIP vous guidera tout au long du processus de résolution du ticket d'incident.
- Le délai de résolution d'incident peut varier selon la complexité du problème.

### b) Enregistrement du Trunk SIP :

- De manière générale, le problème d'enregistrement du Trunk Sip est dû à un défaut de paramétrage du Firewall et/ou une erreur de saisie des identifiants du Trunk SIP fourni par OPENIP lors de la livraison du service.
- Il peut être également dû à l'activation par défaut de l'option SIP ALG sur certains routeurs.
- Merci également de vérifier la connectivité Internet.
- Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
  - Quels sont la marque, modèle, version firmware de l'équipement (IPBX, PABX avec carte IP, Passerelle SIP (ex : Patton), etc....) ?
  - Si le client ne possède pas de routeur OPENIP, quels sont la marque, modèle, version firmware de l'équipement ?
  - Quel est le schéma du réseau local du client et quel est son adressage IP ?
- Si OPENIP ne peut pas résoudre le problème rapidement, une AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage) vous sera proposée afin de vous aider à la résolution du problème.  
Ex : 1 heure d'AMO = 100€HT.

### c) Aboutissement d'appel sortant :

- De manière générale, le problème peut apparaître suite à une erreur de saisie des identifiants du Trunk SIP fourni par OPENIP lors de la livraison du service.
- Avant de contacter OPENIP, merci de vérifier le plan de numérotation en sortie de votre IPBX.
- Merci également de vérifier la connectivité Internet et la bonne saisie des identifiants.
- Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
  - S'agit-il d'un problème général ou bien juste quelques destinations incriminées ?



- Fournir 5 Horodatages avec le format suivant : Date ; Heure (hh:mm:ss) ; Numéro de l'appelant, Numéro appelé, Symptômes.

d) Aboutissement d'appel entrant :

- Les appels entrants ne peuvent aboutir que lorsque le Trunk SIP est enregistré. De manière générale, lorsqu'il y a un défaut d'aboutissement des appels entrants, le dysfonctionnement se situe au niveau de l'attribution des SDA sur l'IPBX.
- Merci également de vérifier la connectivité Internet.
- Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
  - S'agit-il d'un problème général ou bien juste sur quelques SDA ?
  - Fournir 5 Horodatages avec le format suivant : Date ; Heure (hh:mm:ss) ; Numéro de l'appelant, Numéro appelé, Symptômes.

**B- Centrex :**

a) Qualité de la Voix :

- En général, les problèmes de qualité de la voix sont liés à la connectivité Internet et au LAN.
  - Si le client ne possède pas de liaison OPENIP, merci de vérifier le bon fonctionnement du lien Internet (Débit et Latence) au préalable avant de nous contacter.
  - Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
    - Qui remonte le problème de qualité, le client et/ou son interlocuteur ?
    - Le problème apparait en appel sortant, entrant, interne ou bien les deux voire les trois ?
    - Est-ce que le lien est uniquement dédié à la voix ?
    - S'agit-il d'un problème général ou bien juste de quelques destinations incriminées ?
  - Suite à votre retour, OPENIP vous guidera tout au long du processus de résolution du ticket d'incident.
- Le délai de résolution d'incident peut varier selon la complexité du problème.

b) Enregistrement de Poste IP :

- De manière générale, le problème d'enregistrement du Poste IP est dû à un défaut de paramétrage du Firewall et/ou une erreur de saisie des identifiants de l'abonnement Centrex OPENIP lors de la livraison du service. Il peut être également dû à l'activation par défaut de l'option SIP ALG sur certains routeurs.
- Merci également de vérifier la connectivité Internet.
- Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
  - Quels sont la marque, modèle, version firmware des poste IP ?
  - S'agit-il d'un problème global ou seulement sur certains Postes IP ?
  - Si société en multi site, s'agit-il d'un problème global ou seulement sur certains sites ?
  - Si le client ne possède pas de routeur OPENIP, quels sont la marque, modèle, version firmware de l'équipement ?
  - Quel est le schéma du réseau local du client et quel est son adressage IP ?

- Si OPENIP ne peut pas résoudre le problème rapidement, une AMO vous sera proposée afin de vous aider à la résolution du problème.  
Ex : 1 heure d'AMO = 100€HT.

*NB : Lorsque que le poste IP n'est pas enregistré, un message apparait sur l'écran du téléphone et/ou des voyants lumineux vous informant d'un défaut.*

c) Aboutissement d'appel sortant :

- Avant de contacter OpenIP, merci de vérifier le plan de numérotation en sortie de votre Poste IP.
- Merci également de vérifier la connectivité Internet.
- Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
  - S'agit-il d'un problème général ou bien juste quelques Postes IP?
  - S'agit-il d'un problème général ou bien juste de quelques destinations incriminées ?
  - Fournir 5 Horodatages avec le format suivant : Date, Heure (hh:mm:ss), Numéro de l'appelant, Numéro appelé, Symptômes.

d) Aboutissement d'appel entrant :

- Les appels entrants ne peuvent aboutir que lorsque le Poste IP est enregistré. De manière générale, lorsqu'il y a un défaut d'aboutissement des appels entrants, le dysfonctionnement se situe au niveau de l'attribution des SDA sur l'Interface Web d'administration du Centrex du client, dont l'accès a été fourni lors de la livraison du service.
- Merci également de vérifier la connectivité Internet.
- Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
  - S'agit-il d'un problème général ou bien juste sur quelques SDA ?
  - Fournir 5 Horodatages avec le format suivant : Date ; Heure (hh:mm:ss) ; Numéro de l'appelant, Numéro appelé, Symptômes.

## C- FaxtoMail

a) Emission

- De manière générale, les problèmes d'émission sont liés à une boîte mail émettrice qui n'est pas autorisée ou lorsque l'adresse mail émettrice envoyée dans l'en-tête du mail comporte des majuscules.
- Vérifier que le numéro de destinataire est bien un numéro de fax ; pour se faire, composer ce numéro et valider la présence d'une tonalité de porteuse.
- Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
  - Fournir 5 Horodatages avec le format suivant : Date ; Heure (hh:mm:ss) ; adresse mail émettrice, Numéro appelé, Symptômes.

b) Réception :

- De manière générale, les problèmes de réception sont dus à un défaut de paramétrage de la messagerie  
→ vérifier la configuration de l'anti-spam de votre messagerie.
- Afin de déterminer le problème et avant l'ouverture du ticket d'incident, l'intégrateur doit fournir au support d'OPENIP les informations suivantes :
  - Fournir 5 Horodatages avec le format suivant : Date ; Heure (hh:mm:ss) ; numéro de l'appelant, Numéro appelé, Symptômes.

## VI- AMO (Assistance à maîtrise d'ouvrage) :

- Lors du déploiement d'un système, si l'intégrateur souhaite une assistance, OPENIP peut proposer de dédier un Ingénieur pour réaliser une AMO (Assistance à Maitrise d'Ouvrage).
- L'ingénieur d'OPENIP contacte l'intégrateur afin de comprendre les besoins du client afin d'établir le devis.
- Afin de réaliser l'Assistance à Maitrise d'Ouvrage, l'intégrateur doit renseigner le questionnaire ci-dessous :

- Définition des acteurs :

La société **XXX**, ci-après dénommée «maître d'ouvrage»

La société OpenIP, ci-après dénommée «Prestataire»

- Obligations des acteurs :

Le maître d'ouvrage communiquera au Prestataire toutes les informations nécessaire au bon déroulement du le projet.

Le maître d'ouvrage fera participer le Prestataire aux différentes actions et réflexions concernant le projet.

Le maître d'ouvrage s'oblige à mettre à la disposition du Prestataire et ce pendant toute la durée du présent contrat, un personnel suffisant et qualifié, apte à remplir la mission d'assistance telle qu'elle est convenue, ainsi de fournir un accès suffisant aux ressources nécessaires au bon déroulement de l'assistance.

Le Prestataire s'oblige à mettre à la disposition du maître d'ouvrage, pendant toute la durée du présent contrat, un personnel suffisant et qualifié, apte à remplir la mission d'assistance telle qu'elle est convenue.

Le Prestataire se tiendra informé de l'avancement du projet et émettra son avis et ses remarques sur les solutions techniques retenues et sur toutes les difficultés.

- Formulaire à remplir :

Société :

Contact client :

Prénom du contact:

Nom du contact :

Contact sur site :

- Expression du besoin :
- Liste des tâches exhaustive à effectuer :
- Liste du matériel :
- Accès au matériel (IP, login ...) :

- Schéma de l'installation :
  - 3 plages de rendez-vous possibles :
- Suite au questionnaire, OPENIP va définir la durée de l'AMO et envoyer le Devis à l'intégrateur. Une fois le devis signé par l'intégrateur, OPENIP choisi une date de RDV parmi les 3 plages pour réaliser l'AMO.
- Ex : 1 heure d'AMO = 100€HT.

## VII- ENGAGEMENTS OPENIP SAV :

### A- Suite à un appel téléphonique :

- OPENIP ouvre un ticket d'incident (avec l'aide de l'intégrateur) après validation du dysfonctionnement par le support d'OPENIP.
- L'intégrateur et le client recevront un mail de confirmation de l'ouverture du ticket d'incident avec numéro de ticket.
- Tout au long de la résolution de l'incident, l'intégrateur et le client seront informés par mail de l'évolution de l'incident. Ils pourront également recevoir des mails de demande d'information ou de demande d'action.  
Si l'intégrateur ou le client ne répondent pas à ces mails, le ticket sera gelé jusqu'à la réponse des protagonistes. S'il n'y a pas de retour au bout de trois relances, un mail d'auto-clôture 24h sera envoyé.
- Une fois l'incident résolu (avec ou sans escalade), l'intégrateur et le client recevront un mail de demande de clôture d'incident.  
Si l'intégrateur ou le client ne confirment pas dans les 24 heures, une relance par mail sera effectuée.  
Si la fermeture de l'incident n'est toujours pas validée, un nouveau mail sera envoyé afin de prévenir l'intégrateur et le client d'une auto clôture qui s'effectuera sous 24 heures.

### B- Suite à un mail de l'intégrateur ou du client sur [csc@openip.fr](mailto:csc@openip.fr) :

- Ces derniers recevront un mail contenant un lien menant à un formulaire.
- Une fois le formulaire Web dûment rempli et validé, un mail de prise en compte du problème avec un numéro d'incident sera envoyé à l'intégrateur et au client.
- Une fois le problème pris en compte et validé par le support d'OpenIP, l'intégrateur et le client recevront un mail d'ouverture de ticket d'incident.
- Tout au long de la résolution de l'incident, l'intégrateur et le client seront informés par mail de l'évolution de l'incident. Ils pourront également recevoir des mails de demande d'information ou de demande d'action.  
Si l'intégrateur ou le client ne répondent pas à ces mails, le ticket sera gelé jusqu'à la réponse des protagonistes. S'il n'y a pas de retour au bout de trois relances, un mail d'auto-clôture 24h sera envoyé.
- Une fois l'incident résolu (avec ou sans escalade), l'intégrateur et le client recevront un mail de demande de clôture d'incident.  
Si l'intégrateur ou le client ne confirment pas dans les 24 heures, une relance par mail est effectuée.  
Si la fermeture de l'incident n'est toujours pas validée, un nouveau mail sera envoyé afin de prévenir l'intégrateur et le client d'une auto clôture, qui s'effectuera sous 24 heures.

## VIII- PRECONISATIONS & SECURITE :

## A- Préconisations :

OPENIP recommande les éléments suivants :

- Utiliser du matériel professionnel (IPBX, Switch, Routeur, modem, postes etc...) et non du matériel à l'usage de particulier.  
Ex : OPENIP préconise l'utilisation de son routeur Double Wan ou alors d'un routeur Cisco série 800. En revanche, OPENIP déconseille l'utilisation de box opérateur (LiveBox, Freebox, Alicebox, Bbox, SfrBox, Dartybox, Auchanbox, Clubbox, NCbox etc...) en tant que routeur. OPENIP déconseille également l'utilisation de routeur tel que Link Sys WAG, Zyxel P-660, Netgear dg834getc...
- L'utilisation de notre modem TP-Link en mode routeur et très fortement déconseillé ; OPENIP n'assure pas de support quant à ce type d'utilisation.  
Nous donnons comme exemple le routeur, car il représente avec le switch le cœur du réseau local du client.
- Pour le câblage, OpenIP recommande l'utilisation de câble de catégorie 5 avec sertissage de prise RJ45. La longueur maximum d'un câble est de 100 mètres, en pratique on compte en général 90 mètres de façon à conserver 10 mètres pour le jarretierage.  
D'autre part, les câbles doivent être posés avec précaution : ne pas les coincer ou les plier, cela entraînerait un changement de l'impédance du câble et donc des risques de problèmes. De plus, il faut éviter de les poser parallèlement aux câbles électriques sur des distances longues. Dans ce cas, il faut respecter un écartement minimum (30 cm au moins).  
Il ne faut jamais dénuder et surtout dépaire (défaire les torsades) un câble sur une trop grande longueur (sinon les signaux des différents fils interagissent les uns avec les autres : paradiaphonie). On ne devrait pas dépasser 13mm.
- OPENIP déconseille l'utilisation du WIFI et du CPL comme transport de la voix.
- OPENIP préconise l'utilisation d'un lien exclusivement dédié à la voix.
- OPENIP préconise la séparation voix/data sur le LAN du client, soit physiquement, soit par l'intermédiaire de VLAN.
- OPENIP déconseille fortement l'utilisation de la VOIP avec une éligibilité insuffisante : pour l'ADSL, de 3000 m à 3500m de longueur entre le client et le DSLAM, et 30 à 35 décibels (db) d'atténuation ; pour la SDSL, plus de 3700m de longueur entre le client et le DSLAM.

## B- Sécurité :

Afin de garantir la sécurité des services de vos clients, la bonne configuration du firewall est essentielle.

C'est pourquoi OPENIP a mis en place une procédure pour vous accompagner dans le paramétrage des firewalls :

- De ce fait, lors de l'ouverture de comptes Voix OPENIP, l'option internationale ne pourra pas être activée tant que la configuration du firewall n'aura pas été vérifiée par le service technique d'OPENIP. En effet, afin de limiter le piratage et autres problèmes, la configuration du firewall devra correspondre au prérequis mis en place par OPENIP.

- L'option internationale sera activée 24h après cette vérification.
- La configuration du service Voix initialise une connexion sur un serveur OPENIP. La configuration des firewalls doit permettre l'initialisation de la dite connexion. Cette connexion utilise le port 5060 en UDP (SIP) ainsi que la plage 10000-20000 en UDP(RTP), ceux-ci doivent donc être ouverts. Cette ouverture doit cependant être impérativement limitée à l'adresse IP du serveur OPENIP.
- A chaque ouverture de compte, l'adresse IP du serveur distant vous est communiquée. Cette adresse IP dépend du serveur sur lequel votre client est hébergé.  
Nous vous conseillons d'ouvrir tous les ports en entrée et sortie en provenance de cette adresse IP.
- Si le Firewall n'est pas correctement paramétré, le service de téléphonie sera gravement perturbé (voire piraté !); à cet effet, n'hésitez pas à vous rendre sur le site <http://www.sos-piratage.com> afin de mieux vous renseigner sur le piratage et comment le contrer.
- Si toutefois, le client est victime d'un présumé piratage repéré par OpenIP, OpenIP bloquera le Trunk SIP en émission vers les destinations incriminées et avertira le client par mail de contacter le support d'OpenIP afin de vérifier la sécurité de l'installation.

## IX- ENGAGEMENTS INTEGRATEUR :

L'intégrateur s'engage à réaliser un câblage dans les règles de l'art selon les préconisations d'OPENIP.

- Lors de déplacement sur site, l'intégrateur doit avoir sur lui – en plus du matériel à installer – le matériel suivant :
  - Un ordinateur portable (OPENIP préconise une distribution Linux (ex. ; Ubuntu) installée sur l'ordinateur ou par l'intermédiaire du Live CD Ubuntu, afin par ex de vérifier la négociation (Half/Full Duplex, vitesse) des ports sur un modem SDSL FT. De préférence L'ordinateur doit être muni un soft Phone Sip (avec micro + HP intégrés), d'un logiciel SSH client (ex : Putty sous Windows).
  - Un câble Null Modem,
  - Un adaptateur USB/COM
  - Un câble console Cisco,
  - Un modem en spare,
  - Un routeur en spare,
  - Une prise Gigogne en spare,
  - du câble réseau RJ 45 (droit et croisé) minimum catégorie 5,
  - du câble téléphonique RJ 11,
  - Pince à sertir + embouts blindés RJ45 + embouts RJ11
  - Tournevis cruciforme pour vis de fixation informatique
- L'intégrateur s'engage, à la fin de chaque intervention, à faire signer au client une feuille de recette sur site afin de valider le bon fonctionnement des services (avec ou sans réserve du client) et à nous faire parvenir une copie de cette fiche.
- Il est de la responsabilité de l'intégrateur de vérifier la présence d'une prise électrique proche du lieu d'installation du modem ou de l'ONT et également à ce qu'un câble raccorde l'arrivée des lignes France Télécom du bâtiment client ainsi que son local technique.

- Il est de la responsabilité de l'intégrateur de vérifier (avant la date d'intervention) la présence de la desserte interne entre l'arrivée FT et le lieu du modem à installer.
- Il est nécessaire d'assurer une présence sur site (le jour de l'intervention) soit du client soit de l'intégrateur afin de faciliter l'accès des locaux au technicien FT et/ou SFR et de bien valider son travail (mise en place du modem,...).

**Important :**

- OPENIP, en tant qu'Opérateur, est responsable du bon fonctionnement des services fournis sur le WAN.
- L'intégrateur est quant à lui responsable du bon fonctionnement du LAN (routeur, switch câblage, IPBX, poste IP, Ordinateur/Serveurs clients) du client.
- Lorsqu'OPENIP fournit un routeur OpIOS, OPENIP est responsable de l'intégralité du routeur.
- Lorsqu'OPENIP fournit un IPBX, l'intégrateur est responsable du paramétrage de celui-ci ; OPENIP est responsable du matériel.
- La garantie Constructeur du matériel est de 1 an.
- Lorsqu'OPENIP fournit un serveur en mode hébergé (mutualisé ou non), la mise à jour des Firmware du matériel est assurée par OPENIP.

## **X- PAIEMENT DES COMMISSIONS :**

### **A- Voir & télécharger le montant de vos commissions :**

Connectez-vous sur votre espace partenaire et rendez-vous dans l'onglet « commissions ».

Vous pouvez voir le montant total par mois et/ou télécharger le détail mensuel des commissions au format .Xls.

Les montants indiqués dans la colonne « commissions » sont exprimés en € Hors Taxe.

*NB : Lors de la consultation de vos commissions, vous pouvez accéder aux commissions générées seulement depuis les 12 derniers mois.*

### **B- Comment facturer vos commissions à OpenIP :**

Pour percevoir vos commissions, vous devez adresser au service Comptabilité d'OPENIP (par mail ou par courrier) une facture trimestrielle, soit 4 factures par an.

*Les trimestres sont établis en fonction du calendrier civil.*

### **A NOTER !**

Chaque facture doit être adressée au plus tard 30 jours après la fin du dit trimestre afin d'être prise en compte par nos services.

Exemple : Facturation du 1er trimestre → soit du 1er janvier au 31 mars.

La facture doit être datée au plus tard du 30 avril

Elle doit obligatoirement comporter 1 ligne de facturation pour chaque mois de commission :

Ligne 1 = commissions du mois de janvier

Ligne 2 = commissions du mois de février

Ligne 3 = commissions du mois de mars

**C- Règlement de vos commissions :**

Il est effectué par chèque tous les 3 mois, dans un délai maximum de 30 jours à la date de réception de votre facture.