

Suivi des interventions sur site en phase de support

Informations délivrées au client lors de la déclaration d'un incident

Lors de chaque déclaration d'incident, OpenIP rappelle au client la liste des tests à effectuer pour vérifier que le dysfonctionnement n'est pas dû à un défaut sur son périmètre de responsabilité (réseau local, desserte, etc.) :

- Redémarrage des équipements (Modem, Routeur, PBX, Téléphone...)
- Vérification de la desserte interne
- Vérification des sources de perturbation électrique (fax, alarme, etc.)
- Vérification du câblage
- Changement de modem (uniquement dans le cas d'un lien ADSL)

Il est également rappelé au client l'utilité de ces tests afin d'éviter l'intervention à tort d'un technicien pour un montant minimum de 250 € HT.

Date : 5 janvier 2016 à 14h42
Mails : [redacted]
Message : Public

Avant de pouvoir ouvrir l'incident auprès de l'opérateur de boucle locale, celui-ci nous demande une confirmation de tests sur site. De ce fait, si ces informations ne nous ont pas encore été communiquées, pouvez-vous valider par retour écrit que les vérifications suivantes ont bien été effectuées :

- Redémarrage des équipements (modem/routeur),
- Vérification de la desserte interne,
- Vérification des perturbateurs électriques (fax, alarme...),
- Mise en place du modem en tête de ligne,
- Changement du modem,
- Vérification du câblage.

Nous avons également besoin des informations suivantes :

- Un contact sur site (nom, numéro, horaires d'ouverture),
- Marque/modèle modem,
- Marque/modèle routeur,
- Etat des voyants sur le modem (pwr, lan, wan...).

Pour rappel, toute intervention à tort d'un technicien opérateur, mettant en relief une défaillance sur le réseau local, engendrera des frais d'intervention d'un montant minimum de 250€ HT.

Validation de l'intervention sur site

Pour déclencher une intervention sur site de la part de l'opérateur de boucle locale, il est nécessaire d'obtenir l'accord écrit du client.

Une fois cet accord reçu, l'intervention sur site est déclenchée.

Pour toute intervention d'un technicien, nous vous conseillons de nous contacter lors de l'intervention afin de valider les actions réalisées.

Suivi de l'incident et des éventuelles facturations

Dans le cas d'une intervention déclenchée à tort, s'il s'avère que le dysfonctionnement est dans le domaine de responsabilité du client, ce dernier est immédiatement informé de la qualification de l'intervention et du montant associé selon le tableau ci-dessous.

Service	Motif de facturation	Montant HT
SDSL	Intervention à tort - défaut au niveau de l'installation Client	250,00 €
SDSL	Réparation Desserte Interne suite ouverture de ticket SDSL Orange	Sur Devis*
SDSL	Intervention à tort et remplacement de l'équipement d'extrémité (modem)	991,00 €
ADSL / SDSL	Intervention à tort - absence/refus client au RDV SAV	250,00 €
ADSL / SDSL	Intervention à tort - pas de défaut constaté chez le fournisseur	250,00 €
ADSL	Intervention à tort - pas de défaut constaté lors de l'Expertise	400,00 €
VGA	Ouverture de ticket fournisseur à tort	450,00€
VGA	Intervention à tort	180,00€
ADSL	SAV+	185,00€

* après acceptation du devis par le Client

Une fois le dysfonctionnement corrigé, un bilan global est communiqué au client avec une synthèse des coûts associés.

Demande d'expertise sur un lien ADSL :

Lorsqu'une demande d'expertise est effectuée, l'intervention d'un technicien de l'opérateur de boucle locale est déclenchée. Cette intervention est réalisée dans le local de l'opérateur abritant le DSLAM et doit se faire en présence du **référént technique du client** (installateur privé, intégrateur ou opérateur).

Lorsqu'un dysfonctionnement est détecté et corrigé après une expertise, les interventions préalables ne sont pas facturées au client.

Exemple :

- 1ère intervention : pas de défaut constaté
- 2ème intervention : pas de défaut constaté
- Expertise : défaut détecté et corrigé
- ➔ Les facturations annoncées lors des 2 premières interventions ne sont pas facturées

Un délai de 2 jours pour contester

Le client dispose de 2 jours ouvrés pour contester une facturation à tort. Cette contestation se fait auprès du support OpenIP, dans le cadre du ticket d'incident concerné.

Au-delà de ce délai, le client doit s'adresser au Service Clients via l'adresse suivante :

serviceclients@openip.fr.

Prestation SAV+

Pour les accès ADSL pour lesquels le client constate un défaut non franc (perte intermittente de synchronisation, problème de débit, etc.), une prestation de SAV+ peut être proposée.

Le SAV+ a pour but d'éviter une surfacturation liée à des interventions à répétition, tout en fiabilisant la liaison.

Cette prestation est facturée 185 € HT. Elle consiste en une première intervention sur le site du client final afin de réaliser des tests sur la ligne. Si ces tests mettent en avant un défaut, les actions suivantes sont réalisées :

- 1) intervention au répartiteur général abonné,
- 2) intervention au sous-répartiteur,
- 3) intervention au point de concentration,
- 4) 2nd intervention chez le client final.

Type d'opération effectuée :

- Resserrement de la connectique et vérification des jarretières aux différents points de coupure du réseau d'accès
- Réalisation d'une ou plusieurs mutation(s) si nécessaire,
- Réalisation d'une mesure du débit à chaque point de coupure et sur le site du client final

Les rendez-vous pris pour un SAV+ client ne peuvent être reportés. Seule l'annulation est autorisée aux conditions suivantes :

- annulation sans frais à plus de 48 heures ouvrables du créneau prévu pour la prestation SAV+
- facturation d'un montant forfaitaire de 95 € HT en cas d'annulation à moins de 48 heures ouvrables du créneau prévu pour la prestation SAV+

L'équipe Support OpenIP

01.76.71.05.00

technique@openip.fr