

Ce que vous devez savoir

Vous avez commandé du matériel avec Managed Services ? Vous serez contacté par edpnet pour fixer un rendez-vous pour l'installation. L'installation sera effectuée par un technicien edpnet. Le jour de l'installation, la personne de contact doit être disponible sur le numéro de téléphone indiqué dans la commande. Après la finalisation de l'installation, votre connexion sera surveillée à distance par edpnet. En cas d'un incident, edpnet fait le nécessaire pour résoudre le problème.

IMPORTANT:



Il est très important que vous sachiez à quoi vous attendre, ainsi que ce que vous devez faire / penser à l'avance. Veuillez lire ce document et si nécessaire vous pouvez l'imprimer. Les bons comptes font les bons amis (n_n).

Qu'attendons-nous de vous avant l'installation

- ✓ De nous fournir tous les détails pratiques nécessaires, tels que :
 - Le meilleur moyen d'accès à votre domicile / société;
 - La disponibilité de place de parking, le plus proche possible de votre domicile / société ;

- Le nom et numéro de téléphone (mobile) de la personne de contact sur site.

IMPORTANT:



Si c'est une autre personne que celle indiquée dans la commande, vous devez informer edpnet d'avance.

- ✓ Vu que l'heure de travail, edpnet prévoit 2 heures, commence dès que notre technicien arrive (sonne à la porte, entre dans l'immeuble, etc...) :
 - de prendre les mesures nécessaires pour la légitimation de notre technicien quand il arrive (si nécessaire un *Badge* d'identification et/ou d'accès). Ainsi notre technicien ne perde pas de temps;
 - de vous assurer que la personne de contact:
 - 1) soit disponible toute la journée de l'installation sur le numéro de téléphone indiqué dans la commande, et ;
 - 2) soit disponible immédiatement dès l'arrivée de notre technicien afin de ne pas perdre de temps.
 - 3) Sait exactement :
 - ce qui a été convenu que le technicien edpnet doit / va faire ;
 - où cela doit être fait ;



- qu'aucune autre tâche qui n'est pas comprise dans l'installation Managed Services, sera effectuée par le technicien edpnet.

4) Dispose d'un accès libre, immédiat et illimité aux endroits techniques suivants:

- en cas de xDSL, le point d'entrée du réseau Proximus (= point d'introduction), étant l'endroit exact où les lignes Proximus entrent dans le bâtiment ;

- en cas de xDSL, l'endroit où le technicien Proximus a placé la prise NTP2007 (dans le cas où une installation télécom (Test & Label) fait partie de l'Installation Managed Services et est déjà exécuté par un technicien de Proximus).

- les boîtes de dérivation dans le réseau interne.

- tous autres endroits techniques où nous devons connecter votre matériel.

5) A l'accès complet à l'ordinateur ou portable :

- lui fournira les données 'administrateur' (login, mot de passe) ;
- s'assure que l'ordinateur / le portable fonctionne correctement, et soit déjà allumé.

- en cas de xDSL, de vous assurer que rien ne bloque la boîte d'introduction (par ex. meubles, boîtes, ...) ainsi que n'importe quel autre endroit où notre technicien doit effectuer son travail.

- ✓ De vous assurer que, pour chaque appareil à installer, il y a une prise électrique 230 V de libre et accessible, et ce à moins d'1 mètre de l'endroit où vous souhaitez que le matériel edpnet soit placé.
- ✓ D'avoir déjà décidé de l'emplacement où le matériel edpnet devrait être installé, et d'en informer notre technicien dès son arrivée.
- Le modem doit être placé aussi près que possible du point d'introduction.
- De vous assurer que tout le câblage interne nécessaire soit en place entre votre (vos) ordinateur(s) / portable(s) et l'emplacement exact où vous souhaitez l'installation du matériel edpnet.



IMPORTANT:

Le câblage interne est sous l'entière responsabilité du client et ne sera PAS fait par edpnet.

- ✓ De nous faire savoir à l'avance au cas où vous auriez des demandes spécifiques:
 - Concernant la configuration: adaptation de la passerelle par défaut, redirection de port, ...
- Ceci sera effectué en "best effort" par notre technicien, cela signifie que le technicien edpnet ne reviendra pas sur site si vous avez oublié



de faire une telle demande, ou si quelque chose ne fonctionne pas correctement.

- Demandes spécifiques supplémentaires qui ne sont pas comprises dans l'Installation Managed Services et qui seront facturées en supplément : PC(s) ou portables supplémentaires, téléphone(s) VoIP, câble supplémentaire, ...



IMPORTANT:

Dans le cas où l'installation ne peut pas être effectuée, à cause de n'avoir pas accès à l'endroit où se trouve la boîte d'introduction, le technicien :

- Partira;
- L'installation Managed Services sera considérée comme une **intervention ratée**¹ par la faute du client. Cette intervention sera facturée selon nos conditions particulières Managed Services ;
- Une nouvelle date sera planifiée ;
- L'activation de votre connexion DSL sera retardée.

¹ **Intervention ratée:** tous travaux exécuté par edpnet, on-site ou à distance, qui peuvent être inutiles par erreur du client. Selon les conditions générales edpnet facturera le client une intervention raté pour le montant de €123,14 hors TVA.



L'INSTALLATION xDSL: Les travaux suivants sont inclus

IMPORTANT:



Si la connexion xDSL d'edpnet doit être activée sur la paire de cuivre sur laquelle votre connexion actuelle est installée, vous devez tenir compte d'une interruption.

- + Si nécessaire, l'installation d'un boîtier mural de Proximus (NTP2007) au point d'entrée du réseau Proximus (= point d'introduction).



NTP2007 modèle mural

NTP 2007 modèle apparent

IMPORTANT:



Si vous voulez que le modem d'edpnet ne soit pas installé au point d'introduction de Proximus, mais dans un autre endroit (par exemple, une salle de serveur, une salle spécifique dans

le bâtiment, un appartement, ...) assurez-vous d'avoir du câblage entre le point d'introduction de Proximus et l'endroit souhaité.

Le câblage interne n'est pas de la responsabilité d'edpnet ou Belgacom.

- + Si nécessaire le technicien monte la paire de cuivre dans le NTP2007.
- + Si nécessaire la ligne sera testée et labélisé avec un Circuit ID
- + Si nécessaire, un filtre est installé
- + Raccordement du modem/routeur xDSL sur la carte réseau du PC ou portable (carte réseau non comprise)
- + Installation et configuration d'un modem/routeur xDSL.
- + Tester la connexion xDSL



IMPORTANT:

Le technicien ne fait pas l'installation et/ou la configuration du matériel non fourni par edpnet.

L'installation IAD: Les travaux suivants sont inclus

- + Le technicien fait les débranchements nécessaires pour que l'IAD puisse être connecté avec le central ISDN. Il est possible qu'il y a une interruption courte de votre téléphonie.
- + Après le technicien connectera l'IAD (qui est préconfiguré) avec votre central ISDN et au port Ethernet du modem/routeur edpnet.
- + Si nécessaire le technicien portera les numéros de téléphone de votre opérateur actuel vers edpnet.
- + Le technicien fait les tests nécessaires pour que les appels entrants et sortants soient possibles.



IMPORTANT:

Si la portation de vos numéros fait partie de l'installation, edpnet fait le nécessaire pour que la portation se passe bien pendant l'installation. Une portation est seulement possible si vos numéros de téléphones sont bien notés pendant la commande (numéros corrects, opérateur correct, etc.).



L'installation EFM/Fibre: Les travaux suivants sont inclus

- + Le *Network Access Provider* vous contactera pour que la fibre soit installée dans votre bâtiment.
- + Après edpnet vous contactera pour l'activation.
- + Le jour de l'installation le technicien connectera le routeur 'Managed' avec le *Network Access Point*.

IMPORTANT:



Dès que notre technicien arrive, la personne de contact accompagne notre technicien vers l'endroit où se trouve le *Network Access Point*.

- + Le technicien fera les tests nécessaires pour qu'il puisse assurer une connexion optimale.

L'INSTALLATION: Les travaux suivants ne sont pas inclus

Les travaux qui ne sont pas mentionnés ci-dessus comme :

- ✗ Livraison et/ou installation d'une carte réseau
- ✗ L'installation et/ou configuration d'un:
 - Réseau interne ou des composants réseau (imprimante, switch, router ...)
 - Un système d'exploitation sur le PC/portable
 - Ordinateurs supplémentaires
 - Firewall
 - Antivirus
 - Un autre programme e-mail que celui fourni par votre système d'exploitation installé sur votre PC
 - Téléphones VoIP
 - Serveur(s)
 - Un modem non fourni par edpnet
- ✗ Câblage:
 - D'un étage à l'autre, ou d'une pièce à l'autre, nécessitant un forage;
 - Dans des faux-plafonds, sols, murs extérieurs, placement de goulottes;
 - Câblage supplémentaire (au-delà des 15 mètres prévus).




Vous trouverez les conditions générales spécifiques pour les installations sur notre site web. Veuillez les lire attentivement:
<http://www.edpnet.be/fr/conditions/conditions-generales/conditions-particulieres-managed-services.html>



APRÈS l'installation

- + Après la finalisation de l'installation le technicien prendra une photo de l'installation/du matériel installé. Cette photo est ajoutée au ticket de l'installation. Le technicien emmène aussi l'emballage du matériel.
- + Le technicien remplira le formulaire d'intervention avec les détails de l'installation et la confirmation des tests. Ce formulaire doit être signé par accord. Les deux parties peuvent noter leurs remarques éventuelles.

IMPORTANT:




Avec la signature du formulaire d'intervention, l'installation sera considérée comme étant réussie, sauf les remarques éventuelles notées sur le formulaire. Dès ce moment vous êtes responsables pour le matériel en prêt/en gestion compris dans votre contrat Managed Services (tous les risques de perte, de vol ou d'endommagement du matériel sont à charge du client). Vous utiliserez le matériel mis à votre disposition en « bon père de famille ».

Problèmes avec la date d'installation

- + En cas que l'installation ne peut pas prendre place, vous devez informer edpnet le plus vite possible, au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date de l'installation.

IMPORTANT:



Si l'installation est annulée le jour de l'installation, edpnet est habilitée à facturer une indemnité pour l'Installation Managed Services initialement prévue. - Une nouvelle date sera planifiée et l'activation sera retardée.

- + S'il n'est pas possible de convenir d'une nouvelle date pour l'installation Managed Services avant la date à laquelle l'activation du service est prévue, ou si vous souhaitez reporter l'installation pour une durée indéterminée, edpnet est habilitée à facturer le service à partir de la date d'activation prévue.



Des pannes ou des autres problèmes de réseaux

- + Edpnet surveille votre connexion 24/7.
- + Dès le moment une panne est constaté, l'équipe technique fait le nécessaire pour que la panne soit résolue. Si vous constatez vous-mêmes une panne, nous vous conseillons d'ouvrir un ticket par notre service d'aide.
- + Des pannes seront résolues conformément votre *Service Level Agreement* commandé.

Résiliation du contrat

- + Si vous résiliez votre contract Managed Services, ou l'un des services liés, vous devez ramener le matériel compris dans votre contrat dans les 15 jours calendriers.
- + Vous avez aussi le choix de fixer une intervention payante pour qu'un technicien edpnet vienne chercher le matériel.
- + Ou vous décidez d'acheter le matériel compris dans votre contrat. Edpnet vous proposera une offre pour le matériel conformément le prix du marché à ce moment-là.



