

Bonjour,

Nous vous remercions d'avoir choisi la solution Shape & Fix Basic ou Fix Extra.

Vous trouverez ci-dessous tout ce que vous devez savoir sur l'installation complète des nouveaux services fixes.

Comment se déroule l'installation de vos nouveaux services fixes ?

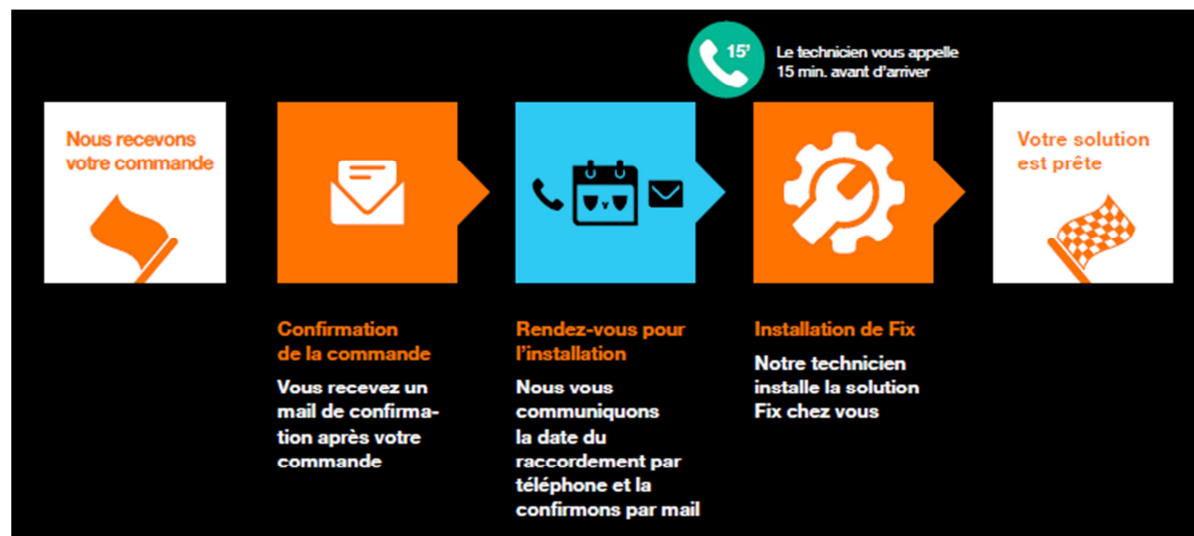
L'installation des nouveaux services fixes se déroule comme suit :

Un technicien Orange vient dans vos locaux le jour convenu afin d'installer une nouvelle ligne VDSL. Cette installation est réalisée en parallèle de vos services fixes existants et n'entravera pas leur disponibilité

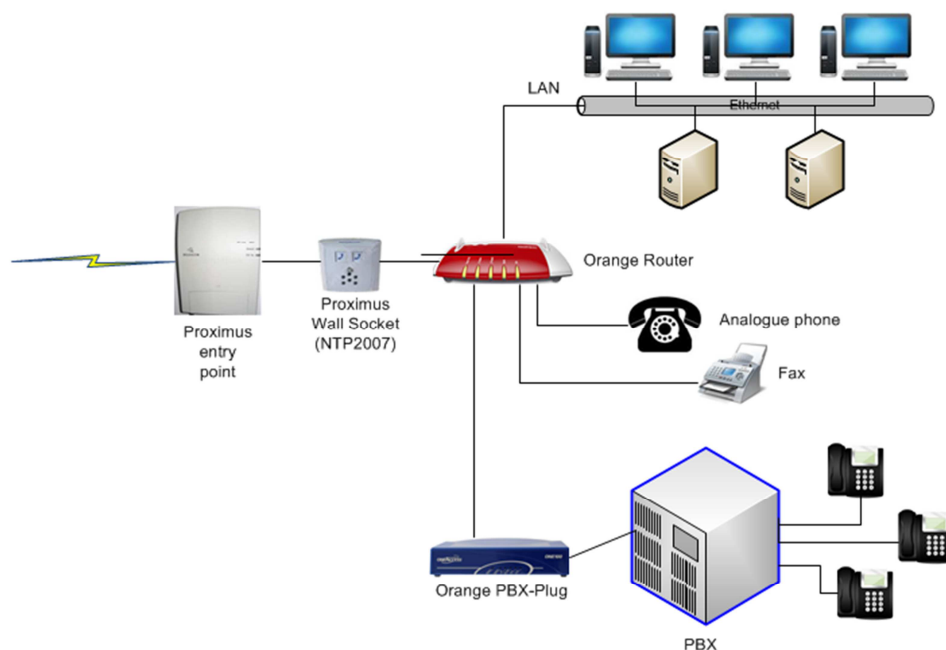
Dès que la nouvelle ligne VDSL est prête, le technicien activera les nouveaux services fixes. Après avoir testé l'installation, il effectuera le transfert de votre ancienne solution vers la nouvelle. Avec IP PBX, cela est coordonné avec votre fournisseur PBX. Vos services fixes seront alors temporairement inaccessibles. Le technicien mettra tout en œuvre pour limiter les désagréments.

Comme décrit dans le schéma ci-dessous, vous serez prévenu -

- ✓ par email pour vous informer de la date d'intervention planifiée
- ✓ par téléphone quelques minutes avant l'arrivée du technicien



Qu'est-ce qui est inclus ?



Dans le cas de Shape & Fix Extra avec IP PBX, l'Orange PBX plug est remplacée par un routeur CISCO.

Etape 1 : installation d'une nouvelle ligne d'accès VDSL

La première étape est l'installation de la prise murale VDSL (NTP2007) .

Qu'est-ce qui est inclus ?

- ✓ La connexion de la ligne (paire de cuivre) sur la prise murale NTP2007 de Proximus, au point d'entrée Proximus.
- ✓ Le test de la ligne (paire de cuivre) et le labelling avec la référence du circuit.

Qu'est-ce qui n'est pas inclus ?

- ✓ Tous les travaux non mentionnés ci-dessus comme inclus sont considérés comme non inclus. Exemples (mais sans que cette liste soit exhaustive) : l'installation d'un séparateur, les travaux de câblage interne, l'installation et/ou la configuration d'appareils (ordinateur(s), téléphone(s) VoIP, réseau wifi, modem(s) ou routeur(s)...) ou de logiciels...

Etape 2 : installation finale des services fixes

La deuxième et dernière étape est l'installation du routeur et du PBX-Plug d'Orange ainsi que l'activation des services fixes.

Lorsqu'il s'agit d'une installation Shape & Fix avec un IP PBX, il n'y a pas de PBX plug installé, mais un routeur Cisco. Un environnement est d'abord configuré avec lequel le fournisseur de PBX peut effectuer les tests nécessaires. Quand ils réussissent, il en informe Orange afin que le ou les numéros puissent être portés.

Veuillez faire en sorte que les responsables de votre centrale téléphonique et de votre infrastructure IT soient joignables ou présents sur site pendant l'installation puisque votre adresse IP et votre serveur smtp doivent être adaptés et certaines reconfigurations de votre central téléphonique pourraient être nécessaires.

Veuillez nous informer au préalable de toute configuration spécifique nécessaire (modem 'in bridge', port forwarding...).

Vous continuez à utiliser internet via votre 'ancien' abonnement (et votre ancien équipement) jusqu'au transfert vers les nouveaux services fixes.

Qu'est-ce qui est inclus ?

- ✓ Le placement du câblage téléphonique entre la prise murale de Proximus et le routeur d'Orange (maximum 15 mètres, au même étage, sans forage).
- ✓ La connexion du routeur d'Orange sur la carte réseau d'un ordinateur (la carte réseau n'est pas incluse).
- ✓ L'installation et la configuration du routeur d'Orange.
- ✓ La sécurisation du réseau sans fil (si d'application).
- ✓ Le test de la connexion VDSL.
- ✓ L'installation du PBX-Plug d'Orange ou un routeur CISCO (si d'application).
- ✓ Le portage des numéros fixes (si d'application).
- ✓ Le test du service VoIP (si d'application).

Qu'est-ce qui n'est pas inclus ?

- ✓ Tous les travaux non mentionnés ci-dessus comme inclus sont automatiquement NON inclus. Exemples (mais sans que cette liste soit exhaustive) : les travaux de câblage interne (entre des étages ou des pièces), l'installation et/ou la configuration d'équipement non Orange, de réseau interne ou de logiciels...

Qu'attendons-nous de vous ?

Assurez-vous, pour chaque intervention, que :

- ✓ la personne de contact
 - est sur place, joignable et disponible à l'arrivée du technicien et pendant toute l'intervention. Le technicien la contactera sur son numéro de gsm peu avant son arrivée
 - est au courant de la réalisation de l'installation et sait où elle doit avoir lieu
 - a un accès illimité à un pc ou un ordinateur portable et peut s'y connecter en tant qu'administrateur
 - peut donner accès au technicien à tous les locaux où se trouvent les composantes du(des) service(s) et où le technicien pourrait devoir travailler :

- accès au bâtiment : prenez les dispositions nécessaires avec le personnel de sécurité à l'avance le cas échéant
 - point d'entrée Proximus : l'emplacement exact où les lignes Proximus entrent dans le bâtiment
 - boîtiers de dérivation dans le câblage interne (si d'application)
 - pièce dans laquelle le technicien Proximus placera ou a placé la prise murale VDSL (prise NTP2007)
 - pièce dans laquelle le technicien Orange doit installer le modem/routeur et la prise PBX le cas échéant pour la solution technique
- ✓ le routeur VDSL sera placé le plus près possible du point d'entrée Proximus. Si vous souhaitez que le routeur VDSL soit installé à un autre endroit ou là où est installé votre modem xDSL actuel (comme dans une salle de serveur, un bureau spécifique...), assurez-vous qu'il y ait suffisamment de câblage interne libre entre le point d'entrée Proximus et l'emplacement souhaité.
 - ✓ Les câbles nécessaires sont placés entre au moins un pc ou ordinateur portable et l'emplacement exact où vous souhaitez que soit installé le routeur Orange.
 - ✓ Deux prises de courant 230V sont disponibles à l'emplacement où le technicien Orange doit installer le routeur et le PBX-plug (le cas échéant).
 - ✓ Le technicien est autorisé à utiliser l'électricité gratuitement et sans restrictions.
 - ✓ La pièce dans laquelle doit travailler le technicien est sûre et saine.

Dans le cas où le technicien ne peut entamer l'installation pour quelque raison que ce soit (par ex. : s'il ne peut joindre la personne de contact technique, si personne n'est présent ou disponible au moment de son arrivée sur place, s'il n'a pas accès à l'emplacement, s'il ne reçoit pas l'autorisation d'effectuer les travaux nécessaires à un endroit...), il partira et vous devrez convenir d'une nouvelle date de rendez-vous. Votre service sera donc activé avec du retard.

Nous ferons tout notre possible pour que l'installation se déroule sans encombre. Bon travail avec Shape & Fix !

L'équipe Orange

More mobility, better business