

République Tunisienne

Ministère de l'Agriculture, des ressources Hydrauliques et de la pêche



PROCEDURE DE CONNEXION A L'INTERNET VIA LE FSI IRESA

PRD08
Version : 01
Date : 20/06/2014

 **Diffusion Publique**

Rédacteur : Equipe réseau

Approbateur : DTTIC

Adresse: 30, Rue Alain Savary, 1002, Tunis Belvédère, TUNISIE
Email : support@iresa.agrinet.tn **Web :** www.iresa.tn
Téléphone : (00 216) 71 798 244 **Fax :** (00 216) 71 796 170

OBJET : Cette procédure définit les démarches à suivre par un établissement afin d'établir une connexion Internet via le FSI IRESA ou d'augmenter le débit de la connexion internet.

ABREVIATIONS :

FSI : Fournisseur des Services Internet.

DIFFUSION :

Tous les Etablissements sous tutelle du Ministère de l'Agriculture, des ressources hydrauliques et de la pêche.

Sommaire

PRD-08 : Procédure de connexion à l'internet via le FSI IRESA.....	1
ANNEXES.....	4
Annexe 1: Conditions générales d'abonnement aux services de transmission de données	5
Annexe 2: Contrat d'abonnement au service « Internet sur Fibre Optique »	6
Annexe 3: Demande d'abonnement aux services de transmission de données.....	7
Annexe 4 : Demande de modification d'une ligne de transmission de données.....	8
Annexe 5 : Demande de résiliation d'une ligne de transmission de données	9

Rédacteur :	Approbateur :
Equipe réseau	DTTIC
Diffusion du document	Publique

L'établissement désirant établir une nouvelle connexion Internet à travers le FSI IRESA ou une augmentation de débit de la connexion internet, doit suivre la démarche suivante :

1. Déposer au bureau d'ordre de l'IRESA une demande au nom de Monsieur le président de l'IRESA, ayant pour objet :
 - Une connexion à l'Internet à travers le FSI IRESA en précisant le type de connexion (ligne spécialisée, fibre optique, ...) et le débit souhaité.
Ou bien,
 - Une augmentation de débit de la connexion internet en précisant le type de connexion et le débit souhaité.
2. En cas d'acceptation de la demande, l'établissement reçoit de l'IRESA par courrier officiel une autorisation de :
 - Connexion à l'Internet à travers le FSI IRESA.
Ou bien,
 - Augmentation de débit de la connexion internet.

En cas de refus, l'établissement reçoit de l'IRESA une lettre exprimant les motifs de refus.

En cas d'acceptation de la demande :

3. L'établissement doit déposer auprès de Tunisie Télécom :
 - Les formulaires de demande d'abonnement ou d'augmentation de débit dûment remplis et signés (*jointes en annexe au présent document, pages 4, 5, 6 et 7*).
 - La lettre d'autorisation de l'IRESA.
4. - Dans le cas d'une demande de connexion Internet, l'IRESA envoie à l'établissement par courrier officiel une fiche paramètres.
- Dans le cas d'une augmentation de débit, Tunisie Télécom se chargera de cette action.
5. Une fois que la ligne est mise en service par Tunisie Télécom, l'établissement doit informer l'IRESA par courrier officiel.
6. Dans le cas où il s'agit d'une migration vers une connexion fibre optique, l'établissement doit résilier son abonnement de la ligne précédente avec Tunisie télécom selon la démarche suivante :
 - 1- Remettre le modem au service de Tunisie télécom.

Rédacteur :	Approbateur :
Equipe réseau	DTTIC
Diffusion du document	Publique

PROCEDURE DE CONNEXION A L'INTERNET VIA LE FSI IRESA

- 2- Déposer le **formulaire de la demande de résiliation d'une ligne de transmission de données** (*joint en annexe au présent document, page 9*) dûment rempli et signé.

Rédacteur :	Approbateur :
Equipe réseau	DTTIC
Diffusion du document	Publique

ANNEXES

Annexe 1: Conditions générales d'abonnement aux services de transmission de données

Faites un double cliquer sur ce document pour l'avoir en entier.



Conditions Générales d'Abonnement aux Services de Transmission de Données

Article 1: Définitions

TUNISIE TELECOM : Société Nationale des Télécommunications.

Services de transmission de données : Services fournis par TUNISIE TELECOM et permettant l'échange de données selon les 3 modes de connexion suivants :

- Connexion point à point,
- Connexion point multipoint ou multipoint multipoint,
- Connexion commutée.

Client : Personne physique ou morale ayant souscrit aux services de transmission de données.

FSI : Fournisseur de Service Internet

Article 2: Procédures de raccordement

La disponibilité des services de Transmission de Données est tributaire d'une étude d'éligibilité technique.

Pour les liaisons éligibles, TUNISIE TELECOM procède au raccordement du Client au service de transmission de Données sur réseau filaire quinze (15) jours après la réception des documents contractuels dûment signés. Pour les services de transmission de données sur Fibre Optique ou autre support, le délai dépend d'une étude de faisabilité technique.

Article 3: Engagement de TUNISIE TELECOM

TUNISIE TELECOM s'engage à :

- Assurer la permanence, la qualité et la continuité du service rendu suivant les standards et les normes fixés par les autorités compétentes avec un taux minimum de disponibilité annuel de 96% pour les services de transmission de données sur support filaire et de 99,8% pour les services de transmission de données en fibre, sauf cas de force majeure. Cependant, TUNISIE TELECOM peut interrompre le service pendant la (ou les) périodes qu'elle juge nécessaire(s) pour effectuer des opérations exceptionnelles de maintenance ou d'amélioration du service. Ces interruptions seront notifiées au client, en date et durée, avec un préavis minimal de 5 jours ouvrables.
- Assurer gratuitement le conseil technique et l'assistance commerciale.
- Veiller à la transparence de la facturation.
- Garantir la confidentialité des informations relatives au Client conformément à la législation en vigueur.
- Envoyer périodiquement la(les) facture(s) au Client.
- Informer le Client des nouveaux tarifs et de leur date d'application en cas de hausse des tarifs.

Article 4: Engagement du Client

Le Client s'engage à :

- S'acquitter des factures dans les délais, au cas où les factures ne lui parviennent pas, il est en droit de les réclamer auprès des services de TUNISIE TELECOM.
- Ne pas déplacer ou procéder à des modifications matérielles ou logicielles des équipements de terminaison. Ces opérations ne doivent être faites que par TUNISIE TELECOM suite à la demande du Client.
- Ne pas fournir à des tiers à titre payant ou gratuit, des services de télécommunications de quelque nature que ce soit via les installations objet de ces conditions générales d'abonnement

sans l'autorisation préalable et explicite des Autorités compétentes.

Toute contravention sera régie par l'article 82 de la loi n°2001-1 du 15 janvier 2001 portant promulgation au code des télécommunications.

- Respecter le droit de TUNISIE TELECOM d'exercer par les agents assermentés du Ministère chargé des télécommunications, à tout moment et par tout moyen dont ils disposent, le contrôle sur le respect des dispositions des présentes conditions générales d'abonnement conformément à la réglementation en vigueur en la matière.

- Assumer son entière responsabilité sur le contenu des données écoulées, sur la connexion objet de ces conditions générales d'abonnement. Le Client est invité à prendre ample connaissance de la réglementation en vigueur.

Article 5: Mise en service

TUNISIE TELECOM installe les équipements au point de terminaison. En cas de nécessité de réalisation de prestation de câblage interne, le Client doit faire appel à un installateur agréé.

Les prestations de mise en service effectuées par TUNISIE TELECOM consistent exclusivement à :

- Fournir et installer les équipements de terminaisons au plus près du point de terminaison.
- Procéder à un test fonctionnel du service de transmission de données.

A l'issue des prestations d'installation, TUNISIE TELECOM et le Client constatent dans une fiche de mise en service signée conjointement que l'installation de la connexion a été effectuée dans des conditions satisfaisantes.

Article 6: Modification

Le Client peut demander des modifications techniques de sa ligne (débit, accès, prise...) en maintenant les extrémités d'origine. Les dites modifications peuvent entraîner une interruption du service lors de leur réalisation.

Article 7: Transfert d'extrémité

Le Client peut demander le transfert d'extrémité de sa liaison de transmission de données. Le transfert d'extrémité peut entraîner une interruption du service lors de sa réalisation.

L'opération de transfert ne pourra être satisfaite que dans les zones éligibles et le client devra payer les frais relatifs au transfert selon les tarifs en vigueur.

Article 8: Facturation

La facturation des services de transmission de données commence à courir à partir de la signature de la Fiche de Mise en Service.

- Dans le cas où le Client n'est pas prêt techniquement à l'exploitation de la ligne, la facturation commence à courir un mois après la notification d'achèvement des travaux de connexion.
- La facture est libellée au nom du Client et envoyée par voie postale à l'adresse de facturation indiquée dans le contrat d'abonnement.
- Toute révision des tarifs est applicable dès son entrée en vigueur.

Annexe 2: Contrat d'abonnement au service « Internet sur Fibre Optique »

Faites un double cliquer sur ce document pour l'avoir en entier.





Contrat d'Abonnement au Service «Internet sur Fibre Optique »

Référence :		FSI :		
Identification du client				
Dénomination/Raison sociale				
Représenté(e) par	Nom et prénom :			
	Qualité :			
	Tél :	Fax :	e-mail :	
Pièce d'identité ⁽¹⁾	<input type="checkbox"/> CIN	<input type="checkbox"/> Passeport	N° :	
N° du registre de commerce ⁽²⁾				
Matricule fiscal				
Exonéré à la TVA	<input type="checkbox"/> Oui ⁽³⁾	<input type="checkbox"/> Non		
Siège social	Adresse :			
	Code postal :	Ville :		
Adresse de facturation	Adresse :			
	Code postal :	Ville :		
Contact commercial	Nom et prénom			
	Tél :	Fax :	e-mail :	
Contact technique	Nom et prénom :			
	Tél :	Fax :	e-mail :	
Installation interne	<input type="checkbox"/> Installation achevée		<input type="checkbox"/> Installation non achevée	
	Date achèvement travaux :			
Nature de la demande				
<input type="checkbox"/> Création				
Adresse d'installation de la liaison Internet sur Fibre Optique :	Adresse :			
	Code postal :	Ville :	Tél :	
Débit demandé (Mbits/s) :	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 90 <input type="checkbox"/> 100		<input type="checkbox"/> Autres (à préciser) :	
	<input type="checkbox"/> Modification Débit <input type="checkbox"/> FSI <input type="checkbox"/>			
N° de la liaison Internet sur Fibre Optique ⁽⁴⁾ :		N°Compte client ⁽⁵⁾ :		
Adresse de la liaison Internet sur Fibre Optique:	Adresse :			
	Code postal :	Ville :		
Débit	Actuel :	Demandé :		
FSI	Actuel :	Demandé :		

(1) Joindre une copie de la pièce d'identité.
 (2) Adresse l'original du RC actualisé.
 (3) Adresse l'attestation d'exonération à la TVA.
 (4) et (5) Cette information est fournie sur la facture.

Annexe 5 : Demande de résiliation d'une ligne de transmission de données

Faites un double clique sur ce document pour l'avoir en entier.

	Demande de Résiliation d'une ligne de Transmission de Données	
Agence Commerciale : Référence : Nom du Commercial :		
Je soussigné,		
Raison sociale <input type="text"/>		
Registre de Commerce <input type="text"/>		
Code TVA <input type="text"/>		
Représenté par <input type="text"/> N° CIN <input type="text"/>		
Qualité <input type="text"/>		
Siège Social <input type="text"/>		
Code postal <input type="text"/>		
Contacts TEL : <input type="text"/> FAX : <input type="text"/> E-Mail : <input type="text"/>		
Responsable technique <input type="text"/>		
Sollicite par la présente la résiliation de la ligne :		
L S <input type="checkbox"/> ADSL <input type="checkbox"/> FR <input type="checkbox"/>		
RNIS <input type="checkbox"/> X25 <input type="checkbox"/> MIC-R2 <input type="checkbox"/>		
INFORMATIONS TECHNIQUES		
1- Liaison Spécialisée		
Numéro de l'LS <input type="text"/> Numéro de Compte* <input type="text"/>		
Coordonnées de l'Extrémité A :		
Raison Sociale <input type="text"/>		
Adresse <input type="text"/>		
Coordonnées de l'Extrémité B :		
Raison Sociale <input type="text"/>		
Adresse <input type="text"/>		
2 - Ligne ADSL		
Numéro de la ligne ADSL <input type="text"/> Numéro de Compte* <input type="text"/>		
Localité de la ligne :		
Service <input type="text"/>		
Adresse <input type="text"/>		