

FAQ SIP Trunk Business

1. Notre entreprise est cliente chez un autre opérateur et souhaite porter ses lignes fixes chez DEEP : comment procéder ?

Une racine téléphonique PBX existante peut être portée du service TDM « Accès réseau public » au service SIP Trunk Business. Cette demande de portage doit être effectuée lors de la commande initiale. Le portage de numéro est assuré pendant les heures ouvrables. Des frais supplémentaires en dehors des heures ouvrables peuvent s'appliquer.

2. Quelles sont les conditions pour souscrire à une offre SIP Trunk Business ?

Avoir un central PBX Interface IP/PRI/BRI.

3. Est-ce que notre entreprise peut garder ses numéros existants ?

Oui vous conservez vos numéros.

4. Est-ce que nous pouvons choisir nos numéros ?

DEEP ne décide pas des numéros ; ils dépendent du plan de numérotation fixé par l'ILR.

5. Quels sont les délais d'activation de SIP Trunk Business ?

4-6 semaines

6. Comment notre entreprise va-t-elle rester joignable pendant la migration vers SIP Trunk Business ?

DEEP ne perdez pas vos appels, pas vos contacts. Aucune action n'est requise de votre part.

DEEP se charge de tout et voit cela ensemble avec vous.

DEEP vous fournit un numéro de test pour un déploiement vous permettant la continuité de votre business et une migration sans impacter votre business.

7. Qui va gérer notre PBX après l'installation de SIP Trunk Business ?

La gestion de votre PBX reste la même après la mise en place du nouveau SIP Trunk. Si vous passiez par un intégrateur, cela ne remet rien en question : vous continuez comme avant.

8. Qu'est ce que le SBC Gateway ?

SBC Gateway: Session Border Controller Gateway : équipement de sécurité du type parefeu utilisé dans les réseaux Voix sur IP. Il permet également l'adaptation des signalisations et contrôle la Qualité de Service (QoS) pour toutes les sessions.

9. Quels sont les avantages du réseau privé DEEP par rapport à l'Internet public ?

Vous avez la garantie d'une qualité pour vos communications, nous vous garantissons la Qualité de Service (QoS) pour toutes les sessions.

SIP Trunk Business repose sur une ligne dédiée qui permet de prioriser la transmission de la Voix, de garantir la Qualité de Service et la confidentialité.

La Qualité de Service représente la capacité d'un réseau à transmettre un type de trafic en assurant la disponibilité, le débit et les délais de transmission, ceci ayant un impact direct sur la qualité des appels sortants et entrants.



10. Qu'advient-il de nos alarmes ?

Le passage de la technologie ISDN à l'IP implique le remplacement de certains équipements dépendant d'autres fournisseurs et dont la transmission ne sera plus supportée. Il s'agit le plus souvent de services spéciaux (alarmes ou des détecteurs d'incendie reliés à une centrale via le réseau téléphonique classique, services de téléalarmes pour appel d'assistance secours, installations de téléphonie d'ascenseurs, terminaux de paiement...).

Il est important que ces différentes fonctionnalités soient vérifiées avec votre fournisseur afin de garantir la continuité de ces services sur IP.

Lors du passage sur IP et dans le contexte de fin des réseaux commutés (système de téléphonie classique), la transmission de fax analogique ne peut être garantie.

Les transmissions de données d'équipements non compatibles IP (p.ex. : Fax, Alarmes, Terminaux de paiement, Vidéo over ISDN, Modem et Vidéo sur ISDN) sont non garanties.

La vérification de la compatibilité IP de ces équipements est à votre charge et sous votre responsabilité.

11. Comment ajouter/supprimer des canaux ?

Il vous suffit de contacter votre Account Manager/ Commercial Support. Si vous n'en avez pas, nous vous invitons à nous appeler au numéro gratuit 8002 4000 ou à nous envoyer un mail à : **commercial.telecom@deep.eu**.

12. Quels sont les avantages de l'option Business Center ?

Si vous hébergez dans vos locaux d'autres sociétés, l'option Business Center vous permet d'allouer un nombre de canaux dédiés à un Client Secondaire et que celui-ci reçoive directement de DEEP une facturation séparée de vos canaux et de vos communications.

Cette option est particulièrement adaptée aux pépinières d'entreprise, holdings, gestionnaire d'immeubles ou de bureaux, qui souhaitent mettre facilement leur infrastructure SIP Trunk à disposition des sociétés hébergées au sein d'un même bâtiment.

Il est possible de souscrire plusieurs fois à l'option si la création de plusieurs Clients Secondaires est souhaitée et dans la limite du nombre de canaux supportés par la SBC Gateway DEEP souscrite par le Client Principal.

L'option BusinessCenter est disponible pour un SIP Trunk d'au moins 13 canaux répartis entre le Client Principal et le Client Secondaire.

13. Pouvons-nous commander autant de canaux que nous le souhaitons ?

Vous pouvez commander de 2 canaux jusqu'à 60 canaux.

14. Quelle est la durée d'engagement ?

La durée minimale d'engagement est de 1 an ; possibilité de contrat sur 2, 3 ans.

15. Mon entreprise déménage : que faut-il faire ?

Nous vous invitons prendre contact avec notre équipe dédiée au déménagement : vous retrouverez toutes les informations sur : <https://www.deep.eu/fr/lux/demenagement#/demenagement>

16. Pouvons-nous acheter une SBC Gateway ?

Non, le SBC Gateway est uniquement disponible en location.



17. Que faire si mon entreprise a besoin de plus de 60 canaux ?

Nous vous invitons à nous contacter au 8002 4000 ou par mail à : commercial.telecom@deep.eu et nous étudierons avec vous l'offre qui sera la plus adaptée à vos besoins.

18. Nous avons un ancien SIP Trunk et si nous commandons le nouveau : y a-t-il des frais de résiliation ?

Non, il n'y a pas de frais de résiliation lorsque vous disposez d'un ancien SIP Trunk et que vous optez pour SIP Trunk Business, même si vous optez aussi pour une autre offre DEEP pendant votre période d'engagement SIP Trunk.

19. Est-ce que nous pouvons avoir un nombre de canaux impairs ?

Pour les offres SIP Trunk avec un PBX Interface BRI, cela n'est pas possible.

20. Le clip no screening est-il supporté ?

Oui, il est pris en charge par DEEP mais ne peut être garanti car il n'est pas pris en charge par tous les opérateurs.

21. Y a-t-il du multi-racines ?

Le mix de racines, soit une racine à 6 chiffres et une autre à 8 chiffres : vous pouvez disposer de numéros racines à 6 et à 8 chiffres pour une même installation.

22. Y a-t-il autant de multi-racines que de canaux ?

Oui, il y a autant de numéros racines que de canaux disponibles sur l'offre SIP Trunk Business.

23. Nous avons un ancien SIP Trunk : faut-il l'intervention d'un technicien dans notre bâtiment ?

L'ancien SIP Trunk étant devenu obsolète, DEEP l'a remplacé par un nouveau SIP Trunk, appelé SIP Trunk Business sur lequel nous allons vous migrer automatiquement et en toute transparence, à distance !

Concrètement, aucune action de votre part n'est requise, et vous ne perdrez ni vos contacts, ni vos appels. Tout se fera à distance par les techniciens DEEP sans que votre trafic téléphonique ne soit perturbé.

Par contre, si votre central PBX change, il est nécessaire de changer le SBC Gateway donc une intervention sur site doit avoir lieu.

24. Pouvons-nous utiliser le SBC Gateway de SIP Trunk pour des usages supplémentaires ?

Le SBC Gateway utilisé pour la ligne SIP Trunk est uniquement utilisé pour la fourniture du service SIP Trunk. Si une connectivité supplémentaire est requise (par exemple, un accès Internet), celle-ci doit être commandée séparément et sera fournie via des circuits et des équipements de terminaison séparés.

Le SBC Gateway étant propriété de DEEP, vous ne pouvez que connecter votre PBX.

25. Sur quoi est connecté notre PBX ?

Votre PBX IP/PRI/BRI doit être directement connecté au SBC Gateway sans équipement intermédiaire (par exemple, le commutateur / pare-feu Ethernet n'est pas pris en charge et relève de la responsabilité du client).

26. SIP Trunk supporte-t-il la fonction Tunneling ?

La fonctionnalité Tunneling n'est pas prise en charge car la solution SIP Trunk Business de DEEP utilise son VOICE NET dédié et non un accès Internet ouvert.



27. SIP Trunk supporte-t-il mon Fax ?

Les informations transmises entre des interlocuteurs après l'établissement d'une communication sont transmises de manière transparente sans pouvoir être contrôlées.

Il faut noter que nous ne pouvons plus garantir la transmissions des fax internationaux et nationaux, en raison de l'implémentation croissante des infrastructures IP des opérateurs étrangers et locaux, avec les problèmes liés à la perte de qualité dûe aux conversions du réseau classique vers l'IP et inversement.

Dans certains cas, la réduction de la vitesse de transmission à 9600 baud et la désactivation du mode ECM (Error Correction Mode) a réduit le nombre de problèmes de transmissions entre les fax.

Retrouvez les explications sur la problématique du fax sur le site de l'ILR et sur celui de DEEP :

<https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Communications-electroniques/Acces-au-marche/>

[Interconnexion-fixe/Pages/default.aspx](https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Communications-electroniques/Interconnexion-fixe/Pages/default.aspx)

<http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rilr/2017/08/09/a759/jo>

<https://www.deep.eu/lux/services-et-solutions/telecom/collab-et-tel-fixe/telephonie-sur-ip>

28. Quels sont les SLA disponibles ?

Toutes les offres incluent un SLA. Vous pouvez souscrire également un SLA de niveau supérieur, c'est-à-dire un SLA Business. Nous vous invitons à nous appeler au numéro gratuit 8002 4000 ou à nous envoyer un mail à : commercial.telecom@deep.eu, ou contacter votre Account Manager, si vous en avez un.

29. Si je résilie avant la fin de la période d'engagement de mon SIP Trunk Business, est-ce que des frais de résiliations seront facturés ?

Des frais de résiliation (= ETF) sont facturés si vous résiliez votre offre SIP Trunk Business avant la date d'échéance du contrat.

30. Est-ce que des frais sont facturés lors d'upgrade ou downgrade de canaux ?

Si vous effectuez des changements qui ne nécessitent pas un changement de SBC Gateway, aucun frais de changement ne vous sera facturé.

Si vous effectuez un changement qui impacte le SBC Gateway, nos commerciaux vous feront une nouvelle offre SIP Trunk Business.

31. Le CPE peut-il être utilisé pour d'autres usages que la ligne Sip Trunk ?

Le CPE («OneAccess») utilisé pour la ligne SIP Trunk n'est utilisé que pour la fourniture du service SIP Trunk. Si une connectivité supplémentaire est nécessaire (par exemple un accès à Internet), elle doit être commandée séparément et sera fournie par des circuits et des équipements de terminaison séparés.

32. A quoi doit être relié l'IP-PBX ?

L'IP-PBX du client doit être directement relié à l'interface Ethernet du CPE sans équipement intermédiaire (par exemple ; le commutateur Ethernet / le pare-feu ne sont pas pris en charge et relèvent de la responsabilité du client). Le basculement automatique n'est plus possible, car le commutateur Ethernet ou le pare-feu n'indiquent pas l'état des équipements privés.

