



Offre Opérateur Push SMS (OPS)

Version V2.1

ANNEXE 4 – Procédure de Caractérisation des Incidents

Applicable uniquement pour la France Métropolitaine



Sommaire

INTRODUCTION	4
Pour une connexion utilisant le protocole UCP	4
Etape 1 : Vérification de la connectivité VPN.....	4
Etape 2 : Vérification du mécanisme de surveillance des connexions	4
Etape 3 : Vérification de la gestion des échanges	5
3.1 Vérification des paramètres d'authentification pour la connexion	5
3.2 Vérification des acquittements de la demande d'ouverture de session.....	5
3.3 Vérification des débits autorisés.....	6
3.4 Vérification des paramètres d'envoi d'un SMS-MT	6
3.5 Vérification des acquittements de la demande d'envoi d'un SMS- MT.....	7
3.6 Vérification de la durée de validité d'un SMS-MT	8
3.7 Vérification de la remise effective du SMS-MT à son destinataire	9
3.8 Vérification de la réception d'un SMS-MO de réponse en provenance du destinataire ou d'un delivery report	9
3.9 Vérification de l'acquittement de la réception d'un SMS-MO de réponse.....	9
Etape 4 : Sollicitation en mode HNO du support technique	9
Pour une connexion utilisant le protocole SMPP	10
Etape 1 : Vérification de la connectivité VPN.....	10
Etape 2 : Vérification du mécanisme de surveillance des connexions	10
Etape 3 : Vérification de la gestion des échanges	10
3.1 Vérification des paramètres d'authentification pour la connexion	10
3.2 Vérification des acquittements de la demande d'ouverture de session.....	11
3.3 Vérification des débits autorisés.....	11
3.4 Vérification des paramètres d'envoi d'un SMS-MT	12
3.5 Vérification des acquittements de la demande d'envoi d'un SMS-MT	12



3.6	Vérification de la durée de validité d'un SMS-MT	13
3.7	Vérification de la remise effective du SMS-MT à son destinataire	13
3.8	Vérification de la réception d'un SMS-MO de réponse en provenance du destinataire ou delivery report	13
3.9	Vérification de l'acquittement de la réception d'un SMS-MO de réponse.....	14
	Etape 4 : Sollicitation en mode HNO du support technique	14
	Le contact technique d'Orange	15



INTRODUCTION

Le support technique est une entité d'Orange dont une des missions est d'assurer l'interface technique et le support en HO ou HNO.

Il est convenu entre les Parties que le Support en Heures non Ouvrées est exclusivement réservé au traitement des cas critiques tels que définis ci-dessous.

Dans ce cadre, il appartient au Cocontractant de procéder aux différentes vérifications comme décrit ci-dessous avant de contacter le support technique en HNO / Heures Non Ouvrées ;

L'objectif de ce document est de guider le Cocontractant dans la caractérisation des incidents survenant sur ses Numéros Courts ou son Raccordement ; la caractérisation des incidents permettra notamment au Cocontractant d'identifier les Incidents éligibles au Support en HNO /Heures Non Ouvrées.

Pour une connexion utilisant le protocole UCP

Etape 1 : Vérification de la connectivité VPN

Pour vérifier l'état de la connexion VPN IP avec la Plate-forme SMS d'Orange, le cocontractant devra effectuer un test de flux vers l'adresse IP et port de la Plate-forme SMS fournie par Orange au moment de l'établissement du raccordement.

Le Cocontractant devra également vérifier l'état de cette connexion en inspectant les traces protocolaires niveau TCP.

Etape 2 : Vérification du mécanisme de surveillance des connexions

La mise en place du raccordement en mode IP, nécessite d'ouvrir une ou plusieurs connexions applicatives qui devront être maintenues ouvertes en permanence selon le besoin du service.

Ainsi, le Cocontractant doit mettre en place un mécanisme de surveillance pour maintenir ces connexions comme indiqué dans l'Annexe 3 - Cahier des Charges Techniques.

Dès que le Cocontractant détecte qu'une connexion est tombée, il doit tenter de se reconnecter à la Plate-forme SMS et ce, jusqu'au rétablissement effectif.

Le délai d'inactivité de la ligne est de 7 minutes. Si aucun message ne transite sur la connexion pendant ce laps de temps, la Plate-forme SMS fermera la connexion ; le Cocontractant doit effectuer un ping applicatif en envoyant un UCP31 à intervalle régulier.

Par ailleurs, lors d'une reconnexion applicative à la Plate-forme SMS, il est recommandé que le processus de connexion soit initié après un laps de temps pas inférieur à 30 secondes.

Enfin en cas de blocage applicatif au niveau de la Plate-forme SMS, il est recommandé d'acquiescer les notifications, dans tous les cas, même si elles ne correspondent à aucun message envoyé par l'application. D'une manière générale et pour la même raison, le Cocontractant doit acquiescer positivement toute opération UCP reçue de la Plate-forme SMS.



Etape 3 : Vérification de la gestion des échanges

3.1 Vérification des paramètres d'authentification pour la connexion

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, à chaque ouverture d'une connexion, la Plate-forme de services du Cocontractant doit s'authentifier auprès de la Plate-forme SMS.

Lors d'une **connexion en IP** de la Plate-forme de services du Cocontractant à la Plate-forme SMS, il est impératif qu'un message applicatif **UCP60** (Open Session) soit envoyé par le Cocontractant vers la Plate-forme SMS.

Si la Plate-forme SMS rejette la demande d'ouverture de session, le Cocontractant devra tenter de s'authentifier à nouveau comme suit :

- par le Numéro Court
- ET par le mot de passe attribué par SOUTIEN EDITEURS lors de la phase de tests techniques pour la mise en production du N° Court sur la Plate-forme SMS.

Si le rejet d'authentification persiste, le Cocontractant devra s'assurer au préalable que le(les) Numéro (s) Court(s) n' (ne)est (sont) pas résilié (s) ni suspendu (s).

3.2 Vérification des acquittements de la demande d'ouverture de session

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, à l'issue de chaque ouverture de session par la Plate-forme de services du Cocontractant (UCP 60),

- un message de type « **UCP60 Ack** » est retournée par la Plate-forme SMS lorsque cette opération a réussi
- un message de type « **UCP60 Nack** » est retournée par la Plate-forme SMS lorsque cette opération a échoué;

Le Cocontractant doit alors avoir vérifié qu'il a reçu et acquitté tout message émis par la Plate-forme SMS afin d'éviter tout blocage applicatif.

En cas d'acquiescement négatif reçu via le message de type « **UCP60 Nack** », il devra vérifier le code d'erreur envoyé par la Plate-forme SMS. et en cas d'absence d'acquiescement, le Cocontractant devra retenter la connexion. Il est recommandé que le processus de connexion soit initié après un laps de temps pas inférieur à 30 secondes.



Exemple de cas d'erreurs :

N°	Description	Réponse de la Plate-forme MSP (UCP 60 Nack)
1	Réception d'un UCP60 avec un numéro court ou un mot de passe incorrect.	Error Code = 07 Authentication failure System Message = " Login or password not valid "
2	Réception d'un UCP60 sur une connexion dont l'adresse IP ou le port n'est pas valable.	Error Code = 04 Operation not allowed System Message = " Invalid IP:port "
3	Réception d'un UCP60 alors que le nombre d'ouverture de sessions autorisé est atteint.	Error Code = 04 Operation not allowed System Message = "Session not accepted, number of sessions exceeded"
4	Réception d'un deuxième UCP60 alors qu'une session est déjà ouverte.	Error Code = 04 Operation not allowed System Message = "Message not accepted, message session "

La plate-forme SMS d'Orange effectue un contrôle strict du nombre de sessions autorisées pour chaque short-code. Les demandes de connexions en surplus seront rejetées systématiquement. Le Cocontractant doit alors avoir vérifié qu'il ne dépasse pas le nombre de connexions qui lui sont autorisées.

3.3 Vérification des débits autorisés

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques,

La Plate-forme SMS procède à un contrôle strict des Débits dans le sens SMS-MT, par Numéro Court.

En cas de dépassement de débit, la Plate-forme SMS enverra un message d'erreur à la Plate-forme de services du Cocontractant correspondant au dépassement de police de trafic (acquiescement négatif avec code erreur 04 (message "Police de trafic dépassée").

Ainsi le Cocontractant devra vérifier le paramétrage de son débit sur sa Plate-forme de service en cas d'échec à l'acquiescement.

3.4 Vérification des paramètres d'envoi d'un SMS-MT

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, pour envoyer un message à la Plate-forme SMS, la Plate-forme de services du Cocontractant, doit émettre un message de type « **UCP51** ».

Par conséquent si le Cocontractant veut recevoir une notification sur la livraison ou non livraison du



SMS-MT sur le terminal de l'Utilisateur, il devra en faire la demande en paramétrant correctement l'UCP51 : paramètre « NRq » de la trame du message « UCP51 » avec la valeur « 1 » :

N°	Champ de la trame UCP51	Désignation	Détails
1	NRq	Notification Request	Si le paramètre « NRq » est égal à 1 (utilisation du service de notification). Dans ce cas, paramètre « NT » (qui correspond au type de notification demandée) doit impérativement être renseigné.
2	NAdC	Notification AddressCode	Ce champ optionnel doit rester vide.
3	NT	Notification Type	Détermine le type de notification demandée
4	NPID	Notification PID Value	Ce champ optionnel précise la valeur du PID pour la notification.

3.5 Vérification des acquittements de la demande d'envoi d'un SMS- MT

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques,

A l'issue de chaque envoi de SMS-MT par la Plate-forme de services du Cocontractant,

- un message de type « **UCP51 Ack** » est retournée par la Plate-forme SMS lorsque celle-ci réceptionne effectivement le SMS-MT ;
- un message de type « **UCP51 Nack** » est retournée par la Plate-forme SMS lorsque celle-ci a rejeté le SMS-MT.

Le Cocontractant doit alors avoir vérifié qu'il a reçu et acquitté tout message émis par la Plate-forme SMS afin d'éviter tout blocage applicatif.

En cas d'acquiescement négatif reçu via le message de type « **UCP51 Nack** », il devra vérifier le code d'erreur envoyé par la Plate-Forme SMS.

Exemple de cas d'erreur :

N°	Description	Réponse de la Plate-forme SMS
1	Réception d'un UCP51 avec une erreur de "Cheksum".	UCP51 Nack Error Code = 01 (Checksum error) System message = " Checksum error ".
2	Réception d'un UCP51 avec une erreur de syntaxe.	UCP51 Nack Error Code = 02 (Syntax error) System message = " Syntax error ".
3	Réception d'un UCP51 en provenance d'un ES ayant dépassé le débit autorisé dans le sens MT	UCP51 Nack Error Code = 04 Operation Not Allowed System message = " Police de trafic dépassé " ou System message = " Throttling rate of <x> for account <account> is



N°	Description	Réponse de la Plate-forme SMS
		exceeded.”
4	Réception d'un UCP51 dont la valeur du champ OAdC n'est pas autorisée.	UCP51 Nack Error Code = 04 (Operation not Allowed) System message = “Originating Address not allowed”
5	Réception d'un UCP51 dont le numéro du destinataire (champ AdC) n'est pas autorisée.	UCP51 Nack Error Code = 05 (Call barring active) System message = “Destination address in blacklist”
6	Réception d'un UCP51 dont le champ AdC contient un identifiant invalide.	UCP51 Nack Error Code = 06 (AdC invalid) System message = “AdC invalid”
7	Réception d'un UCP51 dont la valeur du champ DDT n'est pas autorisée.	UCP51 Nack Error Code = 18 (Deferred delivery not allowed) System message = “Deferred delivery not allowed”

3.6 Vérification de la durée de validité d'un SMS-MT

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, lorsqu'un SMS-MT envoyé par la Plate-forme de Services du Cocontractant, n'est pas transmis immédiatement à son destinataire final (cas d'un mobile éteint, par exemple), le message est stocké par la Plate-forme SMS qui va tenter de le délivrer un certain nombre de fois jusqu'à l'expiration de celui-ci, correspondant à la fin de la durée du message du Champ Validity Period.

C'est pourquoi, le Cocontractant devra vérifier le paramétrage de la durée de validité de ses SMS-MT à destination des Utilisateurs.



3.7 Vérification de la remise effective du SMS-MT à son destinataire

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, à l'issue de chaque tentative de remise d'un SMS-MT, la Plate-forme de services du Cocontractant peut recevoir une notification à condition d'avoir correctement renseigné les paramètres « **NRq** » et « **NT** » de la trame du message « **UCP51** ».

Cette notification est matérialisée par un message de type « **UCP53** » retournée par la Plate-forme SMS à la Plate-forme de services du Cocontractant.

Le Cocontractant devra vérifier qu'il a correctement renseigné les paramètres « **NRq** » et « **NT** » de la trame du message « **UCP51** ».

3.8 Vérification de la réception d'un SMS-MO de réponse en provenance du destinataire ou d'un delivery report

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, le Cocontractant devra s'assurer que la connexion est établie avec la Plate-forme de services afin d'être dans la capacité de recevoir les messages de type « **UCP52** » et « UCP 53 » stockés par la Plate-forme SMS.

3.9 Vérification de l'acquittement de la réception d'un SMS-MO de réponse

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, la Plate-forme de services du Cocontractant doit acquitter tous les messages de type « **UCP52** » et « **UCP53** » émis par la Plate-forme SMS afin d'éviter tout blocage applicatif.

Etape 4 : Sollicitation en mode HNO du support technique

Une fois toutes ces étapes validées, le Cocontractant pourra ultimement relancer l'appliquatif, vérifier l'état du serveur et relancer le serveur.

Si après cela le Cocontractant est toujours dans l'incapacité d'acheminer du trafic SMS sur l'ensemble de ses Numéros Courts, alors il pourra solliciter en HNO le support technique de Orange ; dans ce cadre, il appartient au Cocontractant d'établir une description détaillée et claire de l'incident incluant les observations faites au niveau protocolaire (exemples : traces protocolaire, « connexion TCP établie OK mais absence de réponse suite à l'envoi d'un paquet UCP60 », « authentification par UCP60 correcte mais réception d'un Nack lors de l'envoi de l'UCP51 avec code d'erreur XXX, etc.")



Pour une connexion utilisant le protocole SMPP

Etape 1 : Vérification de la connectivité VPN

Pour vérifier l'état de la connexion VPN IP avec la plateforme SMS d'Orange, le cocontractant devra effectuer un test de flux vers l'adresse IP et port de la plate-forme SMS fournie par Orange au moment de l'établissement du raccordement.

Le Cocontractant devra également vérifier l'état de cette connexion en inspectant les traces protocolaires niveau TCP.

Etape 2 : Vérification du mécanisme de surveillance des connexions

La mise en place du raccordement en mode IP, nécessite d'ouvrir une ou plusieurs connexions qui devront être maintenues ouvertes en permanence.

Ainsi, le Cocontractant doit mettre en place un mécanisme de surveillance pour maintenir ces connexions comme indiqué dans l'Annexe 3 - Cahier des Charges Techniques.

Dès que le Cocontractant détecte qu'une connexion est tombée, il doit tenter de se reconnecter à la Plate-forme SMS et ce, jusqu'au rétablissement effectif.

Par ailleurs, lors d'une reconnexion applicative à la Plate-forme SMS, il est recommandé que le processus de connexion soit initié après un laps de temps pas inférieur à 30 secondes.

Le délai d'inactivité de la ligne est de 7 minutes. Si aucun message ne transite sur la connexion pendant ce laps de temps, la Plate-forme SMS fermera la connexion ; le Cocontractant doit effectuer un ping applicatif en envoyant un message « enquire_link », « enquire_link_resp » permettent de maintenir la connexion SMPP ouverte.

Etape 3 : Vérification de la gestion des échanges

3.1 Vérification des paramètres d'authentification pour la connexion

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, à chaque ouverture d'une connexion, la Plate-forme de services du Cocontractant doit s'authentifier auprès de la Plate-forme SMS.

Lors d'une connexion IP à la Plate-forme SMS, la Plate-forme de services du Cocontractant doit impérativement établir la connexion avec la plateforme SMS d'Orange en envoyant un message SMPP BIND_TRANSCEIVER.

Si la Plate-forme SMS rejette la demande d'ouverture de session, le Cocontractant devra tenter de s'authentifier à nouveau en positionnant les paramètres de connexion SMPP comme le System_id, Password et System_type aux bonnes valeurs qui sont attribués par SOUTIEN EDITEURS lors de la phase de tests techniques pour la mise en production du N° Court de raccordement sur la Plate-forme SMS.



Si le rejet d'authentification persiste, le Cocontractant devra s'assurer au préalable que le (les) Numéro (s) n'(ne)est (sont) pas résilié (s) ni suspendu (s).

3.2 Vérification des acquittements de la demande d'ouverture de session

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, A l'issue de chaque tentative d'ouverture de session par la Plate-forme de services du Cocontractant :

- une commande de type « **BIND_TRANSCEIVER_RESP** » avec une « **command_status = ESME_ROK** » est retournée par la Plate-forme SMS lorsque cette opération a réussi;
- une commande de type « **BIND_TRANSCEIVER_RESP** » avec une « **command_status = Error_Code** » est retournée par la Plate-forme SMS lorsque cette opération a échoué;

En cas d'acquiescement négatif reçu, le cocontractant devra vérifier le code d'erreur envoyés par la Plate-forme SMS, et doit être capable d'émettre une nouvelle demande de connexion corrigé en fonction du code d'erreur renvoyé par la Plate-forme SMS.

Exemple de cas d'erreurs :

N°	Description	Réponse de la Plate-forme SMS (BIND_TRANSCEIVER_RESP)
1	Réception d'un BIND_TRANSCEIVER avec un numéro court de raccordement ou un mot de passe incorrect (system_id, system_type, password.non valide)	BIND_TRANSCEIVER_RESP Bind failed Ex: Command-Status = ESME_RBINDFAIL ou ESME_RINVPASWD (14) ou ESME_RINVSYSID (15) ou autre erreur selon la spécification du protocole SMPP
2	Réception d'un BIND_TRANSCEIVER alors que le nombre d'ouverture de sessions autorisé est atteint.	BIND_TRANSCEIVER_RESP Bind failed Ex: Command-Status = ESME_RBINDFAIL (13)
3	Réception d'un BIND_TRANSCEIVER alors qu'il y a un problème technique.	BIND_TRANSCEIVER_RESP Bind failed Ex: Command-Status = ESME_RBINDFAIL (13 – Result : Bind Failed)

La plate-forme SMS d'Orange effectue un contrôle strict du nombre de sessions autorisées pour chaque short-code. Les demandes de connexions en surplus seront rejetées systématiquement. Le Cocontractant doit alors avoir vérifié qu'il ne dépasse pas le nombre de connexions qui lui sont autorisées.

3.3 Vérification des débits autorisés

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques,

La Plate-forme SMS procède à un contrôle strict des Débits dans le sens SMS-MT, par Numéro Court.



En cas de dépassement de débit, la Plate-forme SMS enverra un message d'erreur comme suit : SUBMIT_SM_RESP – Submit-SM or Submit_multi Failed ; command_status and error_status_code: ESME_RTHROTTLED ; Error Code = 88 (Throttling error).

3.4 Vérification des paramètres d'envoi d'un SMS-MT

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, pour envoyer un message à la Plate-forme SMS, la Plate-forme de services du Cocontractant, doit émettre un message « SUBMIT_SM ». (Voir la proposition de paramètres dans l'Annexe 3)

Pour suivre la livraison du message au travers du réseau d'Orange le Cocontractant doit positionner le paramètre « *registered_delivery* » des messages SUBMIT_SM comme spécifié dans la spécification SMPP (§4.7.21 *registered_delivery* de la version 5 et le § 5.2.17 *registered_delivery* de la version 3.4).

3.5 Vérification des acquittements de la demande d'envoi d'un SMS-MT

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, A l'issue de chaque envoi de SMS-MT par la Plate-forme de services du Cocontractant,

- un message de type « **SUBMIT_SM_RESP ESME_ROK** » est retournée par la Plate-forme SMS lorsque celle-ci réceptionne effectivement le SMS-MT ;
- un message de type « **SUBMIT_SM_RESP Failed** » est retournée par la Plate-forme SMS lorsque celle-ci a rejeté le SMS-MT.

Le Cocontractant doit alors avoir vérifié qu'il a reçu et acquitté tout message émis par la Plate-forme SMS afin d'éviter tout blocage applicatif.

En cas d'acquiescement négatif reçu via le message de type « **SUBMIT_SM_RESP Failed** », il devra vérifier les codes erreurs susceptibles d'être envoyés par la Plate-forme SMS.

Exemple de codes d'erreurs :

N°	Description	Réponse de la Plate-forme SMS
1	Réception d'une commande SUBMIT_SM avec une erreur de syntaxe.	SUBMIT_SM_RESP – Submit-SM or Submit_multi Failed command_status and error_status_code: ESME_RINVCMDID Error Code = 03 (Invalid Command ID)
2	Réception d'une commande SUBMIT_SM en provenance d'un ES ayant dépassé le débit autorisé dans le sens MT	SUBMIT_SM_RESP – Submit-SM or Submit_multi Failed command_status and error_status_code: ESME_RTHROTTLED Error Code = 88 (Throttling error)
3	Réception d'une commande SUBMIT_SM dont la valeur du champ <i>OAdC</i> n'est pas autorisée.	SUBMIT_SM_RESP – Submit-SM or Submit_multi Failed command_status and error_status_code: ESME_RINVSRCADR Error Code = 10 (Invalid Source Address)



N°	Description	Réponse de la Plate-forme SMS
4	Réception d'une commande SUBMIT_SM dont le numéro du destinataire (champ <i>AdC</i>) n'est pas autorisé.	SUBMIT_SM_RESP – Submit-SM or Submit_multi Failed command_status and error_status_code: ESME_RINVDSTADR Error Code = 11 (Invalid Destination Address)
5	Réception d'une commande SUBMIT_SM dont la valeur du champ <i>Scheduled Delivery Time</i> n'est pas autorisée.	SUBMIT_SM_RESP – Submit-SM or Submit_multi Failed command_status and error_status_code: ESME_RINVSCHEM Error Code = 97 (Invalid Scheduled Delivery Time)

3.6 Vérification de la durée de validité d'un SMS-MT

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, lorsqu'un SMS-MT envoyé par la Plate-forme de Services du Cocontractant, n'est pas transmis immédiatement à son destinataire final (cas d'un mobile éteint, par exemple), le message est stocké par la Plate-forme SMS qui va tenter de le livrer un certain nombre de fois jusqu'à l'expiration de celui-ci, correspondant à la fin de la durée du message du Champ Validity Period.

C'est pourquoi, le Cocontractant devra vérifier le paramétrage de la durée de validité de ses SMS-MT à destination des Utilisateurs.

3.7 Vérification de la remise effective du SMS-MT à son destinataire

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, à l'issue de chaque tentative de remise d'un SMS-MT, la Plate-forme de services du Cocontractant peut recevoir une notification à condition d'avoir correctement renseigné le paramètre « *registered_delivery* » des messages SUBMIT_SM.

Cette notification est matérialisée par une commande « **Deliver_SM Delivery Receipt** » retournée par la Plate-forme SMS à la Plate-forme de services du Cocontractant

L'état de livraison de chaque SMS-MT envoyé est retourné à la plate-forme de service du Cocontractant par les messages **Delivery Receipt** au niveau du champ « **Delivery-Receipt-state** » tel que définis dans les spécifications SMPP v3.4 et 5.0.

3.8 Vérification de la réception d'un SMS-MO de réponse en provenance du destinataire ou delivery report

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, le Cocontractant devra s'assurer que la connexion est toujours établie avec la Plate-forme de services afin d'être dans la capacité de recevoir les messages « **Deliver_SM** » stockés par la Plate-forme SMS ou « **Deliver_SM Delivery Receipt** ».



3.9 Vérification de l'acquittement de la réception d'un SMS-MO de réponse

Comme indiqué en Annexe 3 – Cahier des Charges Techniques, la Plate-forme de services du Cocontractant doit acquitter tous les messages de type « **Deliver_SM** » ou « **Deliver_SM Delivery Receipt** » émis par la Plate-forme SMS afin d'éviter tout blocage applicatif.

D'une manière générale, la Plate-forme de services du Cocontractant doit acquitter tous les messages émis par la Plate-forme SMS afin d'éviter tout blocage applicatif.

Etape 4 : Sollicitation en mode HNO du support technique

Une fois toutes ces étapes validées, le Cocontractant pourra ultimement relancer l'applicatif, vérifier l'état du serveur et relancer le serveur.

Si après cela le Cocontractant est toujours dans l'incapacité d'acheminer du trafic SMS sur l'ensemble de ses Numéros Courts, alors il pourra solliciter en HNO le support technique de Orange; dans ce cadre, il appartient au Cocontractant d'établir une description détaillée et claire de l'incident incluant les observations faites au niveau protocolaire (exemples : traces protocolaire, "connexion TCP établie OK mais absence de réponse suite à l'envoi d'un « BIND », "authentification correcte mais réception d'un Nack lors de l'envoi d'un SUBMIT SMS avec code d'erreur XXX, etc.")



Le contact technique d'Orange

Dans le cadre de ce contrat, Orange met à la disposition du Cocontractant un Support technique, du lundi au vendredi de 18H00 à 08H00 et samedi/dimanche/jours fériés de 00H00 à 24H00.

- E-Mail : soutien.editeurs@orange.com
- Téléphone : **01 57 36 97 98** en HO*
- Téléphone : **0 800 88 93 36** en HNO** (choix 4)

* HO : Heures Ouvrées (du lundi au vendredi de 08h à 18h)

**HNO : Heures Non Ouvrées : du lundi au vendredi de 18H00 à 08H00 ET samedi/dimanche/jours fériés de 00H00 à 24H00.