

Fait à Conakry, le 28 juillet 2011

Référence : DT/110728/01

De : Département Technique, VDCTelecom
Au : Tous les Clients de VDC, Département Commercial
Cc : Direction General, Comptabilité,

Objet : Rapport du problème technique dû à l'ajout d'un service de Triple Play

Suite à la mise à notre disposition d'une nouvelle version des serveurs Wimax NMS (Network Management System) par son éditeur le 19 juillet 2011 à minuit, nous avons mis à jour tous nos serveurs, avec ce nouveau correctif.

Ce changement est dû à l'ajout d'un service de Triple-Play dans notre réseau (Internet, Vidéo et Voice) service supplémentaire.
Cette mise à jours a causées des coupures de connexion sur la liaison entrant/sortant qui relie actuellement nos clients.

Suite aux nombreuses difficultés rencontrées par certaines stations clientes à se connecter, la décision a été prise de retourner à l'état initial avec le support technique de notre fournisseur canadienne Vecima Network et de stabiliser notre réseau qui ne rencontrait aucun problème.

Étant donné la nature controversée de notre activité, nous avons pris, suite à cet effet l'Uptime sera encore amélioré. Nous aurons également un débit plus important que celui actuellement à votre disposition.

Dans l'attente, je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire et vous prie d'agréer, cher (e) Client, l'expression de mes salutations distinguées.

Le directeur technique

Andro Basil

Fait à Conakry, le 22 décembre 2010

Référence : DT/101222/05

De : Département Technique, VDCTelecom
Au : Tous les Clients de VDC, Département Commercial
Cc : Direction General

Objet : Aide-mémoire pour un support technique VDCTELECOM

Ce aide-mémoire peut servir la clientèle a connaitre quelque diagnostique sur le réseau VDC Telecom

Doc présenté sur trois pages

Merci d`avoir choisi VDCTelecom.

La présente page contient toutes les informations concernant quelques étapes vous permettant de résoudre le problème dans votre réseau avant l'intervention d'une équipe technique

Par ailleurs vous pouvez joindre le personnel technique de VDCTELECOM pour obtenir un support technique suivant le calendrier ci-après

Lundi au Vendredi :	24h sur 24h
Samedi au Dimanche :	9h à 17h

A. Les problèmes souvent rencontrés peuvent être entre autres :

- 1- Votre carte réseau vous signale connecté mais vous n'arrivez à ouvrir aucune page web
- 2- Votre carte n'a aucun signal wifi (c'est-à-dire rien ne se passe lorsque vous allumé la carte wifi de votre machine

B. Résolution du problème :

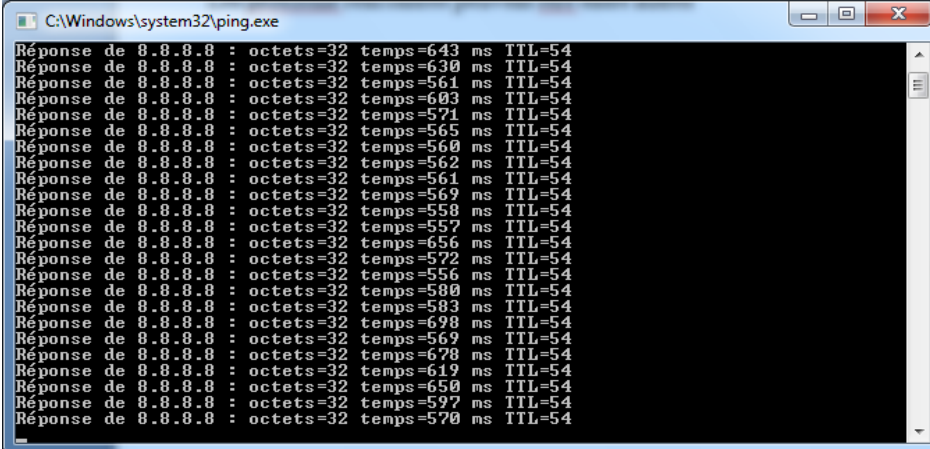
Cas 1

- 1 Dans le menus démarrer cliquez sur exécuté puis tapez ce qui suit :

ping -t 8.8.8.8

Ou ping 8.8.8.8 -t (en fonction des machines utilisées)

- 2 Si Vous avez une réponse venant de la 8.8.8.8 comme l'indique le schéma suivant :



```
C:\Windows\system32\ping.exe
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=643 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=630 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=561 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=603 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=571 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=560 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=562 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=569 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=558 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=557 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=657 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=572 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=576 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=580 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=583 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=698 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=599 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=678 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=619 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=650 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=597 ms TTL=54
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=570 ms TTL=54
```

Figure1

- 3 Alors le problème se trouve au niveau de votre navigateur changer de navigateur et réessayez.
- 4 Si vous obtenez délais d'attente dépassée comme l'indique le schéma suivant :

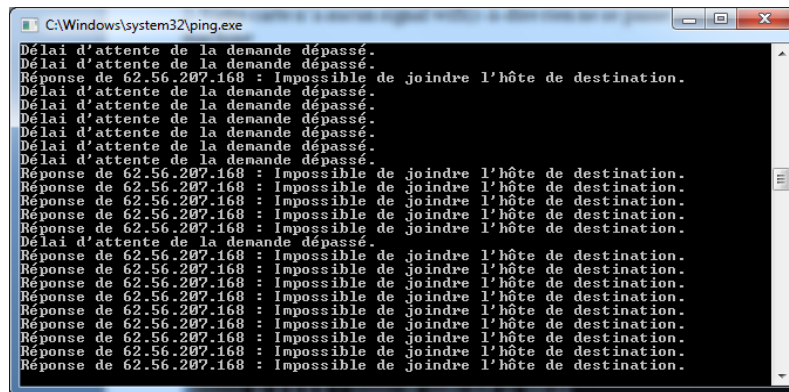


Figure2

- 5 Alors débranchez votre routeur et rebranchez le après quelque seconde d'attente, puis réessayer de nouveau.
- 6 Si ça ne marche toujours pas débranchez le CPE puis rebranchez-le après 5minutes d'attente puis réessayez de nouveau.

NB : Une congestion au niveau des Equipements peut causer des pertes de la connexion

Le redémarrage des équipements est un moyen rapide et pratique pour résoudre ce type de problème

Cas2

- 7 Vérifiez si tous vos équipements sont bien allumés
- 8 Vérifier Si le schéma de branchement de vos équipements correspond au schéma de la figure 3
- 9 Si ces deux conditions sont remplies, débranchez puis rebranchez le câble qui alimente le CPE après cinq minutes d'attente.
- 10 Réessayez de nouveau..

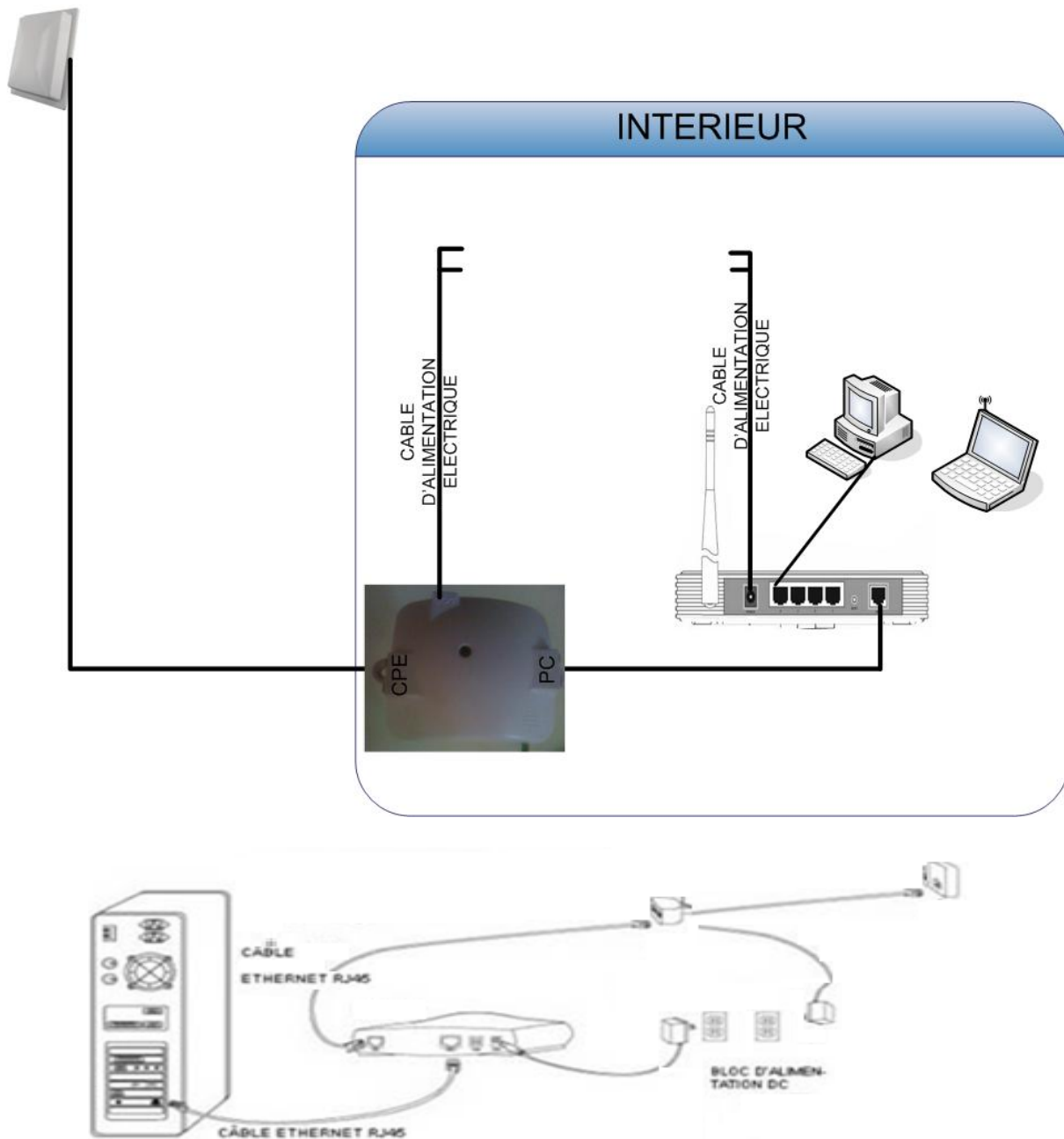


Figure 3

11 Ci-après toute ces étapes la connexion n'est toujours pas rétablie, veuillez cher client nous contacter aux numéros suivants :

+22465554451 ou +22465554444

Ou nous envoyer un mail au :

support@vdctelecom.com

Vous devriez maintenant être en mesure de profiter de votre service Internet sans difficulté.