

# Mémoire technique

avec  
Plan de déploiement  
Cahier financier  
Références clients

## CÔTES D'ARMOR HABITAT

### Lot n° 1

Abonnements et consommations de téléphonie fixe

Votre interlocuteur pour ce marché est Mme Tania ERICHER, joignable au 0176739292 et par mail au [ao@stella-telecom.fr](mailto:ao@stella-telecom.fr)

Document rédigé par	Mme Tania ERICHER Téléphone : 0176739292 Fax : 0174181196 E-mail : <a href="mailto:ao@stella-telecom.fr">ao@stella-telecom.fr</a>	11/10/12	
Validations techniques et commerciales	M. Samuel BRANTHOMME Téléphone : 0176739292	11/10/12	

Mémoire technique Téléphonie Fixe et Téléphonie Mobile - AO version Septembre 2012

# Compréhension du contexte

Côtes d'Armor Habitat souhaite aujourd'hui obtenir la fourniture de services de téléphonie fixe pour l'ensemble de ses sites.

Par le renouvellement de l'architecture existante, le CAPC entend assurer, d'une part, une homogénéité et optimisation des performances et services de son parc actuel ainsi qu'une maîtrise certaine de ses dépenses en terme de télécommunications fixes entrantes et sortantes.

L'opérateur retenu devra donc mettre en place cette architecture sécurisée entre vos sites suivant un processus de basculement fluide garantissant une utilisation ininterrompue de votre réseau. La solution proposée tiendra compte de votre cahier des charges et intégrera tant les équipements que les services associés.

## Articulation du mémoire technique

Ce mémoire a pour objectif de présenter la candidature de la société Stella Telecom, opérateur global de télécommunications pour les entreprises et collectivités depuis 1997.

Il s'articule autour de six axes principaux :

### Nous connaître

La présentation de Stella Telecom, la description de **notre réseau** (backbone) avec **notre couverture d'infrastructure nationale**. Vous y trouverez aussi notre **savoir-faire technique** issu de notre département R&D bénéficiant du soutien du Crédit Impôt Recherche, ainsi que l'ensemble de **nos engagements en terme de qualité et de services**.

### Notre Offre

Le **détail de nos services de téléphonie fixe**, l'ensemble de ses composantes techniques et fonctionnelles. Nous intégrons, entre autres et sans coût supplémentaire, de nombreuses fonctions avec un garantie de rétablissement sous 4 heures etc... Stella Telecom a fait le choix de se démarquer de la concurrence en proposant à ses clients des **offres claires, simples et complètes, immédiatement opérationnelles sans frais cachés**. Le tout avec un accompagnement par un chef de projet dédié inclus.

### Votre offre chiffrée

La **solution complète et chiffrée** que nous préconisons, reprend l'ensemble de vos demandes, avec une synthèse rapide des services inclus.

### Espace client

Cette **interface, ergonomique et intuitive**, vous donnera accès à un ensemble de fonctionnalités poussées, aussi bien techniques (configuration, statistiques, gestion incidents, demande technique...) qu'administratives (Facturation, analyse, etc...). Notre offre intègre une téléformation complète sur ces outils.

### Notre service client

Basé sur Sophia Antipolis (Alpes Maritimes 06) et la Garenne Colombes (Hauts-de-Seine 92). Cette partie du mémoire détaille les procédures d'escalade, ainsi que le guichet unique qui sera mis à votre disposition dès la notification. L'ensemble des tickets d'incident et de demandes techniques est accessible via l'espace client.

### Déroulement projet

Il a été pensé pour satisfaire deux objectifs principaux : une mise en oeuvre transparente, garantissant la continuité des prestations fournies aux usagers et le surclassement en qualité de service, avec l'attribution d'un chef de projet expert technique et formé aux aspects particuliers de la commande publique.

Vous trouverez en fin de document une liste non exhaustive de nos références clients, avec les coordonnées de l'interlocuteur à contacter pour toute demande d'information. Ainsi que le catalogue de nos prix et annexes.

# Sommaire

Nous connaître	<b>4</b>
Notre offre de Téléphonie Fixe	<b>9</b>
Votre offre chiffrée	<b>15</b>
Espace Client	<b>19</b>
Notre Service Client	<b>22</b>
Déroulement du projet	<b>25</b>
Références	<b>29</b>
Catalogue des prix	<b>38</b>



## NOUS CONNAITRE

Présentation de Stella Telecom	5
Backbone dernière génération	6
Notre positionnement	7
Nos engagements	8



# Présentation de Stella Telecom

## Opérateur Très Haut Débit IP

Stella Telecom est l'un des leaders dans la fourniture de solutions d'accès et de téléphonie à forte valeur ajoutée, pour les entreprises depuis **1997**.

Aujourd'hui Stella Telecom fournit des solutions Internet fiables et efficaces à près de 30 000 utilisateurs répartis sur toute la France.

Depuis sa création, Stella Telecom développe des produits spécialement conçus pour les TPE/PME, les grands comptes et les administrations.

Nous proposons des services :

- D'accès haut débit (SDSL ATM/EFM, Fibre optique, ADSL et liaison SDSL Longue distance pour les zones rurales)
- D'interconnexion de sites MPLS, firewall
- De téléphonie fixe (IP/Analogique/Numérique T0/T2 et Trunk SIP)
- De téléphonie mobile (MVNO via le réseau Orange)
- D'hébergement Web, Serveur dédié, virtualisation, location de baie, Cloud
- De messagerie sécurisée collaborative, Anti-spam, Anti-virus

### Un opérateur global

- Réseau en propre, maîtrisé de bout en bout
- Multi services : Accès Haut Débit, Téléphonie Fixe, Téléphonie Mobile, Hébergement, MPLS
- Marchés : TPE/PME, Grand Compte, Administration, Revendeur, Wholesales
- Toujours à la recherche de la meilleure qualité et mise sur l'innovation permanente

Les offres de Stella Telecom  
sont disponibles  
sur l'ensemble du territoire métropolitain  
français, Corse incluse

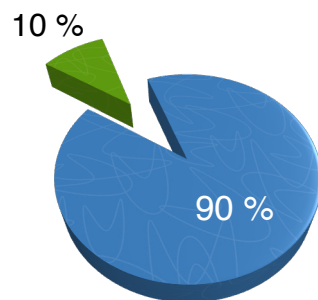
## Recherche & Développement

Relevons les défis de Demain

Le pôle R&D de Stella Telecom situé en France dans la technopole de Sophia Antipolis (06 - Sud-Est), a pour mission principale de contribuer à l'amélioration permanente de nos technologies, afin de les rendre les plus accessibles et les plus performantes pour toujours proposer à nos clients les meilleures solutions et les meilleurs débits. Le département Recherche & Développement est également en charge de la maintenance et de l'évolution de notre réseau.

Nos ingénieurs sont tous des passionnés qui connaissent et exploitent Internet depuis ses débuts. Ils apportent une force inestimable à l'entreprise et sont les garants de notre grande flexibilité et du caractère innovant de nos services.

L'ensemble de nos applications métiers a été créée et développée en interne ce qui nous autorise une **extrême souplesse** quant à l'automatisation importante de la plupart des tâches lors de la mise en production des produits et de notre service après vente.



10% du chiffre d'affaire annuel  
est injecté dans la R&D



# Backbone dernière génération

## Notre réseau



Coeur de réseau  
100% Cisco

- Point de présence Backbone
- Région collectée
- Fibre optique Backbone 10 Gbit/s
- Fibre optique collecte région 10 Gbit/s
- .... Transit international

Notre réseau à une **capacité de 720 Gbit/s évolutifs**, entièrement optique, et intégralement maîtrisé. Il est connecté en BGP via 3 opérateurs de Transit (Tata Communication, ielo, Neo Telecom) et sur les principales plateformes de peering (France IX, Sfinx, Equinix) avec près de 300 accords.

Stella Telecom a fait le choix d'investir dans **son propre réseau d'infrastructures** et de s'interconnecter directement sur **17 coeurs de plaque** (dits SRHD) de France Telecom, répartis dans toute la France (Option 3), pour couvrir l'ensemble du territoire métropolitain.

**96 départements en France métropolitaine sont en dégroupage de département - Option 3.**

Cette présence régionale, nous permet de proposer une connectivité complète en Fibre Optique, SDSL (ATM et EFM) et ADSL.

Des services de téléphonie fixe, d'hébergement et cloud, avec des tarifs compétitifs.

Avec des équipements en **cœur de réseau Cisco**, notre réseau dispose d'un niveau de qualité optimal, parfaitement maîtrisé.

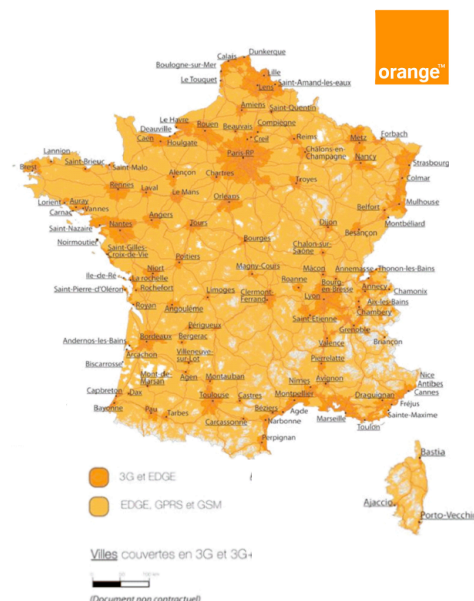
Opérateur LIR RIPE sous l'AS16211, sous licence L33-1 ARCEP n°07/2505 et opérateur auprès de la DIVOP de France Telecom.



## Stella Mobile, l'offre sur le réseau Orange

Pour ses offres de téléphonie Mobile, Stella Telecom a choisi le réseau Orange en raison de sa grande qualité et sa plus grande couverture.

**Ce partenariat conclu avec Orange** nous permet d'être **MVNO** (Opérateur de réseau mobile virtuel) et ainsi proposer des tarifs compétitifs.



# Notre positionnement

Stella Telecom est un opérateur national, proposant des tarifs défilant toute concurrence, mais nous ne sommes en aucun cas «un opérateur Low Cost».

L'attractivité de nos offres et nos tarifs extrêmement compétitifs ne sont dus qu'à une **gestion optimale** de l'ensemble de la chaîne de production et d'un **volume d'achat important**.

## Quelques chiffres

Création de la société en **1997**

**16** années d'expérience

**30** collaborateurs

**99%** de clients fidèles

**100%** autofinancée

**900m<sup>2</sup>** d'espace Data Centre en propre

Présent sur **19** Data Centres en France

**720Gbit/s** de capacité globale

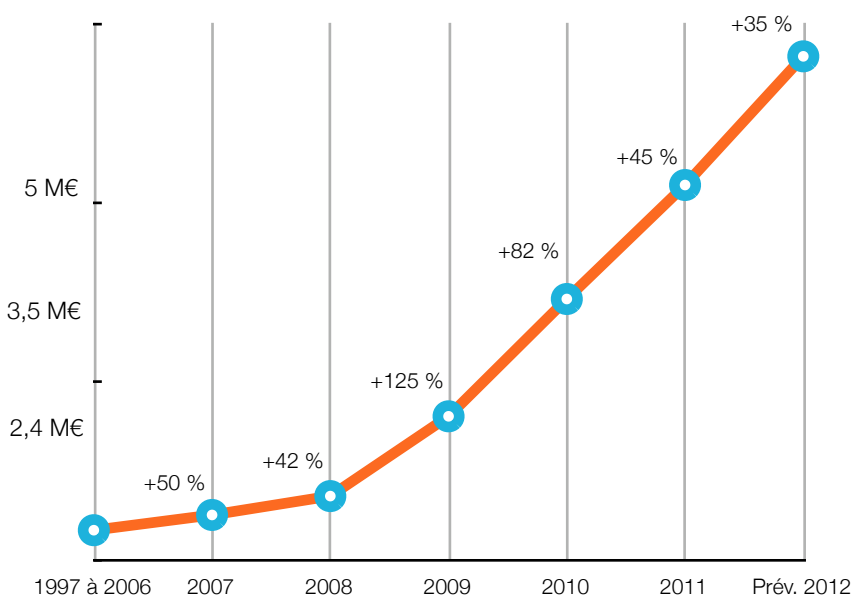
**+300** accords de peering

**+10 000Km** de fibres utilisées

**16 378** Adresses IPv4

**99,99%** de disponibilité réseau globale

## Evolution du chiffres d'affaires



## Un raccordement sans compromis

Les accès SDSL et Fibre Optique que nous fournissons utilisent presque exclusivement le réseau de l'opérateur historique, pour sa qualité et sa très forte capillarité.

Nous déployons également **notre propre réseau** nous permettant ainsi de multiplier les collectes de trafic de l'ensemble de nos clients avec une couverture nationale, régions par régions.

(Client > DSLAM/NRA/NRO > Centre régional FT (SRHD) > Réseau Stella Telecom)

Cette architecture confère une qualité de service identique, voire supérieure à l'opérateur historique et **une couverture exceptionnelle du territoire métropolitain**.



En cas de panne de votre accès, nous disposons en standard sur nos offres la garantie d'un rétablissement jusqu'à 4 heures ouvrées, effectuée directement par les équipes de l'opérateur historique pour une parfaite garantie de rétablissement.

Nous nous occupons de l'ensemble des échanges avec l'opérateur historique, Stella Telecom reste votre unique interlocuteur.

# Nos engagements

## Solutions personnalisées

Le chef de projet Stella Telecom, avec votre directeur technique, propose une solution télécom sur mesure, performante et évolutive.

## Accompagnement quotidien

Quelques soient vos besoins et exigences en matière de télécommunication, vous bénéficiez d'un véritable partenariat, tout au long de vos réalisations. Formés en continu sur l'ensemble de nos produits, services et technologies, vos interlocuteurs Stella Telecom vous apportent une compétence unique, favorisant le succès dans la résolution des incidents et la mise en place de services innovants.

## Réseau dernière génération

Nous disposons de notre propre réseau d'infrastructure IP national avec un niveau de disponibilité annuelle exceptionnelle de 99,99%.

De par sa grande capillarité, nous pouvons proposer nos offres sur l'ensemble du territoire national métropolitain et surtout fournir une qualité de services parfaitement maîtrisée.

## Fiabilité

Parce que vous devez pouvoir compter sur un opérateur en toutes circonstances.

Nous garantissons un rétablissement en cas de panne d'un service sous 4 heures maximum.

(sous réserve de souscription au service GTR 4 heures ouvrées)

## Innovation permanente

Stella Telecom développe en permanence des technologies pour fournir le meilleur service avec toujours plus de simplicité et de fonctionnalités.

One Fusion, Extrême, MLPPP, R7, Symphonie IPBX Tx font partie des nombreuses technologies exclusives créées par le département R&D de Stella Telecom.

## Simplicité

Vous fournir toujours le meilleur de la technologie sans perdre de vue la simplicité et l'accessibilité de vos Télécoms, voici notre objectif au quotidien.

Communiquez et échangez sans contrainte, où que vous soyez grâce à une large gamme de solutions innovantes adaptées aux besoins de chacun : Internet, réseaux, téléphonie fixe, mobile, convergence.

Le tout plus efficacement, avec une maîtrise de votre budget.



## NOTRE OFFRE TELEPHONIE FIXE

# La téléphonie Fixe par Stella Telecom

Les offres lignes Fixes de Stella Telecom, vous permettent de raccorder votre PABX / IPBX (T0/T2, Trunk SIP), ainsi que vos équipements analogiques tels que le fax, l'alarme, le TPE, etc...

Spécialement conçue pour les collectivités, notre offre de téléphonie allie simplicité, qualité maximum de services, à prix défiant toute concurrence

## Maîtrise des coûts et économies

**Stella Telecom applique une grille tarifaire unique**, quelque soit votre type de raccordement : T0, T2, etc... Les tarifs à la minute sont identiques dans tous les cas de figures.

**L'illimité à un prix ultra compétitif, pour décrocher vos services et communiquer sans restrictions, tout en gardant une parfaite maîtrise de votre budget.**

Trois types de tarification sont disponibles selon la consommation de chacun de vos sites.

- Au compteur, les appels sont facturés au réel
- Illimité Fixes et Flotte Mobiles Stella avec 68 destinations à internationales
- Illimité Fixes et mobiles avec 68 destinations internationales

**L'espace client permet une information quasiment en temps réel (h+1) de l'ensemble des communications émises, ligne par ligne.**

### Nos engagements

- ▶ Service client dédié entreprise
- ▶ Un seul opérateur, une seule facture, un seul interlocuteur
- ▶ Plus d'abonnement chez l'opérateur historique
- ▶ Son HD sans compression
- ▶ Réduction importante de vos coûts
- ▶ Ligne support utilisant essentiellement le réseau France Telecom (SDSL, Fibre, VGA)
- ▶ Compatible avec l'ensemble des PBX du marché

## Simplicité et fiabilité

**L'offre Stella Telecom s'articule autour de trois forfaits**, incluant l'ensemble des services nécessaires à un démarrage rapide de la solution : double appel, présentation du numéro, secret d'appel, parution dans l'annuaire etc...

**Notre offre inclut un accompagnement dédié** par un ingénieur avant vente, spécialement formé aux aspects particuliers de la commande publique.

**En choisissant Stella Telecom vous bénéficierez d'une facture unique**, ventilée spécifiquement selon vos besoins (par site, par type d'équipement, etc), afin de simplifier l'ensemble de votre gestion administrative. Une formation à l'espace facturation de l'extranet est également intégrée à notre offre pour vous permettre d'exporter les factures en .csv, et analyser les coûts.

## Livraison clé en main

**Dès la notification, votre chef de projet vous contacte** pour valider votre commande et, si besoin, préconiser certaines configurations. **Il coordonne ensuite l'ensemble des étapes nécessaires** à la parfaite mise en service de vos solutions, et organise régulièrement des mises au point téléphoniques avec vous

**Stella Telecom s'occupe de tout** : portabilité du numéro, RDV France Telecom, dégroupage VGA, etc... Toutes les étapes de votre installation sont également disponibles dans votre espace client.

**Notre offre inclut l'installation du site**, et la pré-configuration des outils que nous livrerons.

## Qualité

Pour les lignes support, **Stella Telecom utilise exclusivement le réseau de l'opérateur historique**, pour sa qualité et sa très forte capillarité, que ce soit en VGA, SDSL ou Fibre Optique. C'est un avantage certain pour garantir à nos clients la qualité et le SAV très critique quand il s'agit d'un service de téléphonie fixe.

Nous équipons l'ensemble de nos clients avec **un son HD** pour une qualité d'écoute parfaite.

En choisissant Stella Telecom, vous vous assurez un service client de qualité, situé à Sophia Antipolis, avec des **techniciens dès le premier niveau**

### CONSERVEZ vos numéros

Stella Telecom  
s'occupe  
de tout !



**La qualité des infrastructures de  
l'opérateur historique au meilleur prix**



**Un son HD pour un qualité  
d'écoute sans compromis**



### Sans liaison dédiée

**Vous avez ou vous souhaitez un accès  
SDSL ou Fibre Optique Stella Telecom  
en même temps que votre service de  
téléphonie fixe ?**

Faites des économies en mutualisant votre accès internet et profitez de la convergence IP avec un seul raccordement pour vos deux services, Téléphonie et Internet

## Installation et mise en oeuvre

### Ligne Analogique et T0

Dans le cas d'une ligne analogique ou numérique T0, nous demandons simplement à France Telecom de basculer votre abonnement en VGA. C'est-à-dire que techniquement, vos lignes restent physiquement chez France Telecom, mais que l'abonnement et les communications sont gérés directement par Stella Telecom, **pour des économies immédiates.**

Stella Telecom devient alors votre unique interlocuteur, vous n'aurez plus aucun rapport avec France Telecom, même pour le SAV. Nous nous occupons de tout.

Dans le cas d'une création de ligne, nous mandatons France Telecom pour vous installer les nouvelles lignes.

Le raccordement à votre PABX se fait directement par votre installateur privé.

### Ligne T2 et Trunk SIP

Nous vous installons une liaison SDSL garantie dédiée à la voix, avec une passerelle numérique.

En Trunk SIP, nous vous fournissons un identifiant et un mot de passe SIP avec l'adresse d'un de nos serveurs Proxy SIP qu'il vous suffit de configurer sur votre IPBX.

La voix est acheminée en IP de façon hautement prioritaire sur notre réseau, sans dégradation sur la voix et sans jamais transiter par internet afin de vous assurer une qualité et une sécurité optimale

Le raccordement à votre PBX se fait directement par votre installateur privé.

# Tableau des solutions disponibles

## Votre type d'interface

Abonnement mensuel Avec liaison incluse, dédiée à la téléphonie (VGA ou cuivre)	Au compteur Appels facturés au réel avec une tarification avantageuse à la minute	Illimité fixes & flotte Appels illimités 24h/7j vers tous les fixes et Flotte Stella + 68 destinations internationales	Illimité fixes & mobiles Appels illimités 24h/7j vers tous les fixes et tous les mobiles en France + 68 destinations internationales	Options incluses	Options complémentaires	Reprise de ligne Uniquement sur abonnement France Telecom à migrer en VGA	Création de ligne support
Options et Services				Rappel dernier appelant Signal d'appel Conférence téléphonique Secret d'appel Messagerie vocale Parution annuaire	Présentation du numéro Présentation du nom Transfert d'appel GTR 4heures Restriction d'appel		
					Présentation du numéro et du nom Secret d'appel Garantie temps rétablissement (GTR) sous 4 heures ouvrée maximum Parution dans l'annuaire		
Frais de mise en service					Tranches de numéros (SDA) 0,90 E HT / mois / Numéros en T0 et 0,50 E HT / mois / Numéros en T2 (par groupe de 5 numéros, selon le déclaratif de France Telecom ou de l'opérateur attributaire initiale des numéros lors du portage ou de la récupération)		

Tarifs à la minute, hors et au-delà des forfaits, facturés à la seconde dès la première seconde pour tous les appels hors numéros spéciaux, numéros courts. Dans la limite de 60 minutes de communication par appel, au-delà facturation hors forfait. Les transferts d'appel ne sont inclus dans les appels illimités. Ces offres sont exclusivement réservées aux entreprises pour leur propre usage à l'exclusion des centres d'appels, callbox, revente de trafic téléphonique etc. L'utilisation de passerelles, serveur fax, automate d'appels est interdite.

Le raccordement, ainsi que les coûts de création, sont inclus dans les frais de mise en service de l'accès. (hors éventuelle désaturation), la desserte interne doit être présente avant l'installation sur site. Une distance de 3 mètres est incluse jusqu'à l'emplacement où vous désirez les équipements ou prises.

Choix du CID, vous êtes libre de présenter le numéro que vous voulez (format français et IP uniquement)

La transmission des fax et communications Data n'est pas garantie en IP.

### Mémoire Technique

Côtes d'Armor Habitat\_Lot 1 Abonnements en téléphonie fixe  
Stella Telecom - 01 76 73 92 92 e-mail : [ao@stella-telecom.fr](mailto:ao@stella-telecom.fr)  
Document confidentiel ne pas diffuser





## Destinations Internationales incluses

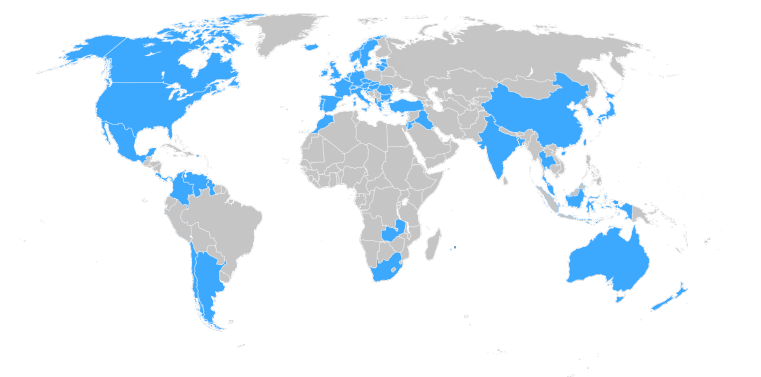
Dans le forfait illimité, en plus des fixes en France métropolitaine, sont incluses 68 destinations internationales 24h/24 7j/7.

### Les 68 destinations internationales incluses dans les forfaits illimités

	France métropolitaine		 *
	France non géo 09		
	Acores		
	Allemagne		
	Andorre		
	Argentine		
	Australie		
	Autriche		
	Belgique		
	Brésil		
	Canada		
	Canaries		
	Chili		
	Chine		
	Chypre		
	Colombie		
	Corée du Sud		
	Croatie		
	Danemark		
	Espagne		
	Grece		
	Guadeloupe		
	Guyane Française		
	Hong Kong		
	Hongrie		
	Iles Vierges Américaines		
	Inde		
	Irlande		
	Israël		
	Islande		
	Italie		
	Japon		
	Jersey		
	Luxembourg		
	Malaisie		
	Malte		
	Mexique		
	Monaco		
	Norvège		
	Nouvelle Zélande		
	Pays-Bas		
	Porto Rico		
	Pologne		
	Portugal		
	République Tchèque		
	Réunion		
	Roumanie		
	Royaume-Uni		
	Russie		
	Singapour		
	Slovaquie		
	Slovénie		
	Suede		
	Suisse		
	Taiwan		
	Thaïlande		
	USA		
	USA-Hawaii		
	Vénézuéla		
	Vatican		

#### Légende :

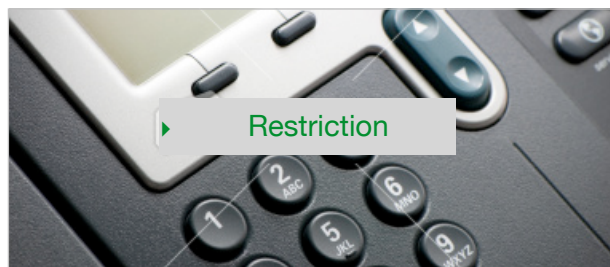
Fixes  
Mobiles  
En option



## Services et Options

Afin de répondre précisément à vos besoins et d'enrichir votre installation téléphonique, Stella Telecom vous propose également une gamme de services d'entreprises complémentaires telle que :

### ► Restriction d'utilisations

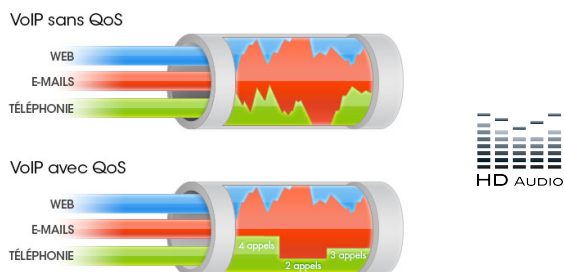


**Le service de restriction d'utilisations vous permet de maîtriser l'ensemble des communications d'une ligne pour vous prémunir contre toute utilisation abusive.**

Ainsi, vous pouvez interdire les émissions vers l'international, les mobiles, les numéros spéciaux, etc.

**Tarif : 2€ HT / mois par ligne**

### ► Son HD et Qualité de service accrue



**En IP les lignes fixes Stella Telecom disposent d'un son Haute Qualité. Nous avons fait le choix de ne jamais compresser la voix et ainsi de toujours restituer un son d'une qualité rare.** (codec G711 en IP)

En IP, la voix est prioritaire sur notre réseau et ce, grâce à l'utilisation du QoS MPLS.

La plupart des solutions de voix sur IP concurrentes reposent sur des plateformes transitant par internet. Ce type de solution manque de sécurité et des pirates pourraient utiliser le service à votre insu pour téléphoner par internet.

Les lignes fixes Stella Telecom ne transitent jamais par Internet, elles utilisent exclusivement les liaisons garanties de Stella Telecom pour vous offrir une qualité et un niveau de sécurité exceptionnelle.

### ► L'Alerte Conso



**Définissez, grâce à votre espace client Stella Telecom, des seuils de consommation** (en minute ou en Euro HT pour les hors forfaits) pour chacune de vos lignes.

En cas de dépassement du seuil défini, une alerte vous est envoyée par mail. Vous pourrez ainsi agir immédiatement sur les dépassements excessifs. (analyse des consommations toutes les 2 heures ouvrées en IP et tous les 2 jours en VGA)

**Tarif : 29€ HT / mois par ligne**

### ► Continuité d'appel

Renvoi d'appels	
<input type="checkbox"/> Renvoi inconditionnel	<input type="radio"/> Vers le numéro <input type="text"/> <input type="radio"/> vers le disque <input type="text" value="Par défaut"/>
<input type="checkbox"/> Renvoi sur non-réponse	<input type="radio"/> Vers le numéro <input type="text"/> <input type="radio"/> vers le disque <input type="text" value="Par défaut"/> Délai <input type="text" value="10 sec"/>
<input type="checkbox"/> Renvoi sur occupation	<input type="radio"/> Vers le numéro <input type="text"/> <input type="radio"/> vers le disque <input type="text" value="Par défaut"/>

Services	
Masquage permanent du numéro	<input type="radio"/> Activé <input checked="" type="radio"/> Désactivé

**En cas d'incident sur votre site (rupture de liaison par exemple, ou PABX hors service), nous vous proposons le réacheminement en partie ou total de vos appels afin d'assurer une parfaite continuité de service.**

Nous transférons simplement vos appels vers le numéros de votre choix, en cas de débordement ou d'indisponibilité (uniquement en IP), ou si la ligne est occupée. Disponible directement via votre espace client Stella Telecom.

**Tarif :**

- **Via espace client Gratuit + coût des communications éventuelles hors forfait**
- **Via le service client Stella Telecom : 45 € HT par demande**



## VOTRE OFFRE CHIFFRÉE

# Récapitulatif de vos besoins

Au vue des différents éléments fournis au sein de votre CCTP, et par souci de lisibilité, nous avons intégré ci dessous l'ensemble des services et offres que nous proposons concernant votre demande.

Lignes analogiques	T0	T2 - 15c	Trunk SIP
4	2	1	15

## Mise en oeuvre de votre installation

Pour vos lignes analogique et T0, nous les basculerons en VGA (offre de revente France Telecom), c'est a dire que physiquement vos lignes restent chez France Telecom, mais l'abonnement et les communications sont gérés directement par Stella Telecom, **pour des économies immédiates.**

**Vous ne subirez aucune coupure de service**, nous ne touchons pas les lignes et les modifications sont purement administratives

Nous mandatoms directement France Telecom , pour la création de nouvelles lignes.

Pour vos T2, nous construisons une liaison SDSL garantie, entièrement dédiée à la voix, avec une passerelle numérique. Nous utilisons le support existant, dans le cas d'un raccordement sur Fibre Optique,

En Trunk SIP, nous vous fournissons un identifiant et un mot de passe SIP avec l'adresse d'un de nos serveurs Proxy SIP qu'il vous suffit de configurer sur votre IPBX.

La voix est acheminée en IP de façon hautement prioritaire sur notre réseau, sans dégradation et sans jamais transiter par internet afin de vous assurer une qualité et une sécurité optimale.

Le raccordement à votre PBX se fait directement par votre installateur privé.

Stella Telecom devient alors **votre unique interlocuteur**, vous n'aurez plus aucun rapport avec France Telecom, même pour le SAV. Nous nous occupons de tout.

## Vos besoins en téléphonie Fixe

Par souci de lisibilité, nous avons chiffré l'ensemble de vos installations avec **le forfait au compteur**. C'est également le forfait que nous avons renseigné dans le BPU.

Le coût des appels vers les fixes, mobiles, à l'international etc.. est identique quelque soit le type de ligne souscrite (Analogique, T0, T2 ou Trunk SIP)

Pour les projections financières, nous nous sommes basés sur les volumes indiqués CCTP.

Ces propositions de forfait servent de base à notre mémoire technique. Vous pourrez les adapter lors de vos échanges avec le chef de projet, au moment de la validation de votre commande.

## Votre proposition financière «au compteur»

### Votre téléphonie Fixe au compteur

Sites	Service proposé	Quantité	Niveau de garantie de rétablissement	Abonnement mensuel Unitaire	Abonnement mensuel Total	Installation & mise en service
<b>Ploufragan Siège Social</b>	Ligne T2 - 15 canaux au compteur	1	GTR 4h ouvrées	189 € HT	189 € HT	Offert
	SDA sur T2 (0,5 € HT / mois / SDA)	110	-	0,5 € HT	55 € HT	Offert
<b>Lanion Agence</b>	Ligne RNIS T0 au compteur	2	GTR 4h ouvrées	24,99 € HT	49,98 € HT	Offert (en récupération de ligne)
	SDA sur T0 (0,9 € HT / mois / SDA)	10		0,9 € HT	9 € HT	
<b>Vos sites distants</b>	Ligne analogique au compteur	4	GTR 8h ouvrées	14,99 € HT	59,96 € HT	Offert (en récupération de ligne)

### Variante proposée:

#### Connexion de votre IPBX en full IP pour une réduction immédiate de vos coûts

Sites	Service proposé	Quantité	Niveau de garantie de rétablissement	Abonnement mensuel	Installation & mise en service
<b>Vos sites équipés en IPBX</b>	Trunk SIP (2,99 € HT / canaux / SDA)	15	-	44,85 HT	Inclus
	Liaison dédiée voix	1	GTR 4h ouvrées	+ 60 € HT	
<b>Sécurisation de lien</b>	Backup SDSL 2M	GTR 4h ouvrées	119 € HT	Offert	
	Backup ADSL	-	45,99 € HT	Offert	

Tarifs communication	Cout par minute (facturation à la seconde dès la première seconde, sans aucun cout de mise en relation)
Fixe France métropolitaine, tout opérateur	0,015 € HT / minute
Mobile France métropolitaine, tout opérateur	0,06 € HT / minute

La portabilité de vos numéros est incluse dans notre offre

#### Mémoire Technique

Côtes d'Armor Habitat\_Lot 1 Abonnements en téléphonie fixe  
**Stella Telecom - 01 76 73 92 92** e-mail : [ao@stella-telecom.fr](mailto:ao@stella-telecom.fr)  
 Document confidentiel ne pas diffuser



## Service Inclus et optionnels

### Sur ligne Analogique

Services	Tarif
Conférence à 3	Inclus
Présentation du numéro	2€ HT / mois
Présentation du nom	2€ HT / mois
Messagerie vocale	2€ HT / mois
Transfert d'appel	2€ HT / mois
Signal d'appel	Inclus
Rappel dernier appelant	Inclus
Secret d'appel	Inclus
Garantie de rétablissement sous 4h ouvrées	9€ HT / mois
Parution dans l'annuaire	Inclus

### Sur ligne T0/ T2 et Trunk SIP

Services	Tarif
Spécialisation des canaux	45€ HT
Masquage ou affichage CLI permanent ou manuel	Inclus
Présentation du numéro	Inclus
Parution dans l'annuaire	Inclus
Transfert d'appel permanent	2€ HT / mois (sur ligne T0 en VGA uniquement)
Garantie de rétablissement sous 4h ouvrées	Inclus
Garantie de rétablissement sous 4h ouvrées 24h/7j	75€ HT



## ESPACE CLIENT

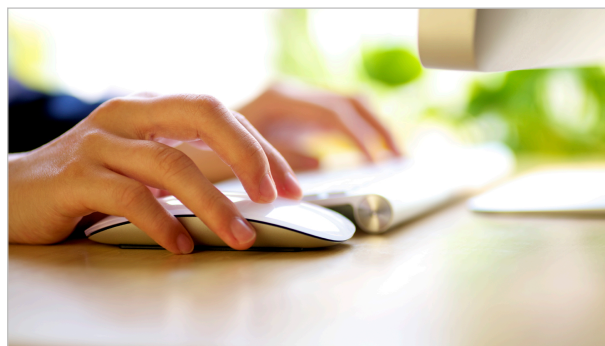
# L'espace client Stella Telecom

Dès la notification du marché, nous mettons à votre disposition votre accès à l'espace client Stella Telecom, qui **intègre de nombreux outils performants, incluant des technologies exclusives**, pour une gestion optimale de vos services.

L'espace client Stella Telecom est accessible depuis n'importe quel accès Internet. Cet accès est sécurisé via un identifiant et un mot de passe et vous permettra d'accéder à de nombreuses fonctionnalités, comme :

- Commander de nouvelles lignes
- Gérer vos options
- Visualiser et analyser vos factures et vos consommations (également téléchargeables au format .CSV)
- Ouvrir des tickets d'incident et de support
- Pour les connexions, configurer la QoS, le VPN nomade, le firewall, la supervision proactive, etc.
- Superviser l'ensemble de vos services
- L'accès à de multiples statistiques (téléphoniques, bande passante, etc.)

Vous gagnez du temps et disposez d'une vision globale sur vos équipements



## Le Suivi Conso

**Vous accédez à la consommation détaillée et claire de l'ensemble de vos lignes fixes et mobiles directement par votre espace client Stella Telecom.**

De façon individuelle ou groupée, vous visualisez les durées d'appels, les dates et heures, les montants, ainsi que les types et destinations des communications. Les données sont mises à jour toutes les 24 heures, vous permettant ainsi d'anticiper d'éventuels abus.

Elles sont exportables au format .CSV, pour une intégration simplifiée dans **vos propres outils informatiques** afin de les ventiler selon vos besoins.

**Vous disposez par conséquent de vos propres outils de reporting, simples et performants.**

Vos consommations téléphoniques

Retour à la liste

Site : Stella Telecom  
Service : Stella Mobile

Mois

Ligne

mai 12

Ensemble des lignes

Exporter

Forfaits	Quantité	Coût HT
Internet Blackberry 250 Mo	1	15,00
SMS illimités	2	20,00
Internet Mobile 250 Mo	3	30,00
Forfait XL SH	1	32,99
Internet Mobile 1 Go	1	19,99
Flotte classique	1	8,00
Flotte illimité mobile (Entre vous)	2	38,00
Forfait XL SH	1	32,99
Flotte classique	1	8,00
Flotte illimité mobile (Entre vous)	2	38,00
Forfait Flotte SH ajusté en Forfait Flotte 20H	1	105,00

Vos communications / mai 2012

Consommation	Durée/Quantité	Coût HT
Appels entre vous	40m 49s (0 sec.)	0,00
Appels nationaux	17h 23m 22s (5h 29m 16s)	62,72
Appels internationaux	1h 56m 12s (1h 56m 17s)	115,03
Appels vers la messagerie vocale	37m 48s (0 sec.)	0,00
Appels spéciaux	35 sec (0 sec.)	1,48
SMS	1398	25,62
DATA	632,32 Mo	44,29

## Autorisation d'accès à vos équipes

Stella Telecom attache une importance toute particulière à la confidentialité dans ses outils de gestion.

Ainsi, l'espace client Stella Telecom est accessible, utilisateur par utilisateur, selon des types de profils qui déterminent l'accès aux différentes fonctionnalités de l'outil.

### Administrateur Technique Utilisateur Administratif

Dispose de l'ensemble des droits : création de comptes, support, facturation, etc.

Accès au support et sur l'ensemble des aspects techniques (consultation et modification)

Accès au support et aspects techniques (consultation uniquement)

Accès à la partie facturation et demande administrative



# Téléformation des utilisateurs

Notre offre inclut deux sessions de formation à distance.

**Une formation pour l'administrateur** (gestionnaire), avec accès complet à l'ensemble des fonctions de l'espace client Stella Telecom. La déclaration d'un incident ou d'une demande technique (ouverture d'un ticket), ajout de commentaire, etc.

**Une formation pour le personnel administratif**, avec présentation de l'espace facturation, export de factures en .csv et analyse. Cette formation intègre également la formalisation des demandes administratives.

Téléformation de l'administrateur	Téléformation « administrative »
<b>Présentation générale de l'espace client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le fonctionnement de l'espace</li><li>- La navigation et les principales fonctionnalités</li><li>- Accès aux statistiques</li></ul>	<b>Présentation générale de l'espace client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le fonctionnement de l'espace</li><li>- La navigation et les principales fonctionnalités</li><li>- Accès aux factures</li></ul>
A l'issue de cette téléformation, l'administrateur a pris connaissance de l'environnement de l'espace client.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Export des factures en format .csv</li><li>- Rédiger une demande administrative</li><li>- Suivre l'avancée d'une demande administrative</li></ul>
	A l'issue de cette téléformation, le personnel administratif a pris connaissance de l'environnement de l'espace client. Il sait accéder aux factures éditées par Stella Telecom, les exporter, et créer/suivre une demande en ligne.
Temps estimé : Entre 30 minutes et 1 heure	Temps estimé : Entre 30 minutes

## Démonstration de l'espace client Stella Telecom

Si vous le souhaitez, nous pouvons programmer avec vous une démonstration de notre espace client.  
Pour prendre un rendez-vous téléphonique, contactez notre service appel d'offre au :

**01 76 73 92 92**



## NOTRE SERVICE CLIENT

# Le Service Client Stella Telecom

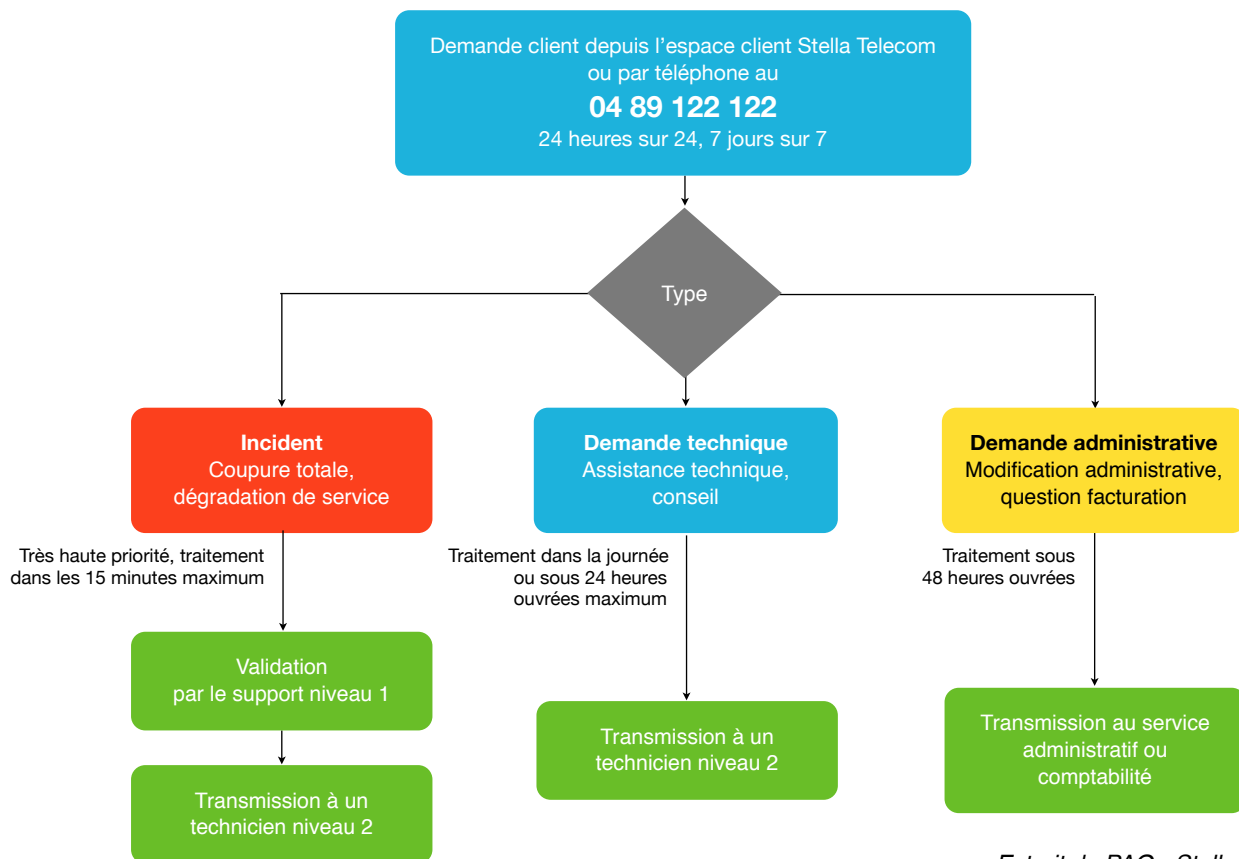
## Proximité et expertise

Le service client de Stella Telecom est **situé en France, sur Sophia Antipolis (06) et sur La Garenne Colombes (92)**. Afin de garantir la meilleure qualité de services, **Stella Telecom a fait le choix de ne pas sous-traiter ce service**. Ce sont nos propres techniciens qui accompagnent les clients au quotidien.

Disponibles tous les jours, du lundi au dimanche, 24 heures sur 24, toute l'année, ils sont en charge de superviser l'ensemble des installations de nos clients, prendre en charge la résolution des incidents, demandes techniques, demandes administratives, ainsi que la livraison des services commandés.

Formés en continu sur l'ensemble de nos produits, services et technologies, les hommes et femmes du Service Client Stella Telecom vous apportent une compétence unique favorisant le succès dans la résolution des incidents et la mise en place des services.

## Qualification de la demande client : Un guichet unique



*Extrait du PAQ - Stella Telecom 2012  
Guichet unique collectivités*

Un numéro mémo-technique pour l'ensemble de nos relations  
(techniques et administratives), sans surcoût téléphonique

**04 89 122 122**

**<http://www.stella-telecom.fr>**

**Section Espace Client**

# Traitement des demandes d'assistance et incidents

## Si vous subissez une coupure totale de service :

Vous devez nous contacter au **04 89 122 122** où un chargé de clientèle prendra en charge votre appel et effectuera une série de tests. (vérification de synchronisation, demande de reboot du modem, etc.)

S'il n'a pas la possibilité de résoudre immédiatement le problème, il ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2 pour une prise en charge immédiate, dans le respect de la garantie de temps de rétablissement souscrit.

Ce ticket ainsi que l'historique des tickets ouverts précédemment sont accessibles directement depuis votre espace Client.


Afin de permettre un vrai échange, outre suivre la résolution de l'incident, vous pouvez également rajouter directement des commentaires sur les événements rédigés par nos techniciens.

Cette organisation est garantie d'un traitement rapide et réactif de vos requêtes et de vos incidents au travers d'une interface simple et conviviale.

Stella Telecom a souscrit auprès de France Telecom, un contrat de garantie de rétablissement en cas de panne, sous 8 ou 4 heures, selon le GTR souscrit.

Si la coupure se situe au niveau local (entre votre site et notre point de présence en région), nous mandats un technicien France Telecom qui interviendra en moins de 8 ou 4 heures (selon le GTR souscrit) afin de résoudre le problème.

Si le problème se situe sur notre réseau, nos techniciens de garde résoudront le problème toujours dans le respect du GTR.




Le 24/05/2012 à 09:12:49, par Stella-Telecom

Bonjour, nous avons bien pris en compte votre demande, et avons réalisé un diagnostic. Ce diagnostic n'a pas montré de dysfonctionnement sur votre service.

Nous n'avons pas détecté de coupures ou d'erreurs susceptibles d'altérer la qualité de la ligne. Nous gardons votre liaison en observation, n'hésitez pas à revenir vers nous

Cordialement, Abdel



Le 24/05/2012 à 10:01:25 par [Justin-martin@wanadoo.fr](mailto:Justin-martin@wanadoo.fr)

Bonjour,  
Merci de vos efforts,  
Tout est rentré en ordre de notre côté,  
Cordialement,  
Justin

**Ajouter un commentaire**

Envoyez nous des précisions par rapport à un commentaire récent.

Pièce(s) jointe(s) :

Exemple de Ticket d'incident avec la possibilité de rajouter des commentaires pour une interactivité avec nos techniciens

### Niveau 1 - Technicien

Son rôle consiste à l'ouverture des tickets à effectuer une série de tests : vérification de la synchronisation, reboot du modem, etc.

Il attribue les incidents auprès des techniciens niveau 2 et s'assure du bon suivi des tickets.

Il est aussi en charge de la gestion des commandes.

### Niveau 2 - Technicien

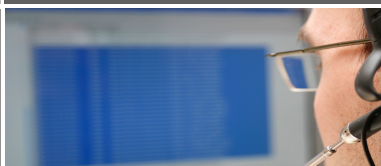
Il est en charge de l'ensemble des aspects techniques, diagnostics, changements de configuration, vérifications poussées, mise en place de nouveaux services, etc.

### Niveau 3 - Expertise

Il prend en charge tous les dossiers complexes, demande d'expertises ainsi que de la mise en place des services spécifiques.

### Niveau 4 - Ingénierie développement

Son rôle est de créer les interfaces et produits ; Il fait partie intégrante de la division Recherche & Développement.



Les quatre niveaux techniques

# Traitement des demandes administratives et facturation

**Votre chef de projet**, formé aux aspects particuliers de la commande publique pourra, si vous le souhaitez, adapter votre facturation à vos besoins, tant au niveau des intitulés que de la ventilation et affectation des coûts.

Engagé dans une démarche de développement durable, Stella Telecom privilégie le format numérique aux envois papiers. Vous pourrez retrouver l'intégralité de vos factures depuis votre espace client. Ces factures sont disponibles en .pdf et en .csv (pour exploitation) et disponibles pendant 12 mois.

Une téléformation administrative est incluse dans notre offre, et s'adresse plus particulièrement au service financier de votre collectivité.

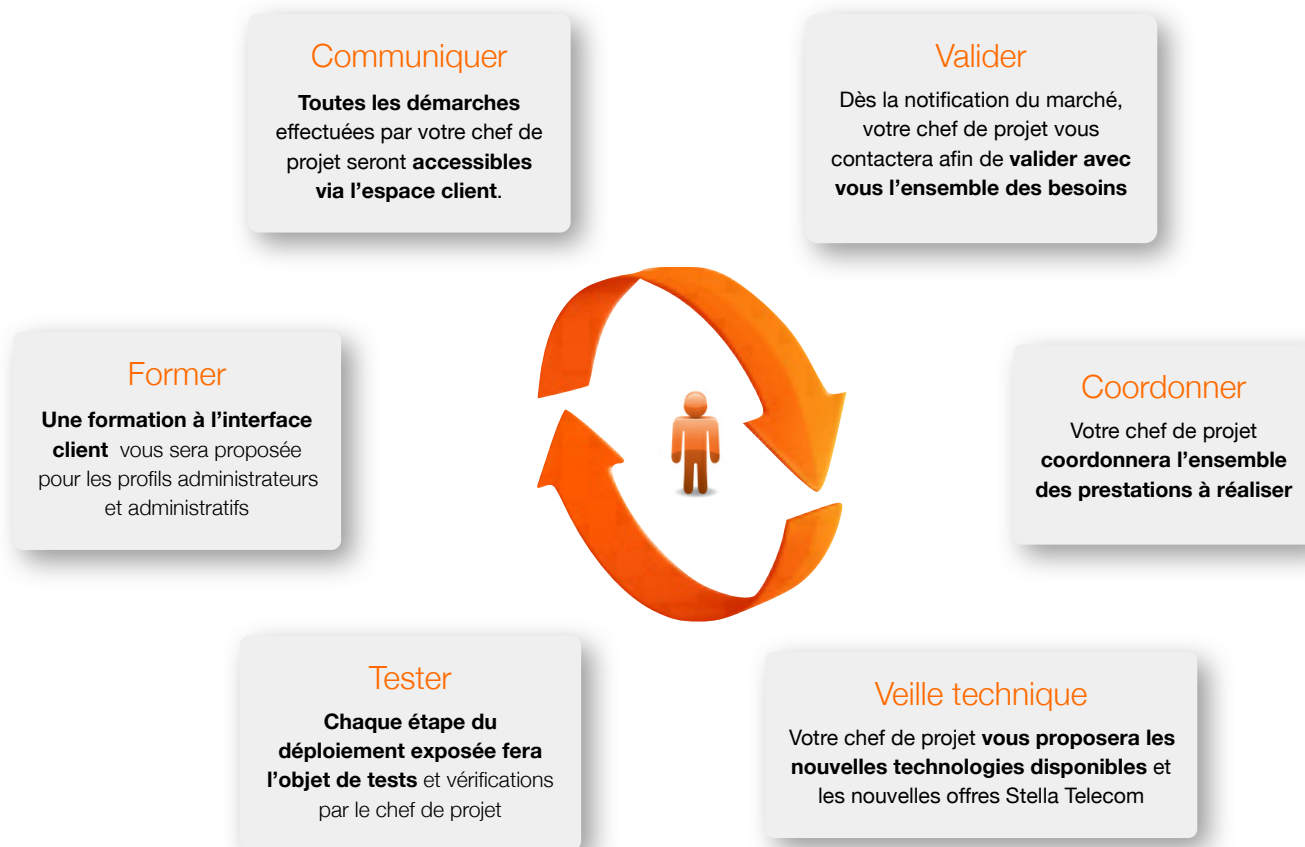


## DEROULEMENT DU PROJET

# Un accompagnement exclusif

Stella Telecom offre une prestation **d'accompagnement dédiée** et globale comprenant **un référent unique Stella Telecom**, expert technique et formé aux aspects particuliers de la commande publique.

**Loïc Libeau**, Directeur du département grands comptes, sera votre chef de projet, de la réception de la notification à la vérification du bon état de marche des services installés.



## Délais

Votre commande est prise en compte dès réception de la notification du marché. 24h à 48h après, vous recevrez, par email, un ticket de commande ayant un numéro unique d'identification, vous indiquant la bonne réception du contrat et le lancement des phases de commandes et de préparation du service demandé.

A tout moment vous pourrez suivre l'avancement de ce ticket de commande, via **l'espace client que nous vous mettons à disposition** et y rajouter des commentaires.

### Récupération Ligne analogique et T0 existante

Entre **1** et **2** semaines

### Construction Ligne analogique ou T0

Entre **2** et **3** semaines

### Construction Ligne T2 et Trunk SIP

avec création de la ligne support

Entre **4** et **6** semaines

### Construction Ligne T2 et Trunk SIP

sur ligne support existante

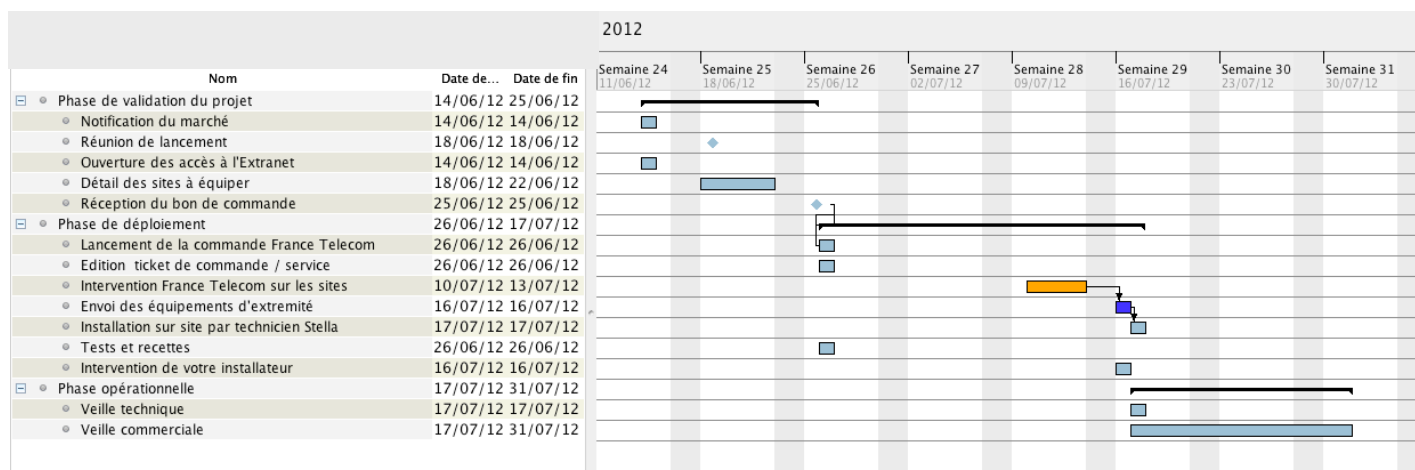
Entre **2** et **3** semaines

### Lignes Mobiles

< **1** semaine

# Scénario d'équipements - Gantt

Ce scénario est une illustration , dans votre configuration, de ce que pourrait être le déroulement global de chacune des étapes, jusqu'à la parfaite installation de l'ensemble de vos services.



## Management du projet

### Validation du projet

Cette phase préparatoire est indispensable à la parfaite mise en service du déploiement qui interviendra dans un second temps. En validant et en proposant par exemple, une assistance à la rédaction d'un bon de commande, nous vous permettons un gain de temps considérable, compte tenu des modalités d'envoi d'un tel document dans le schéma particulier de la commande publique.

Durant la phase de validation, l'ensemble des paramètres nécessaires au bon déroulement du projet sont testés et vérifiés, site par site, équipement par équipement.

Jour 1

Notification du marché

La collectivité envoie la notification du marché et désigne qui, pour sa part, prendra en charge la mise en place du service, le référent technique. Idéalement, elle désigne également un référent plus administratif.

Jour 4

Réunion de lancement

**Votre chef de projet Stella Telecom vous contacte pour :**  
 -> une revue des prestations décrites dans le mémoire et affinement si besoin.  
 -> Validations (Sites à équiper : dessertes internes, étages, équipements déjà en place)  
 -> Présentation rapide de l'extranet pour le suivi du projet

Jour 6

Bon de commande

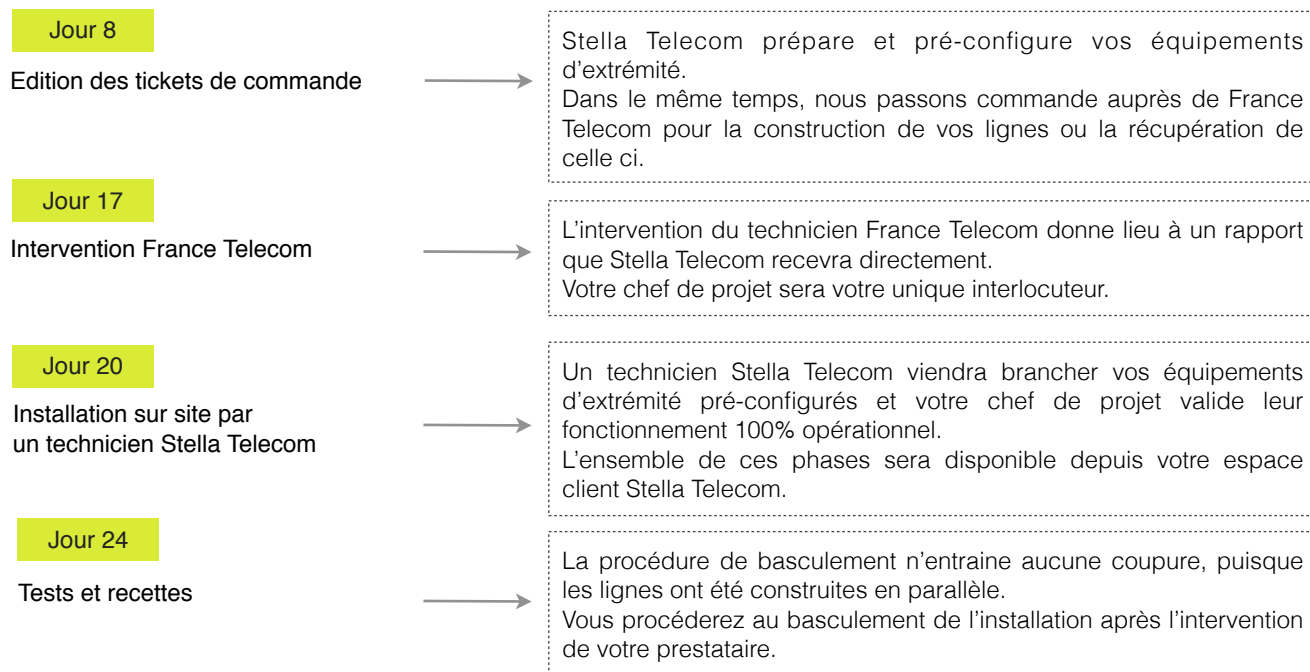
Votre chef de projet analysera l'éligibilité de tous les sites. Avec son rapport, vous disposerez de tous les éléments pour rédiger votre bon de commande.

## Phase de déploiement / Migration

Stella Telecom équipe de très nombreuses collectivités, toutes nos équipes sont pleinement informées de l'importance et de l'impact d'un changement dans le domaine des télécommunications pour une mairie ou une autre structure en charge du public.

Chaque intervention donne lieu à un plan de déploiement spécifique, qui évolue en fonction notamment de la phase de validation du projet.

**Les phases de déploiement «type» pour la téléphonie sont exposés dans le chapitre correspondant**







## REFERENCES

# Missions similaires, descriptif

## Musée d'Orsay

**Début du marché :** Juin 2009 à ce jour

**Montant du marché :** > 50 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Nous fournissons deux liaisons fibre optique Très Haut Débit avec sécurisation d'accès. Des liaisons SDSL 100% Garanties avec interconnexion de sites Ethernet (Data et VoIP). Raccordement du Musée de l'Orangerie et de 2 sites du Musée d'Orsay avec hébergement des noms de domaine et messagerie.

**Contact :** M. Francois GIRAUDIER au 01 40 49 47 85



## Ville de Mantes la Jolie

**Début du marché :** Février 2010 à ce jour

**Montant du marché :** > 25 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Nous fournissons des liaisons SDSL 100% Garanties pour la ville. Hébergement des noms de domaine de la ville, messagerie avec solution antispam Vaderetro et web.

**Contact :** M. Stéphane LU VAN au 01 34 78 80 77



## Ville d'Enghien les Bains

**Début du marché :** Septembre 2010 à ce jour

**Montant du marché :** > 50 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Nous fournissons des liaisons SDSL 100% garanties et des liaisons ADSL non garanties avec interconnexion de sites Ethernet pour la communication de l'ensemble des bâtiments municipaux de la ville (Data et VoIP). Fourniture d'une liaison ADSL One Fusion pour la sortie internet à Très Haut Débit. Hébergement des noms de domaine de la ville, messagerie avec solution antispam Vaderetro et web.

**Contact :** M. Vincent LACOMBE au 01 34 28 45 60



# Missions similaires, descriptif

## Communauté de communes du territoire de Beaurepaire

**Début du marché :** Mars 2010 à ce jour

**Montant du marché :** > 35 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Nous fournissons des accès SDSL et SDSL Extrême pour plusieurs sites. Gestion de leurs nom de domaine et emails.

**Contact :** M. Marc CHAUVÉAU au 06 89 78 36 09



## Ville de Sevrin

**Début du marché :** Juillet 2009 à ce jour

**Montant du marché :** > 100 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Nous fournissons des liaisons SDSL 100% garanties et de liaisons ADSL non garanties avec interconnexion de sites Ethernet pour la communication de l'ensemble des bâtiments municipaux de la ville (Data et VoIP). Fourniture d'une liaison ADSL One Fusion pour la sortie internet à Très Haut Débit. Fourniture d'accès «ADSL Ecole» pour l'ensemble des écoles de la ville.

**Contact :** M. Jean-François DELANNOY au 01 41 52 32 96



## Ville de Gerardmer

**Début du marché :** Février 2010 à ce jour

**Montant du marché :** > 15 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Nous fournissons des liaisons SDSL 100% garanties pour la ville.

**Contact :** M. Jules CHIPOT au 03 29 60 31 40



## ONISEP

**Début du marché :** Juillet 2012 à ce jour

**Montant du marché :** > 80 000 € HT

**Résumé des prestations :** Nous fournissons des liaisons SDSL 100% garanties à 11 des délégations régionales de l'établissement.

**Contact :** M. Bruno ROITEL au 01 64 80 36 24



# Missions similaires, descriptif

## Ville de Nice

**Début du marché :** Février 2008 à ce jour

**Montant du marché :** > 85 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Fourniture d'accès «ADSL Ecole» pour l'ensemble des écoles de la ville et ADSL Standard pour les bâtiments publics (musée, billetterie, police etc..) environs 170 sites raccordés.

La ville de Nice nous a renouvelé sa confiance en 2012

**Contact :** M. Jean BOVIS au 04 97 13 32 10



## Ville d'Andon et Thorenc

**Début du marché :** Février 2007 à ce jour

**Montant du marché :** > 10 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Nous fournissons des accès ADSL Standard, ainsi que la présélection téléphonique pour l'ensemble des bâtiments municipaux et aux écoles.

**Contact :** Mme. DOMINICHI au 04 93 60 45 40



## Chambre d'Agriculture de la Marne

**Début du marché :** Juillet 2012 à ce jour

**Montant du marché :** > 21000 € HT par an

**Résumé des prestations :** Nous fournissons des liaisons SDSL 100% garanties avec une solution d'Interconnexion de sites MPLS entre les différents établissements.

**Contact :** M. David COUVREUX au 03 26 64 90 10



# Missions similaires, Entreprises privées

## Mikli Diffusion France

**Activité :** Optique

**Ancienneté :** Depuis 2009 à ce jour

**Chiffre d'affaire généré :** 100 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Liaisons SDSL et Fibre MPLS et Internet.

**Contact :** M. Stéphane COLIN au 01 64 53 70 49



## Mutuelle Renault

**Activité :** Mutuelle

**Ancienneté :** Depuis octobre 2009 à ce jour

**Chiffre d'affaire généré :** 20 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Mise en place de liaisons SDSL MPLS et internet.

**Contact :** M. Philippe FAYOL au 01 46 94 29 42



## CERC

**Activité :** Santé

**Ancienneté :** Depuis septembre 2009 à ce jour

**Chiffre d'affaire généré :** 10 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Liaison internet Très haut débit, Téléphonie Centrex (Symphonie IP).

**Contact :** M. Gaël WOOD au 06 38 84 69 61



# Missions similaires, Entreprises privées

## CESI

**Activité :** Éducation

**Ancienneté :** Depuis été 2009 à ce jour

**Chiffre d'affaire généré :** 20 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Liaisons ADSL One Fusion, SDSL Entreprise, Internet AIR Très Haut débit.

**Contact :** M. Florent BLANCHIER au 04 72 18 89 74



## Mutuelles de Vaucluse

**Activité :** Mutuelle

**Ancienneté :** Depuis octobre 2009 à ce jour

**Chiffre d'affaire généré :** 20 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Liaison SDSL MPLS et Internet

**Contact :** M. Philippe FAYOL au 01 46 94 29 42



## Groupe Hersant

**Activité :** Médias

**Ancienneté :** Depuis mars 2012 à ce jour

**Chiffre d'affaire généré :** 90 000 Euro HT par an

**Résumé des prestations :** Interconnexion MPLS en SDSL, Fibre et ADSL sur plus de 50 sites.

**Contact :** Denis AUBERT au 0612388874



## La Mutuelle Des Étudiants - LMDE

**Activité :** Mutuelle

**Ancienneté :** Mai 2012 à ce jour

**Chiffre d'affaire généré :** 80 000 Euro HT par an



**Résumé des prestations :** Liaisons SDSL sur les différents sites de la mutuelle et flotte mobile de plus de 250 lignes.

**Contact :** Via partenaire

## Virbac

**Activité :** Laboratoire Santé animale

**Ancienneté :** Octobre 2010 à ce jour

**Chiffre d'affaire généré :** 25 000 Euro HT par an



**Résumé des prestations :** Liaison Fibre Optique, ADSL One Fusion, téléphonie fixe.

**Contact :** M. Arnaud CHERPIN au 04 92 08 79 06

## Juva Santé

**Activité :** Laboratoire

**Ancienneté :** Janvier 2012 à ce jour

**Résumé des prestations :** Liaisons SDSL

**Contact :** M. Frédéric DEJOUET au 01 56 62 40 68



## Bovis Transports

**Activité :** Groupe de transport

**Ancienneté :** Mars 2012 à ce jour

**Chiffre d'affaire généré :** 30 000 Euro HT par an



**Résumé des prestations :** Liaisons MPLS SDSL, Fibre Optique, Location de baie

**Contact :** M. Jean-Christophe SAUVAGE au 01 60 16 81 62

# Quelques références





# Quelques références





# Catalogue des prix

Collectivités - Avril 2012



## Liaisons Internet à débit garanti

Débits et liaisons	Niveau de garantie de rétablissement	Abonnement mensuel	Installation & mise en service
SDSL Internet 1M	GTR 4h ouvrées	115 € HT	Offert
SDSL Internet 2M		119 € HT	
SDSL Internet 4M		219 € HT	
SDSL Internet 8M		319 € HT	
SDSL Internet > 8M		Sur devis	
SDSL Internet 1M longue distance	GTR 4h ouvrées	175 € HT	Offert
SDSL Internet 2M longue distance		179 € HT	
SDSL Internet 4M longue distance		279 € HT	
Construction de liaisons à partir de 4 paires, ou pour les sites éloignés du Noeud de Raccordement des Abonnés (NRA)			
SDSL Extrême 2 2M montant jusqu'à 20M descendant	GTR 4h ouvrées	179 € HT	Offert
SDSL Extrême 4 4M montant jusqu'à 20M descendant		249 € HT	
Fibre Optique Internet de 10M à 100M	GTR 4h ouvrées	Sur devis	-

Stella Telecom applique les tarifs les plus justes pour les offres Fibre. Pour cela chaque site est différent et une étude spécifique est nécessaire.

### Description du service

- **Garantie de rétablissement** en cas de panne **sous 4 heures (GTR) ouvrées** du lundi au vendredi de 8h30 à 18h ou 24h/24 7j/7 avec le contrat GTR24/24
- **Supervision Pro Active** du lien avec alerte par SMS et mail
- **Débit garanti 100% du temps** (débit exprimé ATM/EFM - environ 15 à 20% en moins pour le débit IP)
- Disponibilité annuelle moyenne exceptionnelle de 99,91% soit moins de 9 heures de coupure annuelle
- Création du support (paire de cuivre) incluse. Aucun abonnement téléphonique supplémentaire n'est nécessaire
- Installation sur site incluse
- **Modem & Routeur R7 inclus**, paramétrable via l'espace client Stella Telecom
- Statistiques de consommation du lien via l'espace client Stella Telecom, Reverse DNS personnalisable
- 8 adresses IPv4 inclus (5 utilisables) /29 - IPv6 /48 (justificatif RIPE)
- **Délai de mise en service de 2 à 6 semaines**

## Options pour liaisons Internet à débit garanti

Services associés	Abonnement mensuel	Frais de mise en service
<b>10 comptes VPN nomades supplémentaires</b>	10 € HT	-
<b>Bloc adresses IP</b> en remplacement du bloc existant, un seul bloc sur une liaison 8 IPs - /29 16 IPs - /28 32 IPs - /27 64 IPs - /26	25 € HT 50 € HT 90 € HT 180 € HT	-
<b>Extension de la garantie de rétablissement 24h sur 24, 7j/7</b> Pour vos sites critiques fonctionnant la nuit ou le week end, nous vous proposons une extension du GTR 24h/24 7j/7 (non disponible sur lien ADSL)	50 € HT (en SDSL) 150 € HT (en Fibre)	-
<b>Liaison de secours Backup ADSL ou SDSL</b> Pour une sécurisation optimale de votre accès, nous vous proposons une liaison de secours (Backup) raccordée sur des équipements différents. En cas de panne de l'accès principal, la bascule est automatique vers le lien de secours avec conservation des adresses IP (sous réserve d'éligibilité) (non disponible sur lien ADSL)	45,99 € HT (ADSL MAX avec création de ligne support) 119 € HT (SDSL 2M) 219 € HT (SDSL 4M) 319 € HT (SDSL 8M)	Offert
<b>Dédoublage d'équipements</b> Fourniture d'un modem et routeur supplémentaires	29 € HT	-
<b>Déménagement de l'accès</b>	-	599 € HT
<b>Augmentation de débit</b>	-	599 € HT
<b>Deserte interne</b> < 30m et < 2 heures, tirage simple, sans travaux lourds, au delà sur cotation < 100m et < 4 heures, tirage simple, sans travaux lourds, au delà sur cotation Au delà	-	299 € HT 499 € HT sur cotation

## Liaisons Internet à débit non garanti

Liaison proposée	Niveau de garantie de rétablissement	Abonnement mensuel	Frais de mise en service
<b>ADSL PRO</b> Débit MAX jusqu'à 20M Dégroupage partiel, le client fournit la ligne support	-	29,99 € HT	Offert
<b>ADSL One Fusion</b> jusqu'à 30M descendant et jusqu'à 2M montant Création des lignes support inclus	GTR 8h ouvrées	79,99 € HT	199 € HT
<b>ADSL One Fusion MAX</b> jusqu'à 40M descendant et jusqu'à 4M montant Création des lignes support inclus	GTR 8h ouvrées	179 € HT	399 € HT

### Description du service

- **Modem & Routeur inclus**, Wifi sur demande paramétrable par le client
- Débit maximum sur la ligne support et sous réserve d'éligibilité, débit non garanti
- **Délai de mise en service de 2 à 4 semaines**

### Options spécifiques aux liaisons à débit non garanti

<b>Dégroupage totale, le client fournit la ligne support</b> (ADSL PRO uniquement) Si vous ne souhaitez pas conserver votre abonnement France Télécom	+6 € HT	Offert
<b>Dégroupage totale avec Construction de ligne support</b> ADSL Pro uniquement, inclus avec les liaisons ADSL One Fusion Vous ne disposez pas de ligne et que vous souhaitez que l'on ouvre une ligne dédiée (Dégroupage total avec création de ligne support)	+6 € HT	149 € HT
<b>Garantie de Rétablissement sous 8 ou 4 heures ouvrées (GTR)</b> Uniquement disponible pour les liens en construction de ligne	+20 € HT (GTR 8h) +30 € HT (GTR 4h)	-

## Options pour liaisons Internet à débit non garanti

Services associés	Abonnement mensuel	Frais de mise en service
<b>Bloc adresses IP</b> en remplacement du bloc existant, un seul bloc sur une liaison 4 IPs - /30 8 IPs - /29	15 € HT 25 € HT	-
<b>Dédoublage d'équipements</b> Fourniture d'un modem et routeur supplémentaires	5 € HT (ADSL Pro) 29 € HT (ADSL One Fusion)	-
<b>Deserte interne</b> < 30m et < 2 heures, tirage simple, sans travaux lourds, au delà sur cotation < 100m et < 4 heures, tirage simple, sans travaux lourds, au delà sur cotation Au delà	-	299 € HT 499 € HT sur cotation
<b>Travaux exceptionnels de construction</b>		Sur devis
<b>Accès internet Nomade 3G illimité</b>	29,99 € HT	Carte SIM : Offert Clef 3G USB : 49 € HT

L'ensemble de ces services et tarifs sont proposés sous réserve d'éligibilité technique du site

Les débits dépendent de l'éloignement de votre site au NRA, ainsi que la qualité des lignes et la desserte interne de raccordement.  
L'ensemble des débits affichés est exprimé en ATM, pour le débit utile enlever 15 à 20%

## Liaisons MPLS à débit garanti

Débîts et liaisons	Niveau de garantie de rétablissement	Abonnement mensuel	Installation & mise en service
<b>SDSL MPLS 1M</b>	GTR 4h ouvrées	115 € HT	Offert
<b>SDSL MPLS 2M</b>		119 € HT	
<b>SDSL MPLS 4M</b>		219 € HT	
<b>SDSL MPLS 8M</b>		319 € HT	
<b>SDSL MPLS &gt; 8M</b>		Sur devis	
<b>Sortie internet en cœur de réseau 100M</b>		Inclus	

<b>SDSL MPLS 1M longue distance</b>	GTR 4h ouvrées	175 € HT	Offert
<b>SDSL MPLS 2M longue distance</b>		179 € HT	
<b>SDSL MPLS 4M longue distance</b>		279 € HT	

Construction de liaisons à partir de 4 paires, ou pour les sites éloignés du Noeud de Raccordement des Abonnés (NRA)

<b>Fibre Optique Internet de 10M à 100M</b>	GTR 4h ouvrées	Sur devis	-
---	----------------	-----------	---

Stella Telecom applique les tarifs les plus justes pour les offres Fibre. Pour cela chaque site est différent et une étude spécifique est nécessaire.

### Description du service

- **Garantie de rétablissement** en cas de panne **sous 4 heures (GTR) ouvrées** du lundi au vendredi de 8h30 à 18h ou 24h/24 7j/7 avec le contrat GTR24/24
- **Supervision Pro Active** du lien avec alerte par SMS et mail
- **Débit garanti 100% du temps** (débit exprimé ATM/EFM - environ 15 à 20% en moins pour le débit IP)
- Disponibilité annuelle moyenne exceptionnelle de 99,91% soit moins de 9 heures de coupure annuelle
- Création du support (paire de cuivre) incluse. Aucun abonnement téléphonique supplémentaire n'est nécessaire
- Installation sur site incluse
- **Modem & Routeur R7 inclus**, paramétrable via l'espace client Stella Telecom
- Statistiques de consommation du lien via l'espace client Stella Telecom
- **Délai de mise en service de 2 à 6 semaines**

## Options pour liaisons MPLS à débit garanti

Services associés	Abonnement mensuel	Frais de mise en service
<b>10 comptes VPN nomades supplémentaires</b>	10 € HT	-
<b>Extension de la garantie de rétablissement : 24h sur 24, 7j/7</b> Pour vos sites critiques fonctionnant la nuit ou le week-end, nous vous proposons une extension du GTR 24h/24 7j/7 (non disponible sur lien ADSL)	50 € HT (en SDSL) 150 € HT (en Fibre)	-
<b>Liaison de secours Backup ADSL ou SDSL</b> Pour une sécurisation optimale de votre accès, nous vous proposons une liaison de secours (Backup) raccordée sur des équipements différents. En cas de panne de l'accès principal, la bascule est automatique vers le lien de secours avec conservation des adresses IP (sous réserve d'éligibilité) (non disponible sur lien ADSL)	45,99 € HT (ADSL MAX avec création de ligne support) 119 € HT (SDSL 2M) 219 € HT (SDSL 4M) 319 € HT (SDSL 8M)	Offert
<b>Dédoublage d'équipements</b> Fourniture d'un modem et routeur supplémentaires	29 € HT	-
<b>Déménagement de l'accès</b>	-	599 € HT
<b>Augmentation de débit</b>	-	599 € HT
<b>Deserte interne</b> < 30m et < 2 heures, tirage simple, sans travaux lourds, au delà sur cotation < 100m et < 4 heures, tirage simple, sans travaux lourds, au delà sur cotation Au delà	-	299 € HT 499 € HT sur cotation

L'ensemble de ces services et tarifs sont proposés sous réserve d'éligibilité technique du site

## Liaisons MPLS à débit non garanti

Liaisons proposées	Niveau de garantie de rétablissement	Abonnement mensuel	Frais de mise en service
<b>ADSL PRO MPLS</b> Débit MAX jusqu'à 20M Dégrouperage partiel, le client fournie la ligne support	-	29,99 € HT	Offert
<b>ADSL One Fusion MPLS</b> jusqu'à 30M descendant et jusqu'à 2M montant Création des lignes support inclus	GTR 8h ouvrées	79,99 € HT	199 € HT
<b>ADSL One Fusion MAX MPLS</b> jusqu'à 40M descendant et jusqu'à 4M montant Création des lignes support inclus	GTR 8h ouvrées	179 € HT	399 € HT
<b>Description du service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Modem &amp; Routeur inclus</b>, Wifi sur demande paramétrable par le client</li> <li>- Débit maximum sur la ligne support et sous réserve d'éligibilité, débit non garanti</li> <li>- <b>Délai de mise en service de 2 à 4 semaines</b></li> </ul>			
<b>Options spécifiques aux liaisons à débit non garanti</b>			
<b>Dégrouperage totale, le client fournie la ligne support</b> (ADSL PRO uniquement) Si vous ne souhaitez pas conservez votre abonnement France Télécom		+6 € HT	Offert
<b>Dégrouperage totale avec Construction de ligne support</b> ADSL Pro uniquement, inclus avec les liaison ADSL One Fusion Vous ne disposez pas de ligne et que vous souhaitez que l'on ouvre une ligne dédiée (Dégrouperage total avec création de ligne support)		+6 € HT	149 € HT
<b>Garantie de Rétablissement sous 8 ou 4 heures ouvrées (GTR)</b> Uniquement disponible pour les liens en construction de ligne		+20 € HT (GTR 8h) +30 € HT (GTR 4h)	-

## Options pour liaisons MPLS à débit non garanti

Services associés	Abonnement mensuel	Frais de mise en service
<b>Dédoublément d'équipements</b> Fourniture d'un modem et d'un routeur supplémentaires	5 € HT (ADSL Pro) 29 € HT (ADSL One Fusion)	-
<b>Déménagement de l'accès</b>	-	599 € HT
<b>Augmentation de débit</b>	-	599 € HT
<b>Deserte interne</b> < 30m et < 2 heures, tirage simple, sans travaux lourds, au delà sur cotation < 100m et < 4 heures, tirage simple, sans travaux lourds, au delà sur cotation Au delà	-	299 € HT 499 € HT sur cotation
<b>Travaux exceptionnels de construction</b>		Sur devis

## Tarification spécifique

Services associés	Tarif
<b>Modification de configuration ou intervention manuelle</b>	89 € HT
<b>Signalisation d'incident à tort</b>	50 € HT (en heure ouvrée) 150 € HT (en heure non ouvrée)
<b>Intervention à tort</b>	399 € HT
<b>Déplacement infructueux</b>	290 € HT
<b>Expertise</b>	399 € HT (a distance) 699 € HT (sur site) 3 590 € HT (contre expertise)
<b>Perte de support</b> (pour ADSL PRO uniquement)	65 € HT
<b>Non restitution ou dégradation des équipements</b> Non pris en compte par la garantie constructeur : matériels revenus incomplets ou dégradés (tarif unitaire)	Routeur R7 200 € HT Modem SDSL 690 € HT Modem ADSL 100 € HT Câblage, alimentation 50 € HT

Les débits dépendent de l'éloignement de votre site au NRA, de la qualité des lignes ainsi que de la desserte interne de raccordement. L'ensemble des débits affichés est exprimé en ATM, pour le débit utile enlever 15 à 20%

# Téléphonie Fixe - Symphonie Ligne Fixe

## Votre type d'interface

Abonnement mensuel Avec liaison incluse, dédiée à la téléphonie (VGA ou cuivre)	Analogique Pour fax, alarmes, etc.			T0 Pour raccordement PABX			T2 Pour raccordement PABX 15 canaux 20 canaux 30 canaux au delà			Trunk SIP Pour raccordement IPBX en SIP
	<b>Au compteur</b> Appels facturés au réel avec une tarification avantageuse à la minute			<b>14,99 €</b> par ligne			<b>189 €</b> <b>249 €</b> <b>299 €</b>			<b>2,99 €</b> par canaux + 60 € (<20 canaux) 99 € (>20 canaux)
	<b>Illimité fixes &amp; flotte</b> Appels illimités 24h/7j vers tous les fixes et Flotte Stella + 68 destinations internationales			<b>19,99 €</b> par ligne			<b>199 €</b> <b>259 €</b> <b>349 €</b>			<b>9,99 €</b> par canaux + 60 € (<20 canaux) 99 € (>20 canaux)
Options et Services	<b>Illimité fixes &amp; mobiles</b> Appels illimités 24h/7j vers tous les fixes et tous les mobiles en France + 68 destinations internationales			<b>29,99 €</b> par ligne			<b>49,99 €</b> par T0			<b>15,99 €</b> par canaux + 60 € (<20 canaux) 99 € (>20 canaux)
	<b>Options incluses</b>			Rappel dernier appelant Signal d'appel Conférence téléphonique Secret d'appel Messagerie vocale Parution annuaire			Présentation du numéro et du nom Secret d'appel Garantie temps rétablissement (GTR) sous 4 heures ouvrée maximum Parution dans l'annuaire			
	<b>Options complémentaires</b>			Présentation du numéro Présentation du nom Transfert d'appel GTR 4heures Restriction d'appel			Tranches de numéros (SDA) 0,90 E HT / mois / Numéros en T0 et 0,50 E HT / mois / Numéros en T2 (par groupe de 5 numéros, selon le déclaratif de France Telecom ou de l'opérateur attributaire initiale des numéros lors du portage ou de la récupération)			
Frais de mise en service	<b>Reprise de ligne</b> Uniquement sur abonnement France Telecom à migrer en VGA			Offert			Offert			-
	<b>Création</b> de ligne support			89 € HT par ligne			99 € HT par T0			399 € HT

Tarifs à la minute, hors et au-delà des forfaits, facturés à la seconde dès la première seconde pour tous les appels hors numéros spéciaux, numéros courts. Dans la limite de 60 minutes de communication par appel, au-delà facturation hors forfait. Les transferts d'appel ne sont inclus dans les appels illimités. Ces offres sont exclusivement réservées aux entreprises pour leur propre usage à l'exclusion des centres d'appels, callbox, revente de trafic téléphonique etc. L'utilisation de passerelles, serveur fax, automate d'appels est interdite.

Le raccordement, ainsi que les coûts de création, sont inclus dans les frais de mise en service de l'accès. (hors éventuelle désaturation), la desserte interne doit être présente avant l'installation sur site. Une distance de 3 mètres est incluse jusqu'à l'emplacement où vous désirez les équipements ou prises.

Choix du CID, vous êtes libre de présenter le numéro que vous voulez (format français et IP uniquement)

La transmission des fax et communications Data n'est pas garantie en IP.

## Service Inclus et optionnels

### Sur ligne Analogique

Services	Tarif
Conférence à 3	Inclus
Présentation du numéro	2€ HT / mois
Présentation du nom	2€ HT / mois
Messagerie vocale	2€ HT / mois
Transfert d'appel	2€ HT / mois
Signal d'appel	Inclus
Rappel dernier appelant	Inclus
Secret d'appel	Inclus
Garantie de rétablissement sous 4h ouvrées	9€ HT / mois
Parution dans l'annuaire	Inclus
Récupération d'un numéro de téléphone	Inclus (uniquement en VGA sur même support de ligne)
Déménagement d'installation	150 € HT par ligne

### Sur ligne T0/ T2 et Trunk SIP

Services	Tarif
Spécialisation des canaux	45€ HT
Masquage ou affichage CLI permanent ou manuel	Inclus
Présentation du numéro	Inclus
Parution dans l'annuaire	Inclus
Transfert d'appel permanent	2€ HT / mois (sur ligne T0 en VGA uniquement)
Garantie de rétablissement sous 4h ouvrées	Inclus
Garantie de rétablissement sous 4h ouvrées 24h/7j	75€ HT
Récupération / portabilité des numéros	Inclus
Déménagement d'installation	150 € HT par T0 699 € HT par T2



# Grille internationale (Aout 2012)

Destinations	Tarif HT par minute		Destinations	Tarif HT par minute		Destinations	Tarif HT par minute	
	Fixe	Mobile		Fixe	Mobile		Fixe	Mobile
Acores	0,03 €	0,03 €	Haiti	0,50 €	0,50 €	Republique Centre Afrique	0,50 €	0,50 €
Afghanistan	0,40 €	0,40 €	Honduras	0,20 €	0,20 €	Republique Tchèque	0,10 €	0,30 €
Afrique du sud	0,10 €	0,30 €	Hong Kong	0,05 €	0,05 €	Reunion	0,05 €	0,60 €
Albanie	0,15 €	0,40 €	Hongrie	0,03 €	0,15 €	Roumanie	0,05 €	0,20 €
Algerie	0,20 €	0,50 €	Iles Caimans	0,20 €	0,20 €	Royaume-uni	0,03 €	0,15 €
Allemagne	0,03 €	0,15 €	Iles Feroe	0,20 €	0,40 €	Royaume-uni - 08	0,30 €	0,30 €
Andorre	0,05 €	0,30 €	Iles Marshall	0,60 €	0,60 €	Russie	0,05 €	0,05 €
Angola	0,20 €	0,20 €	Iles Maurice	0,20 €	0,20 €	Rwanda	0,50 €	0,50 €
Anquilla	0,30 €	0,30 €	Iles Vierges Americaines	0,05 €	0,05 €	Saint-Marin	0,30 €	0,30 €
Antarctique	1,50 €	1,50 €	Iles Vierges Britanniques	0,50 €	0,50 €	Samoa Occidentale	1,15 €	1,15 €
Antigua & Barbuda	0,25 €	0,25 €	Inde	0,05 €	0,05 €	Samoa américaines	1,15 €	1,15 €
Antilles	0,20 €	0,20 €	Indonesie	0,10 €	0,10 €	Sao Tome & Principe	1,15 €	1,15 €
Arabie Saoudite	0,20 €	0,20 €	Iran	0,15 €	0,15 €	Senegal	0,60 €	0,60 €
Argentine	0,03 €	0,25 €	Iraq	0,10 €	0,20 €	Serbie	0,40 €	0,60 €
Armenie	0,20 €	0,20 €	Irlande	0,03 €	0,30 €	Seychelles	0,40 €	0,40 €
Aruba	0,30 €	0,30 €	Islande	0,10 €	0,20 €	Sierra Leone	0,70 €	0,70 €
Australie	0,03 €	0,20 €	Israel	0,10 €	0,10 €	Singapour	0,05 €	0,05 €
Autriche	0,05 €	0,30 €	Italie	0,03 €	0,20 €	Slovaquie	0,05 €	0,30 €
Azerbaïdjan	0,40 €	0,40 €	Jamaïque	0,30 €	0,30 €	Slovenie	0,40 €	0,50 €
Bahamas	0,25 €	0,25 €	Japon	0,05 €	0,20 €	Somalie	0,70 €	0,70 €
Bahrein	0,10 €	0,10 €	Jordanie	0,20 €	0,20 €	Soudan	0,30 €	0,30 €
Bangladesh	0,10 €	0,10 €	Kazakhstan	0,10 €	0,10 €	Sri Lanka	0,20 €	0,20 €
Barbade	0,25 €	0,40 €	Kenya	0,20 €	0,20 €	St. Helene	1,70 €	1,70 €
Belgique	0,05 €	0,30 €	Kirghizistan	0,20 €	0,20 €	St. Kitts & Nevis	0,30 €	0,30 €
Belize	0,35 €	0,35 €	Kiribati	1,15 €	1,15 €	St. Lucie	0,30 €	0,30 €
Benin	0,30 €	0,30 €	Kosovo	0,10 €	0,50 €	St. Pierre	0,50 €	0,50 €
Bermudes	0,10 €	0,10 €	Koweït	0,20 €	0,20 €	St. Vincents	0,30 €	0,30 €
Bhoutan	0,20 €	0,20 €	Laos	0,10 €	0,10 €	Suede	0,03 €	0,10 €
Bielorussie	0,90 €	0,90 €	Lesotho	0,30 €	0,30 €	Suisse	0,05 €	0,60 €
Bolivie	0,20 €	0,20 €	Lettonie	0,10 €	0,20 €	Surinam	0,40 €	0,40 €
Bosnia & H.	0,20 €	0,45 €	Liban	0,15 €	0,30 €	Swaziland	0,30 €	0,30 €
Botswana	0,30 €	0,30 €	Liberia	0,50 €	0,50 €	Syrie	0,20 €	0,20 €
Bresil	0,30 €	0,30 €	Libye	0,50 €	0,50 €	Tadjikistan	0,30 €	0,30 €
Brunei	0,05 €	0,05 €	Liechtenstein	0,50 €	0,50 €	Taiwan	0,03 €	0,20 €
Bulgarie	0,10 €	0,50 €	Lituanie	0,60 €	0,20 €	Tanzanie	0,30 €	0,30 €
Burkina Faso	0,35 €	0,35 €	Luxembourg	0,05 €	0,30 €	Tchad	0,40 €	0,40 €
Burundi	0,25 €	0,25 €	Macao	0,05 €	0,05 €	Thailande	0,05 €	0,05 €
Cambodge	0,10 €	0,10 €	Macedoine	0,20 €	0,50 €	Timor oriental	1,80 €	1,80 €
Cameroun	0,35 €	0,35 €	Madagascar	0,60 €	0,60 €	Togo	0,50 €	0,50 €
Canada	0,03 €	0,03 €	Malaisie	0,05 €	0,05 €	Tokelau	1,50 €	1,50 €
Cap vert	0,35 €	0,35 €	Malawi	0,20 €	0,20 €	Tonga	0,60 €	0,60 €
Chili	0,05 €	0,30 €	Maldives	1,15 €	1,15 €	Trinidad & Tobago	0,30 €	0,30 €
Chine	0,03 €	0,03 €	Mali	0,40 €	0,40 €	Tunisie	0,60 €	0,60 €
Chypre du Nord	0,10 €	0,10 €	Malte	0,05 €	0,40 €	Turkmenistan	0,20 €	0,20 €
Chypre du Sud	0,05 €	0,05 €	Maroc	0,15 €	0,60 €	Turks Et Caicos	0,30 €	0,30 €
Colombie	0,10 €	0,10 €	Martinique	0,05 €	0,50 €	Turquie	0,05 €	0,20 €
Comores	0,45 €	0,45 €	Mauritanie	0,50 €	0,50 €	Tuvalu	1,70 €	1,70 €
Congo	0,60 €	0,60 €	Mayotte	0,50 €	0,50 €	USA	0,03 €	0,03 €
Cook Islands	1,00 €	1,00 €	Mexique	0,30 €	0,30 €	USA-Alaska	0,05 €	0,05 €
Coree du Nord	1,15 €	1,15 €	Micronesie	1,15 €	1,15 €	USA-Hawaii	0,05 €	0,05 €
Coree du Sud	0,25 €	0,25 €	Moldavie	0,30 €	0,30 €	Ukraine	0,30 €	0,30 €
Costa Rica	0,10 €	0,10 €	Monaco	0,09 €	0,50 €	Uruguay	0,10 €	0,30 €
Croatie	0,05 €	0,40 €	Mongolie	0,10 €	0,10 €	Vanuatu	0,50 €	0,50 €
Cuba	1,15 €	1,15 €	Montenegro	0,20 €	0,50 €	Venezuela	0,10 €	0,10 €
Côte d'Ivoire	0,45 €	0,45 €	Montserrat	0,30 €	0,30 €	Vietnam	0,10 €	0,10 €
Danemark	0,03 €	0,25 €	Mozambique	0,10 €	0,30 €	Wallis & Futuna	1,80 €	1,80 €
Dem Rep Congo	0,60 €	0,60 €	Myanmar	0,50 €	0,50 €	Yemen	0,30 €	0,30 €
Diego Garcia	1,60 €	1,60 €	Namibie	0,20 €	0,30 €	Zambie	0,10 €	0,30 €
Djibouti	0,60 €	0,60 €	Nauru	1,15 €	1,15 €	Zimbabwe	0,50 €	0,50 €
Dominicaine Rep.	0,15 €	0,15 €	Nepal	0,20 €	0,20 €	ile de l'Ascension	2,40 €	2,40 €
Dominique	0,30 €	0,30 €	Nicaragua	0,30 €	0,40 €			
Egypte	0,20 €	0,20 €	Niger	0,30 €	0,30 €	Satellite :		
El Salvador	0,30 €	0,30 €	Nigeria	0,15 €	0,15 €	International Networks	9,99 €	
Emirats arabes unis	0,25 €	0,25 €	Niue	1,15 €	1,15 €	Inmarsat SNAC	6,49 €	
Equateur	0,30 €	0,30 €	Northern Marianas	0,05 €	0,05 €	Inmarsat SNAC A	5,49 €	
Eritrea	0,50 €	0,50 €	Norvege	0,05 €	0,30 €	Inmarsat SNAC B	6,49 €	
Espagne	0,05 €	0,15 €	Nouvelle Calédonie	0,30 €	0,30 €	Inmarsat SNAC Aero	5,99 €	
Estonie	0,05 €	0,45 €	Nouvelle Zelande	0,03 €	0,30 €	Inmarsat SNAC M	2,49 €	
Ethiopie	0,40 €	0,40 €	Oman	0,50 €	0,50 €	Inmarsat SNAC Mini	1,49 €	
Falkland Islands	1,00 €	1,00 €	Ouganda	0,30 €	0,30 €	Inmarsat Atlantic East A	6,49 €	
Fidji	0,30 €	0,30 €	Ouzbekistan	0,10 €	0,10 €	Inmarsat Atlantic East - B	4,99 €	
Finlande	0,10 €	0,10 €	Pakistan	0,10 €	0,10 €	Inmarsat Atlantic East - Aero	4,99 €	
Gabon	0,50 €	0,50 €	Palau	1,15 €	1,15 €	Inmarsat Atlantic East - M	1,99 €	
Gambie	0,60 €	0,60 €	Palestine	0,30 €	0,30 €	Inmarsat Pacific	6,49 €	
Georgie	0,20 €	0,20 €	Panama	0,10 €	0,30 €	Inmarsat Pacific - A	5,49 €	
Ghana	0,30 €	0,30 €	Papouasie Nouvelle-Guinée	1,00 €	1,00 €	Inmarsat Pacific - B	4,99 €	
Gibraltar	0,10 €	0,50 €	Paraguay	0,20 €	0,20 €	Inmarsat Pacific - Aero	4,99 €	
Grece	0,03 €	0,15 €	Pays-Bas	0,50 €	0,30 €	Inmarsat Pacific - M	1,99 €	
Grenade	0,30 €	0,30 €	Perou	0,20 €	0,20 €	Inmarsat Pacific - GAN/HSD	6,49 €	
Groenland	0,90 €	0,90 €	Philippines	0,30 €	0,30 €	Inmarsat Indian A	5,49 €	
Guadeloupe	0,03 €	0,60 €	Pologne	0,05 €	0,40 €	Inmarsat Indian B	4,99 €	
Guam	0,03 €	0,03 €	Polynesie Française	0,40 €	0,40 €	Inmarsat Indian M	6,49 €	
Guantanamo Bay	1,15 €	1,15 €	Porto Rico	0,05 €	0,05 €	Inmarsat Atl.-West A	5,49 €	
Guatemala	0,20 €	0,20 €	Portugal	0,03 €	0,20 €	Inmarsat Atl.-West B	7,99 €	
Guinee	0,60 €	0,60 €	Qatar	0,50 €	0,30 €	Inmarsat Atl. - West Aero	4,99 €	
Guinee équatoriale	0,30 €	0,30 €				Inmarsat Atl.-West M	1,99 €	
Guyana	0,35 €	0,35 €				Inmarsat Atl.-West M-ISDN	6,99 €	
Guyane Française	0,05 €	0,60 €				Inmarsat Atl.-West Mini M	1,49 €	
						Inmarsat Atl.-West A	5,49 €	
						Iridium	5,99 €	
						Globalstar	3,49 €	

Mémoire Technique

Côtes d'Armor Habitat\_Lot 1 Abonnements en téléphonie fixe

tella Telecom - 01 76 73 92 92 e-mail : ao@stella-telecom

Document confidentiel ne pas diffuser

# Grille numéros spéciaux (Aout 2012)

Numéros	Tarif HT par minute		Numéros	Tarif HT par minute	
	Charge d'appel	par minute		Charge d'appel	par minute
118000	1,45 €	0,45 €	3270	0,56 €	0,34 €
118006	1,35 €	0,34 €	3271	1,35 €	0,34 €
118007	1,35 €	0,34 €	3272	0,56 €	0,34 €
118008	1,45 €	0,45 €	3273	0,11 €	0,12 €
118009	1,12 €	0,34 €	3274	1,35 €	0,34 €
118012	0,56 €	0,34 €	3275	1,35 €	0,34 €
118075	1,12 €	0,34 €	3277	1,45 €	0,34 €
118218	1,80 €	0,90 €	3278	1,35 €	0,34 €
118222	1,80 €	0,90 €	3280	1,35 €	0,34 €
118268	1,12 €	0,34 €	3281	0,56 €	0,34 €
118318	1,80 €	0,90 €	3282	0,56 €	0,34 €
118333	1,12 €	0,15 €	3283	1,22 €	0,34 €
118421	1,12 €	0,02 €	3284	1,45 €	0,34 €
118444	1,12 €	0,02 €	3286	1,34 €	0,34 €
118500	1,12 €	0,23 €	3288	1,34 €	0,34 €
118612	1,12 €	0,02 €	3292	0,08 €	0,03 €
118700	3,00 €	0,02 €	3295	1,46 €	0,34 €
118710	0,79 €	0,34 €	3296	1,46 €	0,34 €
118711	1,01 €	0,34 €	3297	1,35 €	0,34 €
118712	1,35 €	0,34 €	3298	1,35 €	0,34 €
118713	3,00 €	0,02 €	3299	0,11 €	0,15 €
118777	1,01 €	0,34 €	3600	1,45 €	0,34 €
118810	0,90 €	0,02 €	3601	1,34 €	0,34 €
118811	1,12 €	0,34 €	3602	0,11 €	0,06 €
118833	0,90 €	0,34 €	3603	0,11 €	0,06 €
118888	1,12 €	0,11 €	3604	0,11 €	0,02 €
0800	0,00 €	0,02 €	3605	0,11 €	0,15 €
0805	0,00 €	0,02 €	3606	1,34 €	0,34 €
0810	0,10 €	0,03 €	3607	0,11 €	0,15 €
0811	0,10 €	0,03 €	3609	0,11 €	0,15 €
0819	0,10 €	0,03 €	3608	0,11 €	0,15 €
0820	0,15 €	0,12 €	3610	0,11 €	0,02 €
0821	0,15 €	0,12 €	3619	1,35 €	0,34 €
0825	0,15 €	0,15 €	3620	0,11 €	0,15 €
0826	0,15 €	0,15 €	3621	1,35 €	0,34 €
0890	0,15 €	0,15 €	3622	1,35 €	0,34 €
0891	0,15 €	0,15 €	3624	1,35 €	0,34 €
0892	0,34 €	0,34 €	3625	1,22 €	0,34 €
0897	0,56 €	0,02 €	3627	1,35 €	0,34 €
0899	1,35 €	0,34 €	3628	1,35 €	0,34 €
10XY	0,08 €	0,03 €	3630	0,34 €	0,34 €
30PQ	0,08 €	0,03 €	3631	0,08 €	0,03 €
31PQ	0,08 €	0,03 €	3632	1,35 €	0,34 €
32PQ	1,45 €	0,34 €	3633	1,35 €	0,34 €
3200	0,90 €	0,11 €	3634	0,11 €	0,15 €
3201	1,45 €	0,34 €	3635	1,35 €	0,34 €
3202	1,35 €	0,34 €	3636	0,11 €	0,02 €
3203	0,11 €	0,08 €	3637	0,11 €	0,15 €
3204	0,11 €	0,15 €	3638	1,35 €	0,34 €
3205	1,45 €	0,34 €	3639	0,11 €	0,15 €
3206	1,45 €	0,34 €	3644	0,11 €	0,02 €
3207	1,45 €	0,34 €	3645	0,11 €	0,34 €
3208	0,15 €	0,15 €	3646	0,08 €	0,03 €
3209	1,45 €	0,34 €	3650	0,56 €	0,22 €
3210	1,45 €	0,34 €	3651	0,11 €	0,02 €
3211	0,08 €	0,03 €	3654	1,35 €	0,34 €
3230	0,15 €	0,34 €	3655	0,11 €	0,02 €
3232	0,11 €	0,15 €	3656	0,11 €	0,02 €
3233	0,11 €	0,15 €	3660	0,56 €	0,22 €
3234	0,15 €	0,11 €	3663	1,35 €	0,34 €
3235	0,11 €	0,15 €	3665	1,45 €	0,34 €
3236	1,45 €	0,34 €	3666	1,35 €	0,34 €
3237	1,45 €	0,34 €	3667	1,35 €	0,34 €
3238	1,35 €	0,34 €	3669	1,45 €	0,34 €
3239	1,35 €	0,34 €	3670	1,35 €	0,34 €
3240	0,08 €	0,03 €	3672	0,11 €	0,34 €
3242	1,35 €	0,34 €	3675	1,35 €	0,34 €
3243	0,50 €	0,34 €	15	0,00 €	0,00 €
3245	1,35 €	0,34 €	17	0,00 €	0,00 €
3250	1,35 €	0,34 €	18	0,00 €	0,00 €
3251	0,11 €	0,12 €	110	0,00 €	0,00 €
3252	0,15 €	0,11 €	112	0,00 €	0,00 €
3253	0,15 €	0,02 €	115	0,00 €	0,00 €
3255	1,45 €	0,34 €	119	0,00 €	0,00 €
3256	1,35 €	0,34 €			
3257	1,35 €	0,34 €			
3258	1,35 €	0,20 €			
3259	1,22 €	0,10 €			
3260	0,11 €	0,12 €			
3262	1,35 €	0,34 €			
3264	1,45 €	0,34 €			
3265	1,35 €	0,34 €			
3266	1,45 €	0,34 €			
3267	1,35 €	0,34 €			
3269	1,46 €	0,34 €			

## Mémoire Technique

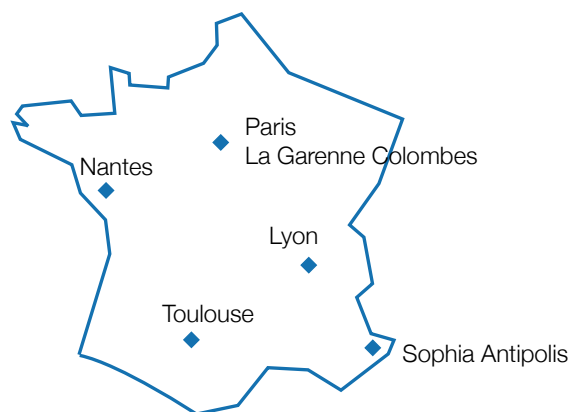
Côtes d'Armor Habitat\_Lot 1 Abonnements en téléphonie fixe

Stella Telecom - 01 76 73 92 92 e-mail : [ao@stella-telecom.fr](mailto:ao@stella-telecom.fr)

Document confidentiel ne pas diffuser

## Nos Agences

**Siège social :**  
**SOPHIA ANTIPOLIS**  
7, rue Soutrane  
06560 Sophia Antipolis



### Service marché

 01 76 73 92 92  
[ao@stella-telecom.fr](mailto:ao@stella-telecom.fr)

### Service commercial

 01 76 73 92 92  
[commercial@stella-telecom.fr](mailto:commercial@stella-telecom.fr)

### Service partenaire

 01 76 73 93 93  
[revendeur@stella-telecom.fr](mailto:revendeur@stella-telecom.fr)

### Service Client

 04 89 122 122  
<http://www.stella-telecom.fr>