

Fiches consignes prestataire EDI
en cas d'incident opérationnel
Ne pas utiliser pour de nouveaux raccordements
Maintenir cette fiche à jour
paramètres vérifiés à la date du .. / .. / ..

Vous constatez un dysfonctionnement :

- ▶ Vérifiez sur le portail prodou@ne (<http://pro.douane.gouv.fr>) si une alerte est déclenchée en cliquant sur « météo des services » en bas à droite de la page d'accueil .
- ▶ **Si c'est le cas, suivez les consignes spécifiques.**

Aucune alerte n'est déclenchée sur prodou@ne : Le problème semble se situer entre votre système et le guichet EDI

- **Cas n°1 : les accusés de réception MAREVA/ les messages fonctionnels sont bien reçus, mais vous recevez des erreurs applicatives (MAREVA ou spécifiques aux applications).** La plupart des codes d'erreurs sont normaux et correspondent à des erreurs de transmission, de contenu, de signature, etc. Votre application doit les traiter. **Il ne s'agit pas d'une anomalie (sauf erreur interne: dans ce cas contactez le SAU et le support du prestataire Guichet EDI).**
 - ▶ Vérifiez les codes et messages d'erreurs avec les spécifications et le comportement de votre applicatif.
- **Cas n°2 : les accusés de réception MAREVA sont reçus, mais pas les messages fonctionnels, ou le contraire.** Deux adresses emails sont utilisées: soit l'adresse d'envoi (pour les accusés de réception), soit les adresses déclarées à la douane.
 - ▶ Vérifiez l'emploi et le routage de ces adresses sur votre système.

Adresses Email autorisées	
----------------------------------	--

- ▶ Si tout paraît correct, contactez le SAU douane.

– **Cas n°3 : Vous ne recevez aucun message**

- ▶ Effectuez les tests de diagnostic suivants :
 - ▶ Connectez vous sur le serveur à partir duquel les messages sont envoyés à MAREVA et lancez les opérations dans l'ordre:
 - ▶ **A** lancez la commande **ping** [adresse IP du routeur hébergé chez le prestataire EDI]: la commande doit répondre. **Ce test ne fonctionne que pour les liaisons PASTEUR GARANTI.**

Adresse IP du routeur hébergé chez le prestataire EDI	
--	--

- ▶ **Si échec:** contactez votre fournisseur d'accès réseau et le prestataire du guichet EDI (coordonnées tout en bas): **vous êtes dans le cas 4**
 - ▶ **B** tentez une connexion **SMTP** [telnet sur l'adresse IP du serveur MAREVA, sur le port **25**] (voir plus bas) : le serveur doit répondre.

Adresse IP du serveur MAREVA vu par votre système	
--	--

► **Si échec**: vous avez un problème d'accès à cette machine:

Les causes possibles sont:

- un problème de sécurité (peut survenir si vous avez changé des paramètres): ► contactez votre service réseau ou le prestataire du guichet EDI;
- le service ou la machine est momentanément arrêté. Ce cas se produit rarement (maintenance) et pour quelques minutes tout au plus. En cas de prolongation, il s'agit d'une panne réelle. ► appelez le prestataire du guichet EDI.

► **C** Essayez d'envoyer un mail avec n'importe quel outil client de messagerie connectée sur votre serveur vers la boîte de test diagnostic@edi.douane.finances.gouv.fr

► Vous devez recevoir une réponse comportant un fichier XML (contenu), et un fichier SIG (signature). Cette réponse est renvoyée à l'adresse email que vous avez indiquée à l'envoi.

► **Si le message part, et vous recevez une réponse: votre système (application ou réseau) est en cause.**

► **Si le message part, mais sans recevoir de réponse, les causes possibles sont:**

- soit votre système de mail a un problème de routage ou de délivrance des mails: ► vérifiez auprès de votre équipe système;

soit MAREVA subit un incident et ne peut répondre: ► vérifier auprès du prestataire du guichet EDI.

► **Si le message ne peut pas partir**: le serveur refuse d'accepter le message (message de type **REJECT**), cela signifie que cette adresse mail n'a pas l'autorisation d'émettre: vous avez modifié cette adresse inopinément.

► Rétablissez votre adresse.

- **Cas n°4 : La connexion avec la douane semble coupée (passer d'abord les étapes précédentes).**

Suivant le mode de raccordement, la démarche de vérification sera différente :

- **Pasteur léger** : ► vérifiez la connexion internet support du VPN, en accédant à d'autres sites Internet.

► Si cela ne fonctionne pas, contactez votre fournisseur réseau, puis le prestataire du guichet EDI.

- **Pasteur garanti** : la liaison est normalement plus sûre. ► Utilisez la commande ping pour vérifier les différents équipements réseau. ► Si cela ne fonctionne pas, contactez votre fournisseur réseau, puis le prestataire du guichet EDI.

Autres adresses IP à tester sur votre réseau et chez le prestataire EDI (avec ping)	
--	--

Dans tous les cas si le problème persiste :

► pour demander un passage en procédure de secours, vérifier le bon fonctionnement applicatif,

signalez le dysfonctionnement au **SAU douane: 01 30 75 65 29**

► pour résoudre vos problèmes réseaux, de sécurité interne

Signalez le dysfonctionnement à votre fournisseur d'accès réseau / votre service réseau interne.

Coordonnées de votre service réseau Coordonnées de votre fournisseur réseau / fournisseur Internet	
---	--

► Si l'arrivée de votre liaison semble coupée chez le prestataire du guichet EDI, signalez le dysfonctionnement au help Desk du prestataire EDI, Prosodie.

tel : **0811 01 1234**

mail : incident-pasteur@client.prosodie.com

En précisant le nom de votre société et les renseignements suivants :

CODE CLIENT	=	DIRECTION GENERALE DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS
CODE PROJET	=	DGDDI001
MODE DE CONNEXION	=	PASTEUR LEGER (VPN) ou PASTEUR GARANTI (LS)