



VOS COMMUNICATIONS SONT PRIORITAIRES



# NOTICE TECHNIQUE



## 1. SERVICE PRIORITAIRE : DESCRIPTION



*Blue Light Mobile* est un service de communication mobile de très haute disponibilité, pour les communications vocales et de données. Il a été spécialement conçu pour répondre aux besoins spécifiques des services de secours et de sécurité ainsi que des autorités et gestionnaires de crise.

Cette très haute disponibilité repose sur deux principes :

- > la priorité sur le réseau Proximus ;
- > l'accès, avec une seule carte SIM, aux 3 opérateurs commerciaux belges (Proximus, Telenet et Orange). En cas d'absence du réseau Proximus, la carte SIM bascule automatiquement vers Telenet ou Orange.

L'accès aux 3 réseaux commerciaux belges est possible et identique pour toutes les cartes *Blue Light Mobile*, cependant l'**aspect prioritaire** des cartes *Blue Light Mobile* sur le réseau Proximus est **décliné en deux niveaux**, à savoir « **Prior** » et « **First** ».

- > **First** offre une vitesse de communication data relative plus élevée par rapport aux utilisateurs tout public. Ce niveau n'offre cependant pas de garantie de disponibilité immédiate, ni pour les appels téléphoniques, ni pour les communications data.
- > **Prior** garantit, en plus de la formule First, même en situation de congestion des réseaux commerciaux, de pouvoir établir sans délai, de recevoir, et de maintenir des appels téléphoniques ou des communications data.

Par ailleurs, en cas de crise majeure, engendrant congestion extrême, l'opérateur du réseau peut être amené à filtrer l'accès à son réseau des cartes tout public de sorte qu'une capacité suffisante soit libérée et garantie pour les cartes *Blue Light Mobile* First et Prior.

Utiliser *Blue Light Mobile* ne requiert pas de modèle de terminal spécifique. Néanmoins, vous devez

- > veiller à utiliser des terminaux compatibles avec une carte 4G ;
- > vous assurer de la compatibilité de vos applications et de vos systèmes d'exploitation avec ces terminaux (Smartphone, PC, MDT, tablettes...).

En matière de connectivité data, *Blue Light Mobile* propose en outre un niveau de sécurité/confidentialité des données.

ASTRID offre plusieurs types d'abonnements.

Vous trouverez plus de détails dans le catalogue des prix. Vous définissez le niveau de priorité de votre carte SIM : Prior ou First, sur le formulaire en ligne de Blue Light Mobile sur My ASTRID via [www.astrid.be](http://www.astrid.be).

Pour la formule Prior, le nombre de cartes est limité pour assurer l'efficacité de l'accès prioritaire (trop de priorité nuit à la priorité). Le quota est donc de 6000 cartes et le Comité Consultatif des Utilisateurs (CCU) d'ASTRID a établi une répartition de celles-ci par discipline et par entité. Si vous souhaitez plus de cartes SIM Prior que ce qui est prévu dans votre quota, vous devez envoyer une demande motivée au CCU dans laquelle vous expliquez vos besoins opérationnels et motivez cette demande supplémentaire.

Pour savoir de quel nombre de carte SIM Prior vous pouvez disposer, vous pouvez vous adresser soit au Comité Consultatif des Utilisateurs soit à votre conseiller ASTRID.

## 2. ROAMING



**Blue Light Mobile** offre, en cas d'absence du réseau Proximus, la possibilité de communiquer, avec une seule et même carte SIM, via les deux autres réseaux GSM belges (Base et Orange).

## OPTEZ POUR LA MEILLEURE QUALITÉ DE RÉSEAU

### COMMENT FONCTIONNE L'ACCÈS AUX RÉSEAUX DE LA CARTE BLUE LIGHT MOBILE?

- 1. Tout d'abord veillez à ce que les données en itinérance soient bien activées.**
  - **Android** (Samsung, LG, Xiaomi,...): Accédez à Paramètres > Connexions > Réseaux Mobiles > Activez "Données en itinérance"
  - **Sur Iphone:** Accédez à Réglages > Réseau cellulaire > Activez le bouton "Données cellulaires" et sélectionnez "Options" > Activez "Données à l'étranger"

### 2. En Belgique:

Nous recommandons tant que possible de rester en mode "sélection automatique".

En cas d'absence totale de couverture de Proximus, Blue Light Mobile basculera vers Base ou Orange et se reconnectera à Proximus lorsqu'il perdra la couverture de Base ou Orange.

Si vous êtes insatisfait de la qualité du réseau, nous vous invitons à changer d'opérateur manuellement (procédure ci-dessous).

### 3. A l'étranger:

Nous recommandons tant que possible de rester en mode "sélection automatique".

Si vous êtes insatisfait de la qualité du réseau, nous vous invitons à changer d'opérateur manuellement (procédure ci-dessous). Une liste des opérateurs disponibles par pays est fournie à la fin du catalogue de prix sur [www.astrid.be](http://www.astrid.be).

#### Procédure pour le mode automatique:

- **Sur Android** (Samsung, LG, Xiaomi,...): Accédez à Paramètres > Connexions > Réseaux Mobiles ou SIM & Réseau > Opérateurs réseau ou Opérateurs mobiles > Activez "Automatique"

- **Sur IOS** (Iphone) : Accédez à Réglages > Données cellulaires > Sélection du réseau > Activez "Automatique"

#### Procédure pour le mode manuel:

- **Sur Android** (Samsung, LG, Xiaomi,...): Accédez à Paramètres > Connexions > Réseaux Mobiles > Opérateurs réseau > sélectionner automatiquement > désactivez l'option Automatique. Patientez jusqu'à ce que les réseaux offerts s'affichent. Cette opération peut prendre jusqu'à deux minutes. Touchez le nom de l'opérateur que vous souhaitez sélectionner.
- **Sur IOS** (Iphone) : Accédez à Réglages > Réseau cellulaire > Sélection du réseau, puis désactivez l'option Automatique. Patientez jusqu'à ce que les réseaux offerts s'affichent. Cette opération peut prendre jusqu'à deux minutes. Touchez le nom de l'opérateur que vous souhaitez sélectionner.

### ATTENTION

Lorsque vous êtes en mode manuel sur un opérateur, cet opérateur est le seul auquel vous pouvez vous connecter. Ainsi, si vous vous rendez dans un endroit où la couverture de cet opérateur est absente, vous devrez choisir manuellement un autre opérateur. Si vous ne le faites pas, vous n'aurez plus de connexion à aucun réseau et ne pourrez donc plus communiquer. Nous vous recommandons dès lors de remettre votre téléphone en mode automatique ou de rechercher manuellement un autre opérateur.



### 3. VOICE : SERVICES INCLUS DANS LE PRIX



Les services repris ci-dessous sont compris dans l'abonnement et vous pouvez les utiliser librement.



#### Messagerie Vocale

La messagerie vocale vous permet de rester accessible en permanence, vos correspondants peuvent toujours laisser un message. Vous pouvez ensuite écouter ces messages, y répondre ou les transférer à d'autres, accompagnés ou non de votre commentaire.

Le renvoi vers la messagerie vocale est automatique dans les cas suivants :

- > Le téléphone est allumé mais ne répond pas
- > Le téléphone est éteint
- > Le téléphone est situé hors zone de couverture
- > Le téléphone est occupé.

Vous recevrez un SMS gratuit sur votre GSM à chaque fois qu'un nouveau message est déposé (également disponible à l'étranger).

Écoutez votre messagerie vocale et effacez ou sauvegardez vos messages via le numéro de **messagerie vocale gratuit 1930**.

#### ÉCOUTEZ VOS MESSAGES REÇUS

Pour écouter vos messages vocaux, composez les numéros suivants :

- > Depuis votre GSM en Belgique : **1930 (gratuit)**.
- > Depuis un autre appareil en Belgique : **0473 15 1930** (= prix d'un appel **Blue Light Mobile**).
- > De l'étranger : **+32 473 15 1930** (= prix d'une communication internationale).

Dans les 2 derniers cas, vous devez introduire votre numéro de téléphone (sans l'indicatif du pays) et votre code personnel.

L'écoute et la configuration (1930) de votre messagerie vocale via votre GSM en Belgique est gratuite. Vous pouvez éventuellement aussi écouter votre messagerie depuis un autre appareil ou depuis l'étranger en composant le **+32 473 15 1930** (appel payant).

#### PERSONNALISEZ LES PARAMÈTRES DE VOTRE MESSAGERIE VOCALE

Appelez le numéro gratuit **1930** sur votre GSM, choisissez l'option 4 (Modifier les paramètres) et suivez les instructions.

Exemple :

Pour changer la langue de votre messagerie, appelez **le numéro gratuit 1930**, ensuite

- > Appuyez sur 4  
(paramètres de messagerie vocale)
- > Appuyez sur 3 (langue)
- > Appuyez sur 1 (langue lorsque vous appelez la messagerie vocale) ou 2 (langue pour les personnes qui appellent)
- > Pour chaque numéro, indiquez la langue que vous souhaitez (1=Anglais ; 2=Français ; 3=Néerlandais)



#### Changer le temps de sonnerie

Vous pouvez choisir vous-même la durée de sonnerie de votre GSM avant que vos appels ne soient déviés vers votre voicemail.

Comment laisser sonner votre GSM plus ou moins longtemps ?

Tapez **\*\*61\*+32475181851\*\*Nombre de secondes#** sur le clavier de votre appareil et appuyez sur la

### 3. VOICE : SERVICES INCLUS DANS LE PRIX



touche d'appel (comme si vous étiez en train d'appeler ce numéro). À la place de Nombre de secondes, introduisez une valeur de 5, 10, 15, 20, 25 ou 30 secondes. 30 secondes est le maximum.

Par exemple, si vous tapez exactement **\*\*61\*+32475181851\*\*30#** et vous appuyez la touche d'appel, vos appels seront déviés vers votre voicemail après 30 secondes.



#### Déviation d'appels

En utilisant la déviation d'appel, vous êtes toujours accessible où que vous soyez, à toute heure et sur le numéro de votre choix.

Le transfert d'appel vous permet, depuis votre GSM, de dévier tout appel entrant vers un autre numéro ou vers la messagerie vocale, vous disposez de quatre options :

- > dévier vos appels en cas de non-réponse ;
- > dévier vos appels si vous êtes inaccessible (appareil éteint ou pas de réseau disponible) ;
- > dévier vos appels si vous êtes déjà en ligne ;
- > déviation inconditionnelle des appels.

#### DÉVIER LES APPELS REÇUS SUR VOTRE GSM

Vous pouvez dévier gratuitement vos appels GSM vers votre messagerie vocale ou vers un autre numéro en l'absence de réponse, en cas de ligne occupée, etc. Pour ce faire, utilisez un numéro abrégé. Quand votre correspondant vous appellera, il entendra une tonalité intermittente pour le prévenir que l'appel est dévié.

#### DÉVIER LES APPELS SANS FAIRE SONNER VOTRE GSM

Chaque fois que vous activez, désactivez ou réactivez la déviation immédiate, vous entendez une tonalité de confirmation (tonalité intermittente rapide).

##### > Activer

Tapez **\*21\*Numéro de téléphone#** et appuyez sur la touche d'appel. À la place de Numéro de téléphone, introduisez le numéro vers lequel vous souhaitez dévier vos appels.

Tapez **\*21\*+32475181851#**, par exemple, si vous souhaitez les dévier vers la messagerie vocale.

##### > Désactiver

Tapez **#21#** et appuyez sur la touche d'appel.

##### > Réactiver

Tapez **\*21#** et appuyez sur la touche d'appel pour réactiver la déviation vers le dernier numéro utilisé.

#### DÉVIER VOS APPELS

##### EN CAS D'ABSENCE DE RÉPONSE

##### > Activer

Tapez **\*61\*Numéro de téléphone#** et appuyez sur la touche d'appel. À la place de Numéro de téléphone, introduisez le numéro vers lequel vous souhaitez dévier vos appels.

Tapez **\*61\*+32475181851#**, par exemple, si vous souhaitez les dévier vers la messagerie vocale.

##### > Désactiver

Tapez **#61#** et appuyez sur la touche d'appel.

##### > Réactiver

Tapez **\*61#** et appuyez sur la touche d'appel pour réactiver la déviation vers le dernier numéro utilisé.

#### DÉVIER LES APPELS

##### EN CAS DE LIGNE OCCUPÉE

##### > Activer

Tapez **\*67\*Numéro de téléphone#** et appuyez sur la touche d'appel. À la place de Numéro de téléphone, introduisez le numéro vers lequel vous souhaitez dévier vos appels. Tapez **\*67\*+32475181851#**, par exemple, si vous souhaitez les dévier vers la messagerie vocale.

##### > Désactiver

Tapez **#67#** et appuyez sur la touche d'appel.

##### > Réactiver

Tapez **\*67#** et appuyez sur la touche d'appel pour réactiver la déviation vers le dernier numéro utilisé.

### 3. VOICE : SERVICES INCLUS DANS LE PRIX



#### TRANSFERT D'APPELS SI VOTRE TÉLÉPHONE EST INDISPONIBLE

##### > Activer

Saisissez **\*62\****Numéro de téléphone#* et appuyez sur la touche d'appel. A la place du numéro de téléphone, entrez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer vos appels.

Si vous souhaitez transférer les appels vers la messagerie vocale, tapez **\*62\*+32475181851#**

##### > Désactiver

Tapez **#62#** et appuyez sur la touche d'appel.

##### > Réactiver

Tapez **\*62#** et appuyez sur la touche d'appel pour réactiver la déviation vers le dernier numéro utilisé.

#### VÉRIFICATION DES TRANSFERTS

Vous voulez savoir quels transferts sont activés :

Activer: **\*#(code)#**

(Code) = 21 ou 61 ou 67

#### RÉINITIALISER AUX PARAMÈTRES PAR DÉFAUT

Réinitialiser aux paramètres d'origine: **##002#**



#### Appels anonymes (Clip/Clir)

Par défaut, votre numéro est toujours affiché (CLIP). Vous pouvez adapter les paramètres de votre terminal afin que votre numéro d'appel n'apparaisse plus.

Il est également possible de ne pas laisser apparaître votre numéro pour un appel spécifique. Pour ce faire, il vous suffit de précéder le numéro d'appel de votre correspondant du code **#31#**.



#### Gestion 2<sup>e</sup> appel

Ce service permet de gérer confortablement deux appels simultanés. Vous disposez alors

de deux options: « signal de deuxième appel » et « appel en attente ».

La personne qui est déjà en communication est avertie par un signal. Il peut alors décider :

- > de mettre un terme à la première communication et de répondre au deuxième appel ;
- > de mettre le premier appel en attente et de répondre au deuxième ;
- > de renvoyer le deuxième appel vers sa boîte vocale ;
- > de refuser le deuxième appel.



#### Direct Deposit

En complément à votre messagerie vocale, le numéro abrégé **1930 (option 3)** vous permet d'enregistrer directement un message sur la messagerie d'autres clients **Blue Light Mobile** (collègues, etc.). Ce service est également accessible depuis un autre appareil via le numéro **+32 473 15 1930**.



#### Appels vers numéros spéciaux (Special calls)

Vous trouverez une liste pour les appels vers des numéros spéciaux dans le catalogue de prix.

La première partie de la liste fait référence à des numéros spéciaux accessibles par défaut dans votre abonnement.

La deuxième partie de la liste nécessite une demande d'activation via le formulaire d'abonnement.

Ces appels ne sont possibles que lorsque votre carte SIM **Blue Light Mobile** est connectée à Proximus.

### 3. VOICE : SERVICES INCLUS DANS LE PRIX



#### SMS/MMS

Chaque utilisateur *Blue Light Mobile* a la possibilité d'envoyer et de recevoir des SMS et des MMS.

Envoyer un SMS est simple : tapez votre texte et envoyez votre message vers un numéro mobile. Vous pouvez également envoyer un SMS online, et vous pouvez aussi envoyer un même texte vers plusieurs personnes.

Recevoir un SMS est gratuit, même si vous êtes à l'étranger.

Pour l'envoi de SMS et de MMS, les tarifs nationaux et internationaux sont repris en détail dans le catalogue de prix.

#### **SMS VERS OU EN PROVENANCE DE NUMÉROS SPÉCIAUX (SPECIAL SMS)**

Vous ne payez que si vous recevez des SMS spéciaux contenant des logos, des sonneries...

Les numéros spéciaux pour l'envoi de SMS sont également listés dans le catalogue de prix. Pour ces derniers, l'activation doit aussi être demandée via le formulaire d'abonnement.



#### Appels internationaux

Tous les utilisateurs *Blue Light Mobile* ont la possibilité d'effectuer des appels internationaux, que ce soit vers des téléphones fixes où vers des GSM. Vous trouverez plus d'informations sur les tarifs internationaux dans le catalogue de prix.

Vous bénéficiez de tarifs avantageux pour vos communications internationales.

## 4. DATA



Votre abonnement Data vous permet de vous connecter à Internet, et/ou vers vos applications « privées ».

### 1. Profils d'accès

Dans le formulaire d'abonnement, la page « [Choix profil Data](#) » vous permet de sélectionner 2 types de profils :

1. Le profil data « **Internet uniquement** » qui vous permet de surfer librement sur Internet, sans limitation d'accès, tout en bénéficiant des garanties de service [Blue Light Mobile](#) plus élevées qu'une carte ordinaire.
- ou
2. Le profil data « **Spécial** » qui propose des accès spécifiques, protégés ou non, vers des applications privées. Ces applications privées sont soit hébergées dans le data centre ASTRID (ASTRID apps), soit sur votre propre Intranet (Private LAN, Portal Police,...). Il est également possible de se connecter à Internet avec un profil data « Spécial », pour autant que votre politique de sécurité l'autorise.

ASTRID propose un certain nombre d'applications (ASTRID apps), accessibles via [Blue Light Mobile](#) pour les profils « spéciaux ». Veuillez consulter votre conseiller ASTRID pour connaître ces applications, ou pour faire héberger votre application en notre data centre.

### 2. Modes de connexion

Pour être connecté à votre propre LAN, veuillez également contacter votre conseiller chez ASTRID pour connaître les possibilités.

1. Le profil data « spécial » est
  - > soit en mode protégé (mode VPN)
  - > soit en mode non-protégé (mode Clear).Notez que certains profils spéciaux sont d'office en mode VPN.
2. Pour le mode Clear, vous pouvez prévoir vous-même, si vous le souhaitez, un dispositif de sécurisation de vos données (votre propre VPN, SSL, IPSec...) sur la connexion [Blue Light Mobile](#).

Type de profils	ASTRID app's ALL	ASTRID app's non Internet	Portal	Internet Browsing	Private LAN	Mode
A	•					VPN
B		•	•			VPN
C			•			VPN
D	•				•	VPN
E	•			•	•	VPN
F	•			•		VPN
G				•	•	Clear or VPN
H					•	Clear or VPN



## 4. DATA



### 3. Gestion des dépassements

Vous avez opté pour un forfait data, et vous souhaitez éviter des dépassements de ce forfait ? Vous pouvez alors demander de bloquer la connexion lorsque le forfait est dépassé.

1. En **mode Clear**, un dépassement reste possible. En effet, le décompte des data se fait à la fermeture de la session. Donc pour une session en cours, qui consomme beaucoup de data, le système ne pourra enclencher le blocage qu'à la fermeture de la session. Le dépassement aura peut-être donc déjà eu lieu, mais ensuite l'accès sera bloqué et tout autre dépassement sera évité.
2. En **mode VPN**, le décompte de la consommation se fait en continu, quasi en temps réel, et en cas de dépassement, le blocage (si vous l'avez souhaité) interviendra tout de suite, et fermera la session en cours, évitant ainsi tout dépassement.
3. A tout moment, vous pouvez **consulter votre consommation data** du mois en cours en envoyant <check> par SMS au <1994>.

### 4. Configuration de votre terminal (Smartphone, Tablette, ...) pour l'utilisation du DATA

Réglages (settings):

- > Dans le menu « données cellulaires », activer l'itinérance (roaming)
- > Dans le sous-menu « Réseau de données cellulaires » : Consultez le guide d'installation de votre appareil pour une installation correcte

#### Nom Du Point d'Accès Internet (APN)

Name	Astrid Internet
APN	blm.internet.astrid.be
Proxy	Ne pas remplir
Port	Ne pas remplir
Username	Choix libre
Password	Choix libre
Server	Ne pas remplir
MMSC	Ne pas remplir
Multimedia message Proxy	Ne pas remplir
Multimedia message port	Ne pas remplir
MCC	Ignorez – Cette valeur provient automatiquement des informations sur la carte SIM
MNC	Ignorez – Cette valeur provient automatiquement des informations sur la carte SIM
Authentication type	CHAP (*)
APN type	default
APN protocol	IPv4
APN roaming protocol	IPv4
Bearer	Ne pas remplir
Mobile virtual network operator type	Aucun
Mobile virtual network operator type	Ne pas remplir

(\*) dépend de l'appareil. Si CHAP ne fonctionne pas, introduisez CHAP/PAP

## 4. DATA



### MMS

Name	Proximus MMS
APN	event.proximus.be
Proxy	Ne pas remplir
Port	Ne pas remplir
Username	mms
Password	mms
Server	Ne pas remplir
MMSC	http://mmmc.proximus.be/mms
Multimedia message Proxy	10.55.14.75
Multimedia message port	8080 (*)
MCC	Ignorez – Cette valeur provient automatiquement des informations sur la carte SIM
MNC	Ignorez – Cette valeur provient automatiquement des informations sur la carte SIM
Authentication type	PAP
APN type	mms
APN protocol	IPv4
APN roaming protocol	IPv4
Bearer	Ne pas remplir
Mobile virtual network operator type	Aucun
Mobile virtual network operator value	Ne pas remplir

(\*) Si il n'y a aucun paramètre de champ « port proxy » sur l'appareil, le champ « proxy » doit être entré en tant que combinaison de proxy IP et port (10.55.14.75:8080)

### Nom Du Point d'Accès (APN) Internet sécurisé\*

Name	Secure BLM
APN	blm.astrid.be
Proxy	Ne pas remplir
Port	Ne pas remplir
Username	Choix libre
Password	Choix libre
Server	Ne pas remplir
MMSC	Ne pas remplir
Multimedia message Proxy	Ne pas remplir
Multimedia message port	Ne pas remplir
MCC	Ignorez – Cette valeur provient automatiquement des informations sur la carte SIM
MNC	Ignorez – Cette valeur provient automatiquement des informations sur la carte SIM
Authentication type	CHAP (*)
APN type	default
APN protocol	IPv4
APN roaming protocol	IPv4
Bearer	Ne pas remplir
Mobile virtual network operator type	Aucun
Mobile virtual network operator value	Ne pas remplir

(\*) Seulement pour les utilisateurs VPN

## 5. PROCÉDURE D'ABONNEMENT, DÉLAIS DE LIVRAISON ET D'ACTIVATION



### 1. Nouveau contrat Blue Light Mobile pour nouveau client ASTRID

Vous n'êtes pas encore client chez ASTRID ?

- a. Pour devenir utilisateur *Blue Light Mobile*, nous vous invitons à prendre contact avec votre conseiller ASTRID qui vous soumettra un contrat à remplir. Dès réception du contrat complété et signé, un accès (login/mot de passe) vous sera donné sur MyASTRID via [www.astrid.be](http://www.astrid.be), à partir duquel il vous sera possible d'introduire une demande d'abonnement.
- c. Dès que vous recevez votre commande, vous devez en confirmer la bonne réception à l'ASC via email : [info@astrid.be](mailto:info@astrid.be)
- d. Dès que l'ASC reçoit la confirmation par email, la (les) carte(s) SIM sera(ont) activée(s) le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant. Les communications data seront activées à minuit du jour de la demande.

### 2. Commande de nouvelles cartes SIM pour un client ASTRID existant

Vous êtes déjà client ASTRID et/ou *Blue Light Mobile* ?

- a. Vous devez remplir le formulaire d'abonnement disponible sur **My ASTRID** via [www.astrid.be](http://www.astrid.be) ou chez votre conseiller ASTRID.
- b. L'ASC vous enverra la (les) carte(s) SIM par courrier.
- c. Dès que vous recevez votre commande, vous devez en confirmer la bonne réception à l'ASC via email : [info@astrid.be](mailto:info@astrid.be)
- d. Dès que l'ASC reçoit votre confirmation par email, la carte SIM sera activée le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant. Les communications data seront activées à minuit du jour de la demande.

## 5. PROCÉDURE D'ABONNEMENT, DÉLAIS DE LIVRAISON ET D'ACTIVATION



### 3. Délais de livraison et activation des nouvelles cartes SIM

Les délais de livraison et activation sont les suivants, en fonction du nombre de cartes SIM commandées :

#### DÉLAIS – COMMANDE DE NOUVELLES CARTES SIM

	Traitement de la demande* En jours ouvrables	Traitement des demandes spéciales (VPN, Cert, Etc...)* En jours ouvrables	Activation après réception 1 <sup>er</sup> jour ouvrable
Nombre de cartes SIM	Prior/First	Prior/First	Prior/First
De 1 à 50	5	10	1
De 51 à 500	10	15	1

\* Ces délais ne tiennent pas compte des délais de la poste.

Pour les cartes Prior, s'il est nécessaire d'activer plus rapidement la carte SIM après réception, il est recommandé – outre l'envoi de la confirmation par email, d'appeler l'ASC pour signifier cette demande expresse.

#### SERVICE DE LIVRAISON EXPRESS

Pour des commandes de maximum 5 cartes SIM,

1. Vous avez la possibilité de venir la (les) récupérer vous-même à la réception d'ASTRID pendant les jours ouvrables de 8h à 12h et de 13h à 16h.
2. ASTRID peut effectuer des livraisons expresses pour le jour même. Le coût de la livraison est variable selon la distance, il vous sera refacturé.

Les délais d'activation suite à la réception de la carte SIM sont également d'application.

### 4. Remplacement de cartes SIM et délais

En ce qui concerne les cartes SIM défectueuses, perdues ou volées, ASTRID pourvoit à leur remplacement : SIM SWAP.

- > Pour les cartes First : mêmes délais que dans le tableau « [Commande de nouvelles cartes SIM](#) »
- > Pour les cartes Prior : Lors d'une commande d'une carte SIM Prior, le client recevra deux cartes SIM Prior (dont une qu'il devra garder en sécurité en back-up : Spare SIM). Cette Spare SIM servira de back-up en cas de perte, vol, etc... de la première carte. L'ASC activera cette Spare SIM sur base des informations suivantes :
  - Appel téléphonique à l'ASC pour demander l'activation de la Spare SIM
  - Communication des 19 chiffres au dos de la carte Spare (ICCID)
  - Envoi par mail de la copie recto-verso de la carte d'identité du détenteur de la carte ou d'un responsable identifié dans le système chez ASTRID.

Le délai d'activation de la carte SIM suite à la réception de ces informations est de 2h.



## 5. PROCÉDURE D'ABONNEMENT, DÉLAIS DE LIVRAISON ET D'ACTIVATION



### 5. Une demande d'activation/désactivation des services supplémentaires

Vous souhaitez activer ou désactiver une ou des services pour une carte SIM ?

Dans le formulaire d'abonnement en ligne sur My ASTRID via [www.astrid.be](http://www.astrid.be), vous avez la possibilité d'adapter vos options liées à votre carte SIM.

- > L'ASC active ou désactive la fonction désirée et transmet la confirmation au demandeur par e-mail.

#### TRAVEL SURF

Si vous souhaitez activer cette option pour une carte SIM existante et pour une période déterminée, vous pouvez le faire via le formulaire en ligne. Vous devez vous munir du numéro de GSM et des 19 chiffres au dos de la carte SIM. Dans le formulaire, vous devrez préciser la période à couvrir.

### 6. Une demande de changements administratifs

Vous souhaitez apporter des modifications aux coordonnées de contact ou de facturation ?

Vous pouvez introduire une demande en envoyant un email à [info@astrid.be](mailto:info@astrid.be). Cette demande doit émaner de votre personne de contact principale pour [Blue Light Mobile](#), renseignée sur le formulaire d'abonnement.

L'ASC prendra les mesures nécessaires et envoie un e-mail de confirmation.

### 7. Demandes de désactivation de cartes ou demandes de code PUK

Seul votre responsable technique (renseigné sur votre document contractuel) est habilité à communiquer à ASTRID toute instruction concernant la désactivation d'une carte SIM.

En cas de perte ou de vol de l'appareil GSM, la désactivation pourra être demandée – exceptionnellement – directement par l'utilisateur. Un email avec une déclaration de perte ou de vol doit être envoyé à l'ASC.

En cas de perte du code PUK ou en cas de demande de désactivation de carte SIM,

- > Pour les cartes Prior, qui sont nominatives, l'ASC demandera systématiquement le nom de la personne qui l'utilise, les 19 chiffres au dos de la carte SIM (ICCID) et une copie recto-verso de la carte d'identité du détenteur de la carte afin de vérifier la validité de la demande et désactiver la carte ou fournir le code PUK.
- > Pour les autres cartes First, pas nécessairement nominatives, seul votre responsable technique est habilité à formuler ces demandes auprès de l'ASC.

## 6. *DIVERS*



### 1. *Format*

Le format de la carte SIM est adaptable (à détacher) selon le besoin (Mini, Micro, Nano).

### 2. *Mentions devant être reprises sur les factures*

Toutes les factures seront rédigées au nom et à l'adresse du service mentionné dans la rubrique «client» du contrat.

### 3. *Contact*

En cas de dérangements ou de problèmes techniques, le client est invité à contacter l'ASC par téléphone ou par email.

Tél. : 02 500 67 89

Fax: 02 500 67 03

E-Mail: [info@astrid.be](mailto:info@astrid.be)



VOS COMMUNICATIONS SONT PRIORITAIRES

Blue Light Mobile est un service d'ASTRID, subsidié par l'Etat Fédéral. ASTRID est un opérateur télécom dédié aux services de secours et sécurité en Belgique qui permet de communiquer efficacement afin d'assurer le bon déroulement des opérations sur le terrain et la sécurité du citoyen.

[www.astrid.be](http://www.astrid.be)

Contact :

ASTRID Service Centre

Tél. +32 (0)2 500 67 89 – Fax +32 (0)2 500 67 10

[info@astrid.be](mailto:info@astrid.be)

ASTRID

Société anonyme de droit public

Boulevard du Régent 54 – 1000 Bruxelles

Edition juillet 2020. ASTRID veille avec soin à la fiabilité des informations dans la présente brochure, mais ne peut en garantir l'actualité, l'exactitude et l'intégrité au moment de leur lecture. L'information contenue dans cette brochure peut être modifiée sans préavis. Blue Light Mobile est une marque déposée d'ASTRID.

