

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 (<https://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 du centre informatique douanier.**

► 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 emails 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 email.

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:**

tel : **09 702 80 200**

email : cid-sau@douane.finances.gouv.fr

- ▶ 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 : hotline-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 sur Internet)
		ou
		PASTEUR GARANTI (Liaison Data Dédiée)