

## FICHE TECHNIQUE CLIENT ELIOZ CONNECT PLUS

Prérequis techniques – Version 17/12/2024

### MOYENS MATÉRIELS POUR L'ACCÈS AU SERVICE ELIOZ

Les moyens matériels / prérequis, représentent une configuration multimédia comprenant :

- Un accès haut débit (ADSL dédié ou Fibre ou 3G/4G) sur lequel seront transmis les « flux audio, vidéo et texte » ;
- Un ordinateur ou une tablette/smartphone ;
- Des accessoires de prise de son (microphone), de capture d'image vidéo (caméra) et de restitution de son (casque audio équipé d'un micro et/ou haut-parleurs) et d'image (écran) pour transmettre les paroles vocaux et signés, de part et d'autre.

### CONNEXION INTERNET

La connexion internet doit être stable de manière à envoyer et recevoir les flux médias de manière fluide :

- Débit montant (émission) : **1 Mb/s minimum**
- Débit descendant (réception) : **1 Mb/s minimum**
- Latence **inférieure à 40 ms**
- Gigue (différence entre la latence maximale et la latence minimale) **inférieure à 10 ms**

Outil pour vérifier la bande passante : [lancer le test](https://www.nperf.com/fr/) (https://www.nperf.com/fr/).

### UTILISATION DE NOTRE SERVICE ELIOZ CONNECT

L'utilisation de la solution ElioZ Connect fonctionne avec les navigateurs supportant le service WebRTC :

- **Google Chrome version 34 ou plus**
- **Mozilla Firefox version 36 ou plus**
- **Safari**

### CONFIGURATION

Ordinateur	Tablette /Smartphone
<ul style="list-style-type: none"><li>● Windows 10 ou macOS Sierra et supérieur ;</li><li>● RAM 8 Go minimum</li><li>● Processeur 4 cœurs à partir de 1,8 GHz ou supérieur ;</li><li>● Caméra USB (Logitech C920 Pro recommandé), micro-casque, microphone, haut-parleurs ;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● iOS 14 minimum ou Android 6 minimum</li><li>● RAM 1 Go minimum pour iOS ou 3 Go minimum pour Android</li><li>● Processeur 2 cœurs pour iOS ou 4 cœurs pour Android</li><li>● 1 Go de données de communication en 4G par heure</li></ul>

Si la connexion sur le service ElioZ s'effectue derrière un pare-feu, alors les paramétrages des entrées/sorties sont nécessaires :

IP	DNS	443 (https)		2087 (https)		5060 (sip)		5066 (sip)		5061 (sips)		5067 (sips)		8090 (SIP sur WSS)		10000-20000 (rtp)	
		in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	in & out	
		tcp	udp	tcp	udp	tcp	udp	tcp	udp	tcp	udp	tcp	udp	tcp	udp	tcp	udp
91.134.191.39	sip.visioassistance.net sip.djanah.com	X												X			X
51.158.80.7	sip.visioassistance.net sip.djanah.com	X												X			X
91.134.191.41	mediagw.djanah.com	X												X			X
	mgw.djanah.com	X												X			X
37.59.146.64	mediagw.djanah.com	X												X			X
	mgw.djanah.com	X												X			X
51.158.80.9	mediagw.djanah.com	X												X			X
	mgw.djanah.com	X												X			X
212.83.152.250	vm.djanah.com	X												X			X
91.134.191.40	visio4b.visioassistance.net																X
51.158.80.8	visio4b.visioassistance.net																X
142.4.223.216	tta.visioassistance.net																X
91.134.191.59	webrtc-gw.elioz.fr	X												X		X	X
51.210.73.48	webrtc-gw.elioz.fr	X												X		X	X
91.134.191.53	turn01-.elioz.fr	X															
51.158.80.10	turn02-.elioz.fr	X															
91.134.191.42	*.elioz.fr	X															
87.98.138.182	*.elioz.fr	X															
51.158.80.12	*.elioz.fr	X															
51.210.73.35	*.elioz.fr	X															
91.134.191.36	*.elioz.fr	X															
91.134.191.34	*.elioz.fr	X															
51.210.73.33	*.elioz.fr	X															

Pour information, le **protocole SIP** est utilisé pour la partie téléphonie (appeler, sonner, décrocher, raccrocher) et le **protocole RTP** pour la transmission des données audio et vidéo.

## ASSISTANCE TECHNIQUE

Elioz assure une assistance technique et de support pour l'ensemble des usagers du service Elioz. Cette prestation est incluse dans le coût annuel de l'abonnement :

 [support@elioz.fr](mailto:support@elioz.fr)

 09 77 19 07 50

Lors de la première installation, pour tout dysfonctionnement de la plateforme Elioz, en cas de difficulté ponctuelle d'utilisation, de paramétrage ou d'intégration des logiciels ou des applications donnant accès au service, le support informatique est à votre disposition.

Elioz peut prendre la main sur le poste via le logiciel d'accès à distance « LogMeIn ». Dans ce cas, l'ouverture du port réseau entrant et sortant **5938** en **TCP** ou **UDP** est nécessaire.

Si le problème n'est pas résolu, une intervention sur site peut alors être effectuée.

## QUELS SERVICES NE FIGURENT PAS PARMIS LES SERVICES DE SUPPORT ?

- La résolution des problèmes de système d'exploitation autres que ceux liés à la résolution des problèmes matériels ;
- Les dommages accidentels comprenant les projections de liquide, les chutes, les surtensions ;
- Le vol ;
- Les dommages intentionnels, une usure anormale, une utilisation déraisonnable ou excessive, les catastrophes naturelles y compris les incendies et les inondations, les conditions environnementales, les actes de violence ou événements similaires ;
- Les dommages causés par l'utilisation de composants logiciels non fournis par Elioz, le déplacement ou le transport de matériel, une intervention technique non autorisée par Elioz, une utilisation du produit non conforme aux instructions ou la sélection d'une tension inadaptée au niveau des blocs d'alimentation des systèmes ;
- L'assistance à l'élimination de logiciels espions/virus.