



Enterprise Business Unit Solutions

Description de service contractuelle

Service Line Pro

Date 07/06/2022

Niveau de confidentialité **Confidential**

proximus

Table des matières

Table des matières.....	2
1. Introduction.....	3
2. Aperçu du Service	4
3. Description du Service fonctionnel.....	6
4. Phase d'implémentation	11
5. Phase opérationnelle	13
6. Niveaux de service	18
7. Conditions spécifiques.....	27

1. Introduction

Service Line Pro fournit au Client un service téléphonique public à haute disponibilité utilisable pour des applications critiques pour l'entreprise, notamment pour des services tels qu'ascenseurs, alarmes et systèmes de monitoring (ci-après le "Service"). Le Service permet au Client d'établir à tout moment des communications voix ou données intrabande, même pendant une panne de courant, avec le réseau téléphonique public de Proximus et avec tous les autres réseaux téléphoniques publics fixes et mobiles qui y sont reliés.

Lors d'une panne de courant, le Service est assuré grâce à une batterie surveillée, ce qui permet d'alerter le responsable technique du client en cas de problème susceptible de perturber le fonctionnement du Service.

Le Service se compose des éléments d'infrastructure suivants, dénommés "Éléments de solution" :

- Réseau voix fixe de Proximus (ci-après le "Réseau") ;
- Ligne d'accès Proximus (ci-après "Ligne d'accès") ;
- Customer Premise Equipment (ci-après le "CPE").

La livraison, l'installation, la configuration et l'assistance de l'équipement terminal du Client, généralement un ascenseur, un équipement d'alarme ou de surveillance qui nécessite une disponibilité élevée même en cas de panne de courant, ne font pas partie du Service et sont donc hors du champ d'application du présent Contrat.

La fonctionnalité du Service est décrite de manière plus détaillée dans le chapitre "Description du Service fonctionnel". Les services de support ("Assist and Care Services") fournis au Client lors des phases d'implémentation et opérationnelle sont décrits respectivement dans les chapitres "Phase d'implémentation" et "Phase opérationnelle".

2. Aperçu du Service

Le tableau ci-dessous indique les types de fonctionnalités et d'activités pouvant être inclus dans le Service (également appelés Composants de Service). Les Composants de service sont :

- inclus dans le Service par défaut ("DEF") ;
- ou optionnels ("OPT") et doivent être sélectionnés par le Client ;
- ou encore, font l'objet d'un contrat distinct ("CD") ;
- ou non applicables ("NA").

Une fois que le Client a choisi les Composants de Service au moyen du Bon de commande, ou, à défaut de Bon de commande, une fois que Proximus a envoyé la lettre de confirmation au Client, le champ d'application du présent Contrat est défini. L'ajout ou l'adaptation de Composants de Service entraînera l'établissement d'un nouveau Contrat.

2.1 Service fonctionnel

Service Line Pro	Composants de Service	DEF/OPT/SC/NA
Réseau voix fixe de Proximus	Utilisation du Réseau	DEF
Ligne d'accès Proximus	Ligne d'accès	DEF
Customer Premise Equipment	CPE	DEF
Services voix	Un (1) Canal voix (appels simultanés possibles)	DEF
	Communication voix	DEF
	Appels d'urgence	DEF
	Attribution d'un (1) numéro individuel géographique	DEF
	Changement de numéro	DEF
	Portabilité du numéro	DEF
Services à valeur ajoutée	DTMF	DEF
	Liste blanche	OPT
	Appel à destination fixe immédiat	OPT
	OCB : restriction d'appels sortants	OPT
	ICB-P : restriction permanente des appels entrants	OPT

Service Line Pro	Composants de Service	DEF/OPT/SC/NA
	ACR : rejet d'appel anonyme	OPT

2.2 Services de support (Assist and Care)

Le support fourni par Proximus pendant les phases d'implémentation et opérationnelle s'applique aux Éléments de solution dont la liste est dressée par Composant de Service dans le tableau ci-dessous. Le Service ne comprend aucune activité relative à d'autres Éléments de solution.

Composant de Service		Élément de solution	DEF/OPT/SC/NA
PHASE D'IMPLÉMENTATION			
Services d'assistance		Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF
Phase opérationnelle			
Accès au Service Desk		Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF
Gestion des Incidents	Diagnostic à distance	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF
	Intervention à distance	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF
	Intervention sur place	Réseau Ligne d'accès CPE	NA DEF DEF
Gestion des pièces de rechange	Remplacement de pièces sur place	Réseau Ligne d'accès CPE	NA DEF DEF
Gestion de la configuration	Documentation de la configuration	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF
	Gestion de la configuration sans droit d'accès du Client	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF
	Back-up de la configuration	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF

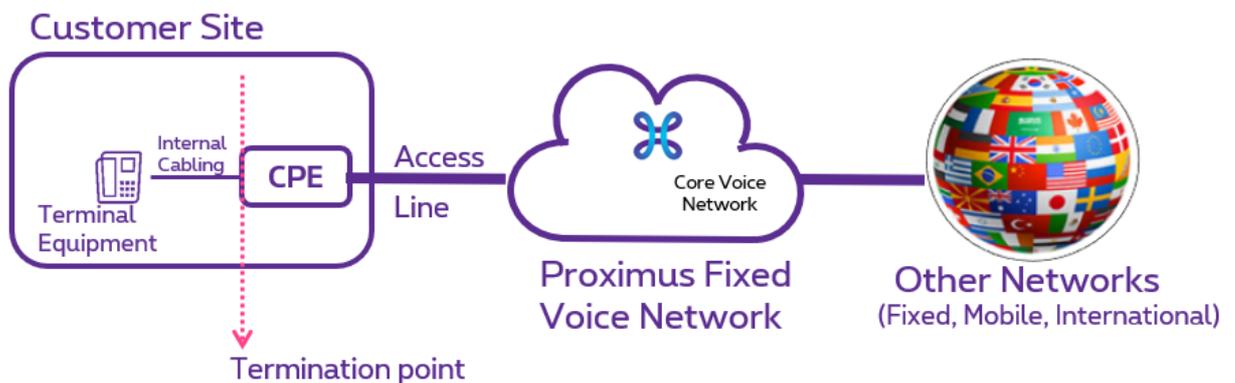
	Update et Upgrade	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF
Monitoring	Gestion de la Disponibilité des appareils/du Service	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF
	Contrôle de la santé des appareils/du Service	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF

3. Description du Service fonctionnel

Ce chapitre explique plus en détail les Composants du réseau (3.1), les Services voix (3.2) et les Services à valeur ajoutée (3.3).

Le schéma ci-dessous donne un aperçu des principaux Éléments de solution du Service et de leur intégration dans une solution de téléphonie fixe globale :

- le Réseau voix fixe de Proximus
- la Ligne d'accès Proximus
- le CPE (Customer Premise Equipment)



3.1 Composants du réseau

3.1.1 Réseau voix fixe de Proximus

Le Réseau voix fixe de Proximus se base sur différentes technologies : technologie de commutation et VoIP. Le Réseau voix fixe évolue et Proximus peut, à sa discrétion, déterminer la technologie de réseau utilisée pour fournir le Service. Cela implique notamment que Proximus a le droit, pendant la durée du Contrat, de modifier la technologie utilisée pour fournir le Service sans que ce changement puisse être considéré comme une modification du Contrat, dans la mesure où le Service reste conforme au présent Contrat. La plateforme sous-jacente au Service est géoredondante et hébergée dans les centres de données de Proximus et gérée par Proximus. La plateforme fournit les services et canaux voix requis pour les systèmes du Client et gère les communications vers les autres réseaux publics (fixes, mobiles et internationaux). Les fonctionnalités voix avancées sont fournies par des serveurs d'application. Proximus assure le monitoring et la sécurité du Réseau voix fixe afin de garantir les Niveaux de service définis dans le Contrat.

Les codecs vocaux compatibles avec le Réseau voix central sont G729, G711, T38. D'autres codecs (par exemple, la voix HD g.722) sont autorisés pour les communications point-à-point "on-net" publiques, ce qui signifie que les deux extrémités doivent être raccordées au service VoIP de Proximus. Proximus ne fournit toutefois aucune garantie de compatibilité, de qualité ou de bande passante réservée concernant les codecs ne figurant pas ci-dessus. Proximus décline dès lors toute responsabilité pour tout dysfonctionnement du Service dû à l'utilisation d'autres codecs que ceux mentionnés ci-dessus.

3.1.2 Ligne d'accès Proximus

La Ligne d'accès Proximus est incluse dans le Service. Cette ligne d'accès Proximus ne peut être utilisée que pour le trafic voix ou données intrabande du Client, et non pour d'autres services de données Proximus.

La Ligne d'accès Proximus est la ligne d'accès physique reliant le Site du Client au réseau de Proximus. La connexion peut être fournie par le biais de différentes technologies d'accès physique (DSL, GPON) sur différents types de lignes physiques (lignes cuivre, fibre, etc.). Proximus détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès à ce Service. Par conséquent, elle choisit à sa propre discrétion le type de ligne physique et la technologie appropriée pour fournir le Service. Proximus est dès lors en droit de refuser, pour une raison technique, de fournir le Service sur la base d'un type spécifique de ligne d'accès physique ou de technologie. Cette disposition s'applique également si la situation du Client vient à changer au cours du Contrat (par exemple en raison du déménagement du Client) ou en cas d'évolution technologique du Réseau sans que ce Changement puisse être considéré comme une modification du Contrat, dans la mesure où le Service reste conforme au présent Contrat.

3.1.3 Customer Premises Equipment

Le CPE se compose d'un routeur et d'une batterie de secours contrôlée.

Le CPE est inclus dans le Service et peut supporter jusqu'à huit (8) Lignes de service Pro.

Le CPE est utilisé comme interface de la Ligne d'accès Proximus vers le Client. Il fournit l'interface de connexion à l'Équipement terminal du Client. Le CPE constitue le point de démarcation et de terminaison du Service (tel que défini dans les Conditions spécifiques, Titre 7).

Le Service est assuré par une batterie de secours en cas de panne de courant, et ce, pendant un minimum de deux (2) heures. Dès que la batterie arrive en fin de vie, Proximus la remplace proactivement par une nouvelle batterie, moyennant paiement.

L'état de la batterie sera communiqué au responsable technique du Client par e-mail ou par SMS. Voir la section 5.5 pour plus d'informations.

3.2 Services voix

3.2.1 Canaux voix

Un canal voix est une ligne virtuelle capable de prendre en charge un (1) appel simultané. Le nombre de canaux voix détermine le nombre de communications qu'un Client est en mesure d'établir simultanément. Un canal voix permet l'établissement ou la réception d'une communication voix unique entre le Client et un correspondant sur le réseau téléphonique public de Proximus.

Proximus met à la disposition du Client un (1) canal voix et un numéro de téléphone correspondant. Chaque numéro de téléphone peut effectuer un appel simultané dédié, qui ne peut être partagé par d'autres lignes de service.

Un canal voix peut être protégé au moyen d'une liste blanche, comme expliqué plus en détail au paragraphe 3.3.3.

3.2.2 Communication voix

Le Service est conçu pour permettre le transport de la communication voix sur le Réseau à destination de l'Équipement terminal du Client.

Le Service supporte également les communications de données intrabande et le DTMF.

Si le Client utilise le Service à d'autres fins que la communication voix, la communication de données intrabande ou le DTMF, Proximus ne peut garantir, pour des raisons techniques, le transport correct et la qualité de cet autre type de communication.

3.2.3 Appels d'urgence

Le Service permet d'appeler les services d'urgence. La présente section est applicable lorsque le numéro attribué par Proximus dans le cadre du présent Contrat est utilisé pour appeler un numéro d'urgence belge.

Proximus fournit un accès aux services d'urgence et permet la localisation correcte de l'appelant par ces derniers si l'adresse physique de la ligne/du numéro de téléphone depuis laquelle/lequel les appels sont établis correspond à l'adresse du Client que celui-ci a communiquée pour le Site et qui est enregistrée auprès de Proximus. Le Client reconnaît et accepte le fait que les services d'urgence peuvent ne pas être en mesure (1) d'identifier l'appelant en cas d'interruption, de perte ou de déconnexion de l'appel, si l'appelant est dans l'impossibilité de parler ou si les services d'urgence ne sont pas opérationnels pour toute raison indépendante du contrôle de Proximus ou (2) de conserver l'appelant en ligne si ce dernier raccroche.

Il est interdit au Client d'utiliser le Service à partir d'une autre adresse que celle qu'il a communiquée à Proximus et sous laquelle il est enregistré auprès de Proximus (cette utilisation non autorisée est appelée utilisation nomade). Sinon, Proximus ne peut garantir la localisation correcte par les services d'urgence. **Le Client est tenu d'informer toutes les personnes utilisant le Service de cette restriction.** Proximus ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'envoi des services d'urgence à une mauvaise adresse, ni des dommages directs et/ou indirects imputables au non-respect par le Client de l'une des obligations stipulées dans la présente section.

3.2.4 Numéro de téléphone

3.2.4.1 Attribution d'un numéro

Le Service comprend l'attribution par Proximus d'un seul numéro géographique belge (également appelé numéro de type E 164) par ligne. Ce numéro ne peut être attribué qu'à un Site localisé en Belgique.

Il peut s'agir d'un numéro de téléphone existant ou d'un nouveau numéro.

En cas de nouveau numéro, la procédure d'attribution du numéro d'appel est automatisée.

Le Client peut réutiliser son numéro de téléphone existant auprès d'un autre opérateur (port-in), à condition que ce numéro appartienne à la même zone géographique belge. Une lettre d'autorisation (LoA) doit être fournie pour permettre la reprise du numéro existant d'un autre opérateur. Proximus ne peut garantir qu'elle sera en mesure de fournir au Client qui transfère son numéro à Proximus les services dont il bénéficiait chez son opérateur précédent. Il est également possible pour le Client de réutiliser son numéro d'appel existant précédemment activé sur une autre solution de téléphonie fixe de Proximus. Dans ce cas, le numéro de téléphone fait l'objet d'une migration technique de la solution précédente vers le Service.

3.2.4.2 Changement de numéro

Le Client conserve son numéro pendant toute la durée du Contrat, sauf (1) s'il en demande explicitement un nouveau, (2) s'il déménage sans possibilité de conserver son numéro pour des raisons techniques ou (3) si Proximus est obligée de le modifier pour des raisons liées au Service. Dans les deux premiers cas, le Client se verra facturer le changement. Dans le dernier cas, le Client sera informé du changement requis par Proximus au moins six (6) mois à l'avance.

Proximus communiquera le nouveau numéro aux correspondants qui appellent l'ancien numéro, sauf s'il s'agit d'un numéro privé ou en cas de demande contraire. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Proximus. Le Client peut remplacer le message standard par un autre message, moyennant paiement. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également prolonger le Service au-delà de la période de trois (3) mois, moyennant paiement.

3.2.4.3 Portabilité du numéro

Déménagement du Client

Les Clients qui déménagent peuvent demander que le numéro soit transféré à leur nouvelle adresse. Proximus mettra tout en œuvre pour effectuer le transfert. Un montant forfaitaire, tel que mentionné dans la Liste de prix, sera facturé au Client. Il se peut que certaines caractéristiques ou certains services à valeur ajoutée dont le Client a bénéficié ne soient pas transférables pour des raisons techniques. Proximus n'est

alors tenue à aucune indemnisation. Le numéro ne peut être transféré que si le Client déménage dans la même zone géographique.

Port-out

Le Client qui souhaite porter son numéro auprès d'un autre opérateur (port-out) doit s'adresser à ce dernier. Au nom du Client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de Proximus relatives au transfert du numéro et à la fin de la relation contractuelle entre le Client et Proximus. Le Client peut demander le portage de son numéro jusqu'à un (1) mois après la date de résiliation du Contrat.

Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés. Les séries de numéros sont portées par série entière. Les numéros individuels, y compris les numéros de rétention (numéro individuel lié à une sélection directe/DDI), sont portés individuellement.

Si tous les numéros visés par le présent Contrat doivent faire l'objet d'un port-out, le Contrat prendra fin automatiquement dès que le port-out sera effectif. Si une partie des numéros visés par le présent Contrat doit faire l'objet d'un port-out, le Contrat prendra fin automatiquement pour lesdits numéros, mais il restera en vigueur pour le ou les numéros restants et le Service. Des frais de reconfiguration seront facturés au Client.

L'indemnité de résiliation anticipée applicable est définie dans le chapitre relatif aux Conditions spécifiques.

Proximus peut toutefois refuser le transfert du numéro :

- si le Client demande le transfert de son numéro dans une autre zone téléphonique ;
- si l'opérateur auprès duquel le Client souhaite porter son numéro ne respecte pas les procédures légales de portabilité du numéro ;
- si le transfert représente une fraude avérée ou suspectée par le Client ou un tiers.

Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le portage du numéro. Il se peut toutefois que des raisons techniques empêchent l'exécution du portage. Pendant le transfert, il est possible que le Client ne dispose pas d'un service de téléphonie fixe pendant une durée limitée. En cas d'échec de la procédure de portage du numéro dans les délais fixés par la loi, Proximus réactivera le Contrat du Client lié à son numéro et continuera à fournir le Service aux mêmes conditions jusqu'à ce que la procédure de portage aboutisse.

En cas de retard dans la procédure de portage, le Client peut avoir droit, à sa demande expresse et écrite, à une indemnisation spécifique prévue par la loi. Le Client trouvera plus d'informations sur les montants et la procédure d'indemnisation sur le site de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications : www.ibpt.be/consommateurs/retard-dans-le-portage-de-votre-numero. Les demandes d'indemnisation doivent être introduites dans un délai maximum de six (6) mois après la demande de portage d'un numéro.

Proximus ne peut être tenue responsable en cas de non-exécution ou d'exécution tardive ou incorrecte de la procédure de portage d'un ou de plusieurs numéros pour une raison dépendante de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Proximus n'est pas responsable des dommages résultant de l'indisponibilité ou du portage erroné du ou des numéros pour des raisons techniques.

Proximus peut fournir au Client des services à valeur ajoutée lui permettant de gérer ses appels entrants et sortants. Le tableau du chapitre 2 précise pour chacun de ces services à valeur ajoutée s'ils sont inclus dans le Service par défaut ou s'ils sont disponibles en option.

3.2.5 **Affichage du numéro (Calling Line ID Presentation - CLIP)**

Les numéros des appelants qui ne se sont pas opposés à cette identification s'affichent sur sa ligne. Pour ce faire, il doit disposer d'un Équipement terminal approprié permettant l'affichage de ces numéros.

Lorsque l'appel est effectué au départ d'un raccordement téléphonique sur le réseau d'un autre opérateur, le numéro de l'appelant ne peut s'afficher que si cet autre opérateur autorise le transfert des numéros vers le réseau de Proximus.

Si l'appelant dispose d'un numéro privé, son numéro ne sera pas affiché par défaut, sauf si le titulaire a permis cette action sur son téléphone.

3.2.6 **Appel à destination fixe**

Le décrochage du téléphone entraîne après un certain temps la composition automatique d'un numéro. Cette destination est programmable à l'exception des numéros d'urgence à trois chiffres. Si ce numéro n'est pas programmé, n'importe quel numéro peut être composé par le Terminal connecté.

3.2.7 **Liste blanche**

Une liste blanche de cinq (5) numéros de téléphone peut être configurée pour permettre à ces seuls numéros d'utiliser le Service pour des appels entrants et sortants. Si le Client n'établit pas de liste blanche, aucune restriction ne s'applique.

3.2.8 **Multifréquence bitonale (Dual Tone Multi Frequency - DTMF)**

Le Service supporte les tonalités DTMF. Celles-ci peuvent par exemple être générées pendant un appel destiné à accéder à des systèmes IVR (Interactive Voice Response), comme la messagerie voix.

4. **Phase d'implémentation**

4.1 **Commande**

Le Client commande le Service en faisant parvenir à Proximus le Bon de Commande en vigueur, dûment complété et signé. Le Client spécifie notamment les éléments suivants sur ce Bon de commande :

- Les options choisies
- Le numéro géographique à porter (le cas échéant)

Lorsque d'autres moyens sont disponibles pour conclure le Contrat, le Service sera fourni uniquement avec les composants par défaut de la Formule standard (référence au tableau de définition du Service de la section 2), sauf mention contraire du Client. Le Client recevra de Proximus une confirmation de sa

commande (voir ci-dessous) et sans opposition immédiate de sa part, cette confirmation aura valeur de Bon de commande.

4.2 Services d'assistance

Dès qu'elle reçoit le Bon de commande dûment complété et signé (y compris les annexes), Proximus lance les activités d'implémentation du Service.

Seuls Proximus ou ses sous-traitants sont autorisés à réaliser les activités d'implémentation décrites ci-dessous. Toutes les activités d'implémentation sont réalisées pendant les Heures de bureau. À sa demande, le Client peut obtenir un devis pour des activités d'implémentation en dehors des Heures de bureau.

Proximus assure les activités suivantes lors de l'implémentation du Service :

- Envoi (par e-mail) de la confirmation de la commande et des informations à l'installation et à l'activation du Service
- Installation de la Ligne d'accès Proximus (sauf si déjà présente sur le Site)
- Installation et configuration du CPE
- Attribution du numéro d'appel ou port-in du numéro de téléphone ou migration du numéro de téléphone existant activé précédemment sur une autre solution de téléphonie fixe de Proximus
- Activation du numéro de téléphone
- Activation du Service

Une fois le Service activé, il sera considéré comme étant disponible pour le Client.

Afin d'éviter tout malentendu, Proximus attire l'attention du Client sur le fait que sauf accord explicite décrit dans le Bon de commande, l'implémentation du Service par Proximus ne couvre pas les activités suivantes :

- livraison, configuration ou activation de l'Équipement terminal du Client raccordé au Service
- câblage interne

4.3 Délai d'implémentation

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour garantir l'activation du Service dans les quinze (15) Jours ouvrables à compter de l'acceptation par Proximus du Bon de commande du Client ou, en l'absence de Bon de commande, après l'envoi d'une lettre de confirmation, pour autant (1) qu'une Ligne d'accès active compatible avec le Service soit disponible sur le Site du Client, (2) que l'ensemble des prérequis soient remplis à la conclusion du Contrat et (3) si applicable : que la migration des numéros de téléphone existants précédemment activés sur une autre solution de téléphonie fixe de Proximus ait lieu le jour où Proximus notifie au Client qu'elle est prête pour ladite migration.

Afin de garantir le déroulement de la migration des numéros de téléphone existants (y compris le port-in) à un moment opportun pour les deux Parties, Proximus procédera à ladite migration à un moment convenu avec le Client. Le Client accepte toutefois que la migration concernée s'effectue dans les trente-et-un (31) Jours calendrier à dater de la notification écrite précisant que Proximus est prête pour la migration. Si la migration n'a pas été effectuée à l'expiration du délai mentionné ci-dessus, Proximus sera

en droit d'entamer la facturation du Service (même si la migration du numéro de téléphone n'a pas eu lieu).

En l'absence de Ligne d'accès Proximus disponible et compatible avec le Service commandé sur le Site du Client, le délai d'activation ci-dessus peut ne pas être applicable. Les règles suivantes seront d'application :

- Si le câblage et les équipements requis sont présents sur le Site du Client, au même titre que l'infrastructure requise sur le domaine public, le délai d'activation mentionné ci-dessus sera observé.
- Si l'infrastructure (raccordement) n'est pas disponible sur le Site du Client, des travaux supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires. Le délai d'activation risque alors d'être plus long et des frais supplémentaires seront facturés au Client :
Proximus fixe un rendez-vous avec le Client pour réaliser une Étude de site. Cette Étude de site résulte en (i) un RFD (Request for Design) spécifiant les conditions de fourniture de la Ligne d'accès par Proximus et (ii) une liste d'activités à effectuer soit par le Client, soit par Proximus. Si le Client souhaite effectuer les travaux dans ses bâtiments, il donnera à Proximus une indication de la date de fin des travaux et informera Proximus de la fin effective des travaux. Si le Client souhaite que Proximus effectue les travaux sur son Site, Proximus lui soumettra au préalable une estimation des coûts liés à ces travaux spécifiques pour approbation des frais qu'ils impliquent et (moyennant commande formelle des services supplémentaires par le Client) du délai.
- Le délai d'activation mentionné ci-dessus risque alors d'être plus long et des frais supplémentaires seront facturés au Client. La plupart de ces travaux sont soumis à l'obtention d'une autorisation des administrations publiques, ce qui pourrait retarder considérablement l'installation du Service. Des circonstances inattendues peuvent également retarder l'installation du Service. Dans ce cas, Proximus informera alors le Client de la cause et de l'ampleur du retard. Une estimation spécifique des coûts sera fournie au Client concernant le coût des travaux d'installation.

Dans tous les cas, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour activer le Service dans le délai stipulé dans la lettre de confirmation ou le RFD envoyé au Client. En cas de retard, Proximus informera le Client de l'état d'avancement de sa commande, du retard et des motifs de celui-ci. Proximus communiquera alors également au Client une nouvelle date d'installation planifiée. Proximus ne sera redevable d'aucune indemnisation en cas de retard.

4.4 Acceptation

À la fin de la phase d'implémentation, Proximus débarrassera l'endroit de tous les emballages et autres déchets et invitera le Client à accepter l'installation et la configuration. La procédure d'acceptation est décrite dans les Conditions générales pour les Clients professionnels (voir article "Configuration et installation").

5. Phase opérationnelle

Ce chapitre décrit le support fourni par Proximus dès l'acceptation du Service jusqu'à la fin du Contrat. Aux termes du présent Contrat, le Client bénéficie d'un support Full Care : Proximus lui fournit un support réactif

pour rétablir un fonctionnement normal le plus rapidement possible en cas d'Incidents, grâce à des interventions et pièces de rechange, en assurant par ailleurs la gestion, le contrôle et le reporting de la configuration des Éléments de solution concernés, comme décrit ci-dessous.

5.1 Accès au Service Desk

Le Service Desk est l'interface entre le Client et Proximus pour tous les aspects relatifs au Service, y compris la réception, l'enregistrement, la consignation et l'escalade des Incidents et autres demandes. Le Service Desk attribue des ressources (première ligne, deuxième ligne, experts) et communique régulièrement avec le Client.

Proximus octroie au Client un accès centralisé au Service Desk par téléphone ou via un Portail. Seuls les représentants autorisés du Client ont accès au Service Desk (24h/24, 7j/7) via les canaux suivants :

Accès au Service Desk	
Téléphone	<ul style="list-style-type: none">• 0800 22 200 (NL)• 0800 33 200 (FR)• 0800 55 200 (EN)
Portail	https://www.proximus.be/login

Le Client est informé du fait et accepte expressément que les appels émanant du Service Desk de Proximus ou arrivant au Service Desk de Proximus puissent être enregistrés afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Les appels au départ ou à destination du Service clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés à des fins de contrôle de la qualité.

5.2 Gestion des Incidents

Les activités de Gestion des Incidents effectuées par Proximus ont pour but de résoudre un Incident ou d'en diminuer les conséquences dans le cadre du Niveau de service convenu. La redevance du Service couvre les frais de déplacement et les patches/Updates, pour autant que l'intervention ait lieu en Belgique.

5.2.1 Diagnostic à distance

Le Diagnostic à distance sert principalement à évaluer et analyser l'Incident rapporté, à en déterminer la cause et à en valider l'impact – oralement ou en accédant à l'environnement du Client via une connexion à distance.

Proximus prendra des mesures pour déterminer la cause de l'erreur et localiser le composant défectueux. Ces mesures incluent l'identification de problèmes de performance et de problèmes liés aux fichiers de configuration.

Le Diagnostic à distance permet à Proximus de déterminer les actions à entreprendre pour résoudre l'Incident.

5.2.2 Intervention à distance

Si une solution provisoire ou permanente a été identifiée et pour autant que l'Incident puisse se résoudre à distance, Proximus entamera une Intervention à distance. Celle-ci peut inclure une intervention sur le terrain dans n'importe quel site où se trouve l'Élément de solution, à l'exception du Site du Client. Le Client est informé à intervalles réguliers de l'état d'avancement de l'intervention.

Proximus restaure la configuration de l'Élément de solution concerné à un état de fonctionnement correspondant au dernier back-up de configuration disponible.

5.2.3 Intervention sur place

Si l'Incident ne peut être résolu à distance, une Intervention sur place sera effectuée par Proximus sur le Site du Client, à un moment convenu entre les deux Parties.

Proximus restaure la configuration de l'Élément de solution concerné à un état de fonctionnement correspondant au dernier back-up de configuration disponible.

5.3 Gestion des pièces de rechange

Vous trouverez ci-après les règles applicables à la livraison et l'installation des pièces de rechange et au renvoi des pièces défectueuses en cas d'Incident touchant le Matériel. Les pièces de rechange, la livraison des pièces de rechange par Proximus et les frais de transport sont compris dans la redevance du Service, pour autant que le Site concerné du Client se trouve en Belgique. Les dispositions qui précèdent ne s'applique pas à la batterie. Le prix de la nouvelle batterie n'est pas inclus dans la redevance du Service et sera facturé séparément au Client en cas d'échange.

5.3.1 Remplacement de pièces sur place

Proximus se rend sur le Site du Client pour fournir une pièce de rechange et remplacer la pièce défectueuse. Le cas échéant, Proximus réinstalle la dernière version du Système d'exploitation et réalise des tests fonctionnels avant de clôturer l'intervention. Proximus récupère la pièce défectueuse.

En cas de batterie en fin de vie, Proximus contactera le Client de manière proactive en vue de son remplacement.

5.4 Gestion de la configuration

Les activités de Gestion de la configuration effectuées par Proximus aux termes du Contrat ont pour but, dans les limites définies dans le présent chapitre, de :

- documenter la configuration des Éléments de solution concernés ;
- gérer la configuration des Éléments de solution concernés.
- réaliser un back-up de la configuration des Éléments de solution concernés ;
- mettre en œuvre des Changements au niveau de la configuration des Éléments de solution concernés ;
- tenir à jour les Éléments de solution concernés.

5.4.1 **Documentation de la configuration**

Proximus recueille et documente des informations actualisées sur la configuration de l'Élément de solution concerné. Cette documentation est mise à la disposition de Proximus uniquement.

5.4.2 **Gestion de la configuration et de l'accès**

Ce chapitre définit les droits de gestion d'accès détenus par Proximus et le Client en rapport avec l'Élément de solution concerné.

5.4.2.1 **Gestion de la configuration sans droits d'accès**

Proximus utilise des processus planifiés et dans certains cas automatisés afin de tenir l'Élément de solution à jour et en bon état de fonctionnement. À cet égard, Proximus utilise une plateforme de gestion sécurisée et centralisée avec droits d'accès. Pour résoudre plus rapidement les problèmes, toutes les activités de cette plateforme sont enregistrées.

Proximus possède tous les droits d'administrateur de l'Élément de solution concerné. Le Client n'a aucun droit d'accès ni d'administrateur et n'est pas autorisé à modifier de quelque manière que ce soit l'Élément de solution ou les interfaces.

5.4.3 **Back-up de la configuration**

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour effectuer des back-ups réguliers de la configuration des Éléments de solution concernés et les mettra à disposition à des fins de restauration en cas d'Incident.

Le back-up effectué par Proximus ne comprend pas le back-up de toutes autres données du Client.

5.4.4 **Gestion des Changements**

La Gestion des Changements a pour but d'offrir au Client la possibilité de demander des changements. Ces changements peuvent avoir un impact sur la redevance récurrente du Service et doivent faire l'objet d'une demande écrite du Client. La mise en œuvre de ces changements ne modifie pas la durée du Contrat. Ces changements sont, plus particulièrement, les suivants :

- Changement de numéro
- Changement des services à valeur ajoutée

5.4.5 Updates et Upgrades

Proximus détermine seule les moyens techniques nécessaires pour fournir le Service conformément au Contrat.

Proximus surveille les notifications des fournisseurs en ce qui concerne les nouveaux Updates et Upgrades. Elle décide de déployer de tels Updates/Upgrades à sa propre discrétion. Ces Updates ou Upgrades peuvent entraîner un remplacement des Éléments de solution concernés. Dans ce cas, la collaboration du Client peut être requise (par exemple en donnant accès à ses locaux pour un remplacement de CPE). Proximus n'a aucune obligation de déployer chaque Upgrade et Update mis à disposition par le fournisseur. De tels Updates/Upgrades ne peuvent pas être refusés par le Client. Les Upgrades et Updates ainsi que leur déploiement sont compris dans la redevance récurrente du Service.

5.5 Monitoring

Les activités de monitoring effectuées par Proximus dans le cadre du présent Contrat permettront à Proximus de recueillir les informations relatives au statut des Éléments de solution concernés et ce, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Si un événement pertinent (au sens décrit plus bas) est détecté, Proximus entamera les activités de Gestion des Incidents. Les Clients sont informés par la création d'un Ticket d'Incident.

Le Client veille à ce que Proximus dispose d'un accès réseau aux Éléments de solution concernés pour qu'elle puisse procéder aux activités de monitoring.

Aux termes du Contrat, Proximus effectue les activités de monitoring suivantes :

5.5.1.1 Monitoring de la Disponibilité des appareils

La plateforme de monitoring centrale vérifie l'accessibilité de l'Élément de solution concerné. Les activités de gestion des Incidents sont entamées en cas de détection de problèmes d'accessibilité causés par des pannes au niveau de l'infrastructure.

Les statuts suivants seront notifiés au Client pour action :

- Service sur batterie de secours
- Batterie faible
- Service de nouveau sur secteur, batterie en charge
- Batterie en fin de vie

Les tickets ci-dessus seront clôturés automatiquement après l'envoi du message d'action au Client.

Le statut suivant sera notifié à Proximus pour action : batterie de secours plus raccordée au routeur.

5.5.1.2 **Contrôle de la santé des appareils**

La plateforme de contrôle centrale vérifie la santé des Éléments de solution concernés. Les contrôles de santé des appareils comprennent des mesures de base relatives de la performance des appareils comme la CPU, la mémoire et la température.

Les activités de gestion des Incidents sont entamées en cas de détection de problèmes de santé des appareils.

5.5.1.3 **Contrôle de la Disponibilité du Service**

La plateforme de contrôle centrale vérifie la Disponibilité du Service concerné. Les contrôles de la Disponibilité du Service comprennent la vérification du bon fonctionnement des applications ou processus pertinents.

Les activités de gestion des Incidents sont entamées en cas de détection de problèmes de Disponibilité du Service.

5.5.1.4 **Contrôle de la santé du Service**

La plateforme de contrôle centrale vérifie la santé du Service concerné. Les contrôles de santé comprennent des mesures de base de la performance du Service tels que les délais de réponse, la qualité des appels et la gigue.

Les activités de gestion des Incidents sont entamées en cas de détection de problèmes de santé du Service.

6. **Niveaux de service**

Ce chapitre décrit les Niveaux de service applicables. Les Niveaux de service comprennent le Service Level Objective (SLO) et le Service Level Agreement (SLA). Ceux-ci sont décrits dans les tableaux ci-dessous.

6.1 **Portée**

Ces Niveaux de service s'appliquent dans les limites des Fenêtres de service décrites ci-dessous, dès l'acceptation de la phase d'implémentation par le Client, conformément aux Conditions générales pour les Clients professionnels.

Les Niveaux de service ne s'appliquent qu'au Service décrit dans le présent document et aux Incidents relevant de la responsabilité de Proximus.

Sont exclus du calcul du Niveau de service (application du principe "Stop-Clock") :

- les Incidents, retards ou événements empêchant Proximus de fournir le Service, imputables au Client, à un cas de Force majeure ou à un tiers ;

- Incident imputable à la Ligne d'accès ;
- Heures non comprises dans la Fenêtre de service ;
- Travaux planifiés (en ce compris les interruptions pour cause de maintenance).
- Updates et Upgrades du CPE
- Fin de vie de la batterie (partie du CPE).

Aucun Niveau de service n'est applicable en cas de Support à la demande.

6.2 SLO et SLA

Le SLO définit une obligation de moyens. Aucun Crédit de service ne peut être exigé en cas de manquement.

Le SLA définit une obligation de résultat. En cas de non-respect du SLA, le Client est en droit d'obtenir les Crédits de service de Proximus énumérés dans le tableau ci-dessous. Le Client est tenu de les réclamer personnellement, puisque Proximus ne les fournit pas de manière proactive, sauf s'il a souscrit un Contrat de gestion de service.

Pour que le Client reçoive un crédit de Niveau de service, la notification du non-respect du Niveau de service doit être soumise par écrit à Proximus dans les trois (3) mois suivant la fin du mois où le non-respect du SLA a été constaté. Les Crédits de service constituent l'unique indemnisation en cas de non-respect par Proximus de ses engagements.

Le Client ne pourra toutefois pas réclamer de Crédits de service (1) en cas d'arriérés de paiement des factures Proximus concernant ce Contrat ou un autre contrat ou (2) en cas de violation du Contrat pendant la durée de l'Incident ou de l'événement. Si le Contrat prend fin ou est résilié avant l'attribution du Crédit de service, ce dernier sera considéré comme nul dès la date de fin ou de résiliation du Contrat.

6.3 Fenêtres de service

Les Niveaux de service s'appliquent dans les limites de la Fenêtre de service sélectionnée.

On entend, par Fenêtre de service, la période durant laquelle s'accomplissent les activités de gestion des Incidents.

Nom de la Fenêtre de service	S'applique à	Heures de Fenêtre de service
Heures de service standard Plus (SSH+ - Standard Service Hours Plus)	Tous les Éléments de solution	En semaine de 8 h à 22 h CET/CEST Le samedi de 8 h à 16 h 30 CET/CEST À l'exception des jours fériés en Belgique

6.3.1 Fenêtre de mise en œuvre des changements standard

La Fenêtre de mise en œuvre des changements est la fenêtre durant laquelle les changements standard seront effectués dans le cadre du présent Service. La Fenêtre de mise en œuvre des Changements standard est la suivante :

Heures de service standard (Standard Service Hours)	SSH	<i>Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h CET/CEST</i> À l'exception des jours fériés en Belgique
--	-----	--

6.4 Priorité de l'Incident

Si le Client détecte un Incident, il peut contacter le Service Desk. Le Service Desk assignera une priorité à l'Incident en se basant sur l'impact de l'Incident.

Définition des priorités	
P1 (*)	Interruption complète du Service : le Client ne peut établir aucun appel sortant/recevoir aucun appel entrant sur le réseau téléphonique public de Proximus, ni recevoir aucun appel entrant sur le numéro de téléphone attribué au Service. À l'exception du statut "batterie déchargée".
P2	Détérioration du Service, mais pas d'interruption complète (par exemple : brèves interruptions, performances d'appel en baisse, problèmes au niveau de certains appels entrants ou sortants, etc.).
P3	Le Service n'est pas directement affecté (p. ex. demande d'information, demande de reconfiguration, etc.).
P4	Pas d'impact/demande d'info

S'il apparaît, à la lumière du diagnostic, que l'impact de l'Incident ne correspond pas à celui mentionné par le Client lors de la création du Ticket, Proximus corrigera la priorité assignée à l'Incident.

6.5 Fenêtre de maintenance planifiée

La maintenance ou le développement du Service peut conduire Proximus à limiter ou à suspendre temporairement le Service. Dans ce cas, Proximus (1) utilisera au maximum la Fenêtre des Travaux planifiés du Service telle que définie ci-dessous et (2) limitera la période de restriction ou de suspension au temps nécessaire pour les interventions applicables.

En toute hypothèse, lorsque les Travaux de maintenance planifiés impliquent une Interruption du Service de plus de 30 minutes, et que ces Travaux se déroulent ou non pendant la Fenêtre de maintenance planifiée, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour en faire part au Client cinq (5) Jours ouvrables avant le début de ces Travaux de maintenance planifiés (y compris la publication d'un avis sur le Portail en libre-service). Le calcul du Service Level Agreement éventuel ne tient pas compte des Travaux planifiés.

Fenêtre des Travaux planifiés du Service

Période	Fenêtre de maintenance
Lundi	de minuit à 6 h 00
Jours de la semaine (sauf le lundi)	de 6 h 00 à 7 h 15

De plus, lorsque l'Update ou l'Upgrade du CPE peut être effectué à distance, que ce soit pour une activité de maintenance planifiée ou non, Proximus se réserve le droit d'effectuer cet Update ou cet Upgrade à tout moment. Ces modifications sont effectuées automatiquement et sans avertissement. Cette activité peut nécessiter le redémarrage du CPE et entraîner une interruption temporaire du Service.

6.6 Description du Niveau de service

Par défaut, seul un SLO est fourni avec le Service. En option, le Client peut commander le SLA Telephony Guarantee Pro, décrit dans cette section.

Les Crédits de service applicables à tous les SLA sont définis comme un pourcentage de la redevance mensuelle du Service.

Le montant total des Crédits de service accordés au Client conformément au présent Contrat dans le cadre d'un SLA au cours de n'importe quel mois calendrier ne dépassera pas les redevances récurrentes payées par le Client pour le Service pour le mois en question.

6.6.1 SLO

KPI de SLO	Définition	S'applique à	Objectif	Valable pour	Crédits de service
Délai de réaction à un Ticket d'Incident	Délai entre la notification de l'Incident (via le Service Desk) et la création d'un Ticket d'Incident dans le système de Tickets.	Accès au Service Desk	15 minutes	Incidents P1 et P2	Aucun
Délai de réaction à des Incidents	Délai pendant la Fenêtre de service convenue, entre la création du Ticket et le début de l'intervention par Proximus, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Diagnostic à distance	15 minutes	Incidents P1 et P2	Aucun
Délai de restauration des appareils/du Service	Le Délai de restauration des appareils/du Service se définit comme la période comprise entre la création du Ticket et la résolution d'un Incident au niveau de	Intervention à distance/sur place	Jour ouvrable suivant	Incidents P1	Aucun

	l'Élément de solution, pendant la Fenêtre de service convenue, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.				
Disponibilité annuelle des appareils/du Service	La Disponibilité des appareils/du Service est calculée comme suit : $100 \% * (1 - \frac{\text{durée nette d'interruption}}{\text{durée totale (24/7)}}) = \%$ de la Disponibilité des appareils/du Service, où la durée nette d'interruption correspond à la durée d'ouverture d'un Incident P1 en raison de l'indisponibilité d'un Élément de solution pendant sa Fenêtre de service, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable et où la durée totale correspond à la période de calcul de la Disponibilité.	Contrôle de la Disponibilité des appareils/du Service	99,7 %	Incidents P1	Aucun
Fenêtre de mise en œuvre des Changements standard	Délai de mise en œuvre des Changements standard, calculé à partir de l'enregistrement de la demande de Changement standard (moment où le Ticket de Changement est créé) jusqu'à la fin de sa mise en œuvre par Proximus (clôture du Ticket de Changement).	Changements standard	> 95 % exécutés en 3 Jours ouvrables	NA	Aucun

6.6.2 Option SLA

Option Telephony Guarantee PRO (réparation dans les 5 h)

KPI de SLA	Définition	S'applique à	Objectif	Valable pour	Crédits de service
Délai de réaction à un Ticket d'Incident	Délai entre la notification de l'Incident (via le Service Desk) et la création d'un Ticket d'Incident dans le système de Tickets.	Accès au Service Desk	15 minutes	Incidents P1 et P2	Aucun
Délai de réaction à des Incidents	Délai pendant la Fenêtre de service convenue, entre la création du Ticket et le début de l'intervention par Proximus, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Diagnostic à distance	15 minutes	Incidents P1 et P2	10 % de la redevance récurrente pour chaque Incident P1 validé et impliquant le non-respect du SLA, avec un montant maximum de 25 % de la redevance récurrente*
Délai de restauration des appareils/du Service	Le Délai de restauration des appareils/du Service se définit comme la période comprise entre la création du Ticket et la résolution d'un Incident au niveau de l'Élément de solution, pendant la Fenêtre de service convenue, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Intervention à distance/sur place	5 Heures de bureau à condition que le Ticket soit enregistré au moins 5 heures avant la fin de la Fenêtre de traitement des Incidents	Incidents P1	25 % de la redevance récurrente pour chaque Incident P1 validé et impliquant le non-respect du SLA, avec un montant maximum de 50 % de la redevance récurrente*

Disponibilité annuelle des appareils/du Service	<p>La Disponibilité des appareils/du Service est calculée comme suit :</p> $100 \% \cdot (1 - \frac{\text{durée nette d'interruption}}{\text{durée totale (24/7)}}) = \%$ <p>de la Disponibilité des appareils/du Service, où la durée nette d'interruption correspond à la durée d'ouverture d'un Incident P1 en raison de l'indisponibilité d'un Élément de solution pendant sa Fenêtre de service, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable et où la durée totale correspond à la période de calcul de la Disponibilité.</p>	Contrôle de la Disponibilité des appareils/du Service	99,7 %	Incidents P1	< 99,7 % -> 5 %
Fenêtre de mise en œuvre des Changements standard	Délai de mise en œuvre des Changements standard, calculé à partir de l'enregistrement de la demande de Changement standard (moment où le Ticket de Changement est créé) jusqu'à la fin de sa mise en œuvre par Proximus (clôture du Ticket de Changement).	Changements standard	> 95 % exécutés en 3 Jours ouvrables	NA	$95 > X \geq 90 \% \quad 5 \%$ $90 > X \geq 80 \% \quad 10 \%$ $80 \% > X \quad 25 \%$ de la redevance mensuelle des Crédits de changement*

* Le montant total des Crédits de service accordés au Client conformément au présent Contrat dans le cadre d'un SLA au cours de n'importe quel mois calendrier ne dépassera pas les redevances récurrentes payées par le Client pour le Service pour le mois en question.

7. Conditions spécifiques

7.1 Informations générales

7.1.1. Les Conditions générales pour les Clients professionnels constituent, avec la présente Description de service contractuelle (en ce compris les présentes Conditions spécifiques), le Bon de commande, le Résumé du Contrat (dans les cas requis par la loi), l'offre (le cas échéant) et la Liste de prix, le "Contrat" entre Proximus et le Client. Le Contrat définit les droits et les obligations de Proximus et du Client concernant la fourniture du Service.

7.1.2. Dans le cadre du présent Contrat, on entend par " Client " : une personne morale ou une association de fait comptant plus de neuf (9) employés (calculés conformément aux articles 1:24 ou 1:28 du Code belge des sociétés et des associations).

7.1.3. Il est recommandé de conserver une copie de la présente Description de service contractuelle.

7.1.4. Définitions

Point de terminaison : point auquel le Client accède à l'infrastructure publique de télécommunications de Proximus.

Point de démarcation : point jusqu'auquel Proximus fournit le Service.

7.2 Procédure contractuelle

Durée du Contrat

7.2.1. Sauf accord contraire entre les Parties, le Contrat entre en vigueur à la date d'activation du Service par Proximus.

Sauf convention contraire entre les Parties, le Contrat est conclu pour une Durée initiale de douze (12) mois à compter de l'activation du Service.

À la fin de la Durée initiale, le Contrat sera reconduit tacitement pour une Durée de renouvellement indéterminée. Si l'une des Parties ne souhaite pas que le Contrat soit automatiquement reconduit pour une Durée de renouvellement indéterminée, elle doit en informer l'autre Partie par écrit au moins trente (30) jours calendrier avant la fin de la Durée Initiale.

Résiliation du Contrat

7.2.2. Dans le cas où la Durée initiale a été automatiquement reconduite pour une Durée de renouvellement indéterminée, chaque Partie peut résilier le Contrat pendant la Durée de renouvellement indéterminée moyennant un préavis écrit de trente (30) Jours calendrier, sauf en cas de portage du numéro, auquel cas le Contrat prendra fin immédiatement une fois le portage effectif (voir art 4.2.4.3. ci-dessus pour plus d'informations sur la procédure de portage du numéro).

7.2.3. Le Client reste responsable à l'égard de Proximus de tous les montants qui lui sont dus jusqu'à la fin du Contrat.

7.2.4. En plus des Conditions générales pour les Clients professionnels, Proximus est en droit, moyennant notification préalable, de limiter la fourniture du Service au service minimum lorsque le Client persiste à ne pas respecter ses obligations de paiement. Le Client aura alors uniquement la possibilité d'appeler les services de secours et de recevoir des appels, à l'exception des appels payés par le destinataire.

La limitation du Service prendra fin lorsque le Client se sera conformé à ses obligations. Le paiement de la redevance du Service reste d'application pendant toute la durée de la limitation du Service. Proximus se réserve le droit de facturer également des frais de réactivation.

Proximus a le droit de résilier unilatéralement le Contrat sans l'intervention d'un tribunal et par notification écrite, si le Client n'a pas respecté ses obligations de paiement dans le délai indiqué dans la notification visée au présent article.

7.2.5. Les plaintes relatives à une cessation injustifiée du Service doivent être introduites dans les cinq (5) Jours calendrier suivant la cessation du Service. Si la plainte est introduite après ce délai, la période entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite n'est pas prise en compte dans le calcul de l'indemnisation.

7.2.6. En plus des Conditions générales pour les Clients professionnels, Proximus est en droit de demander un supplément de prix lorsque le Client transfère le Contrat et que le cessionnaire n'est pas domicilié ou ne réside pas simultanément à la même adresse que le cédant. Le Contrat ne peut être transféré qu'à une adresse située dans la même zone géographique.

Effets de la résiliation

7.2.7. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client pendant la Durée initiale, ce dernier sera redevable à Proximus d'une indemnité de résiliation anticipée correspondant à la somme des montants qui auraient dus être versés jusqu'à l'expiration de la Durée initiale. En cas de résiliation partielle par le Client, l'indemnité de résiliation anticipée est calculée au prorata. En outre, si la résiliation a lieu pendant la phase d'implémentation, les frais encourus et les travaux exécutés par Proximus seront à la charge du Client.

7.3 Modifications apportées au Contrat

7.3.1. Par dérogation aux Conditions Générales pour les Client Professionnels, Proximus se réserve le droit de modifier le Contrat et les caractéristiques techniques du Service, même si ces modifications ont un impact sur le prix ou la qualité du Service. Proximus s'engage à informer le Client de ces modifications par écrit au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. Les Clients qui n'acceptent pas les nouvelles conditions peuvent, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur, résilier le Contrat sans être redevables d'une indemnité de résiliation anticipée, au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. En cas d'augmentation tarifaire, le Client peut, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur ou l'indexation prévue par ce Contrat, résilier son Contrat sans être redevable d'une quelconque indemnité de résiliation anticipée au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit.

Pour toute clarté, les changements apportés à l'infrastructure physique et/ou à la technologie utilisée pour fournir le Service ne sont pas considérés comme un amendement du Contrat ou du Service si la fonctionnalité du Service reste inchangée ou est améliorée pour le même prix après ces changements.

Proximus se réserve le droit d'adapter les prix deux fois par année calendrier, sur base de l'indice des prix à la consommation et de la formule de révision de prix suivante:

$$P1 = PO \times (IPC 1 / IPC 0)$$

dans laquelle:

- P1 = le nouveau prix
- PO = le prix applicable avant la date d'indexation en cours
- IPC 0 = l'indice des prix à la consommation applicable (i) à la date d'indexation précédente ou (ii) si aucune indexation n'a encore eu lieu auparavant, à la date précédant d'un an la date d'indexation en cours.
- IPC 1 = l'indice des prix à la consommation applicable à la date d'indexation en cours.

Une adaptation de prix basée sur la formule de révision de prix ne donnera nullement au Client le droit de mettre fin au Contrat sans le paiement d'une indemnité de dédit.

Si, à une occasion d'indexation donnée, Proximus décide de ne pas indexer ses prix ou certains éléments de prix, cela ne pourra être considéré comme une renonciation à ce droit et Proximus se réserve explicitement le droit d'indexer les prix ou autres éléments de prix en conséquence à une prochaine occasion d'indexation.

7.4 Droits et obligations des Parties

7.4.1. L'infrastructure publique de télécommunications de Proximus, y compris le point de terminaison, est la propriété de Proximus. Proximus offre une protection au même titre qu'une personne prudente et raisonnable. Elle seule est habilitée à effectuer des travaux de maintenance, de réparation et de développement.

À moins d'être expressément mandaté par Proximus à cet effet, le Client n'est pas autorisé à modifier l'infrastructure publique de télécommunications, y compris le Point de terminaison. Il doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de Proximus qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes.

Le Client veillera à ne pas établir ou faire établir par un tiers un raccordement au réseau de Proximus ou à ne pas utiliser un équipement autre que celui prévu aux termes du Contrat, notamment des décodeurs, cartes ou modems pirates permettant d'accéder au Service.

Le Client ne peut pas perturber le trafic sur le réseau de Proximus.

7.4.2. Seul l'Équipement terminal du Client qui satisfait pleinement aux dispositions légales et aux exigences techniques spécifiées par Proximus peut être raccordé à l'infrastructure de Proximus. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'accès frauduleux à l'Équipement terminal.

Le Client doit s'assurer de ne raccorder au réseau que de l'Équipement terminal du Client compatible et en bon état de fonctionnement. En ce qui concerne particulièrement l'envoi ou la réception de fax, le Client doit s'assurer que son Équipement terminal supporte soit le codec G.711, soit le codec T.38, mais avec un mécanisme de fallback vers le codec G.711. En cas de non-respect de l'une des dispositions du présent

article, Proximus peut demander au Client de débrancher l'Équipement terminal ou le PABX raccordé du Client, sans préjudice des autres mesures stipulées dans le présent Contrat. Les frais encourus par Proximus à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

Sauf cas de Force majeure, si Proximus apporte aux caractéristiques techniques du Service des changements qui nécessitent le remplacement ou la modification de l'Équipement terminal du Client, Proximus en informera le Client au moins 6 mois à l'avance.

7.4.3. Dans le cadre du Service, le Client sera en mesure d'accéder à un ou plusieurs portails en ligne et de les utiliser (ci-après, le "Portail"). Le Client garantit que seules les personnes autorisées recevront un tel accès. Le Client respectera toute autre norme technique ou de sécurité imposée de temps à autre par Proximus à propos du Portail. Proximus ne peut vérifier le bien-fondé des demandes d'accès ni de l'utilisation du Portail et décline toute responsabilité concernant les conséquences résultant d'un accès frauduleux ou d'une utilisation frauduleuse. Le Client informera immédiatement Proximus par écrit de tout changement intervenant dans les données d'identification des personnes autorisées.

Le Client s'abstiendra (et n'autorisera ou ne permettra pas de tels comportements de la part de tiers, y compris tout utilisateur final) de copier ou d'utiliser intégralement ou partiellement le Portail, sauf dans les cas expressément autorisés par la présente Description de service contractuelle, d'utiliser le Portail sur des équipements ou produits non autorisés, d'utiliser le Portail d'une manière susceptible d'endommager, de perturber ou de désactiver le fonctionnement du Service, de modifier le Portail ou de s'en inspirer pour créer des travaux dérivés basés sur le Portail, d'effectuer de l'ingénierie inverse, de décompiler, décrypter, désassembler ou réduire le Portail à un format lisible par l'homme, sauf dans les cas autorisés par la loi, de modifier toute légende ou indication de propriété figurant sur ou dans le Portail et d'utiliser le Portail en violation des droits d'autres Parties.

7.4.4. Les activités de maintenance prévues par le présent Contrat sont décrites dans le chapitre "Phase opérationnelle". Le Service n'inclut pas le remplacement, la réparation ou toute autre intervention de Proximus (l'intervention éventuelle sera néanmoins facturée séparément au tarif actuel en vigueur) (i) en cas d'Incident survenu en raison d'une utilisation ou d'un événement non prévu dans les conditions de fonctionnement normal de l'Élément de solution concerné, (ii) en cas de fourniture d'un Support à la demande ; (iii) en cas d'activités de support afférentes au Logiciel et/ou Matériel que le fabricant ne prend plus en charge, (iv) en cas d'Incident survenu en raison :

- a. de causes externes incluant notamment les conditions météo, la fermeture ou coupure de lignes téléphoniques non comprises dans le Service, des pannes de l'air conditionné, des prises défectueuses, des orages, la foudre, des inondations et toute autre cause étrangère à l'Élément de solution, des facteurs environnementaux inadéquats tels qu'une humidité trop élevée, des températures anormales ou une quantité anormalement élevée de poussière ;
- b. d'une utilisation du Service ou de l'Élément de solution concerné non autorisée par le Contrat ni par une quelconque prescription émanant de Proximus ;
- c. d'une utilisation avec l'Élément de solution concerné ou en rapport avec ce dernier pour des éléments non approuvés par Proximus ou du fonctionnement irrégulier de l'élément auquel l'Élément de solution est raccordé ;
- d. de l'exécution (ou de la tentative) de maintenance, d'un déménagement, d'une réparation, d'une modification ou d'un changement au niveau de l'Élément de solution concerné par des personnes autres que Proximus ou autorisées par Proximus sans l'autorisation préalable écrite de Proximus ;
- e. de dommages survenant lors d'un déplacement, d'un transport ou d'une rénovation non effectués par Proximus ;
- f. d'une négligence ou d'un manquement (par action ou omission) de la part du Client ou de tiers ;
- g. d'un changement apporté par le Client ou un tiers à l'infrastructure sous-jacente au Service du Client ;

- h. de la batterie pendant la période d'alerte de fin de vie et de son remplacement effectif par une nouvelle batterie.

7.4.5. Proximus garantit que toute mesure qu'elle serait amenée à mettre en place pour éviter une saturation ou sursaturation de son réseau n'entraînera aucune différenciation du trafic entre les utilisateurs et/ou les services. Davantage d'informations concernant les procédures que Proximus applique pour éviter la saturation de son réseau sont disponibles sur le site web de Proximus.

7.5 Paiement et facturation

7.5.1 Les frais d'installation de la Ligne d'accès (le cas échéant), le CPE et les frais d'activation seront facturés au Client dès l'activation du Service.

7.5.2. Dès l'activation du Service, la redevance récurrente sera facturée anticipativement sur une base mensuelle. En cas de résiliation pour quelque raison que ce soit, le montant prépayé ne sera pas remboursé.

7.5.3. Si la batterie initiale (élément du CPE) arrive en fin de vie, une redevance unique sera facturée au Client pour la nouvelle batterie.

7.5.4. Les frais de communication (également appelés "redevance d'utilisation") ne sont pas inclus dans la redevance récurrente. Les communications sont facturées aux tarifs dont bénéficie le Client en vertu du plan tarifaire qui lui est applicable. À défaut de plan tarifaire spécial, les tarifs de base tels que mentionnés dans la Liste de prix de Proximus seront appliqués.

Le Client est tenu de payer les frais de communication qui sont déterminés par le système d'enregistrement de Proximus (ou celui de son fournisseur). La durée d'un appel est le temps qui s'écoule entre le moment où l'appelé décroche ou est joint via sa boîte vocale et celui où l'appelant raccroche ou donne le signal de fin de communication. Chaque appel vers un service à tarif premium (0900, etc.) est limité à trente minutes.

7.5.5. Le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture sur l'app ou le site web MyProximus.

7.5.6. Sur simple demande, le Client peut obtenir gratuitement une version plus détaillée de sa dernière facture (une "Facture à rubriques"). Ce détail est envoyé à l'adresse de facturation mentionnée par le Client.

7.6 Protection des données à caractère personnel

Outre les dispositions des Conditions générales pour les Clients professionnels, Proximus agit en qualité de responsable du traitement pour les données à caractère personnel traitées par ses soins dans le cadre du présent Contrat, à savoir :

- toute donnée à caractère personnel fournie par le Client avant et pendant l'exécution du Contrat, telle que la liste éventuelle des numéros fixes à inclure dans le champ d'application du Contrat ;
- les Données de contact du Client fournies à des fins de service clientèle, de traitement des Incidents et d'administration client ;
- les données de trafic générées lors de l'utilisation du Service et utilisées par Proximus à des fins de facturation.

Indépendamment du rôle de Proximus en tant que sous-traitant ou responsable du traitement, il appartient au Client de respecter les obligations de transparence découlant du RGPD. Cela inclut, sans s'y limiter, qu'il appartient au Client de fournir aux personnes concernées les informations énumérées aux articles 13 et 14 du RGPD.

Dans un souci de clarté, il est précisé que Proximus n'intervient ni en qualité de responsable du traitement ni en qualité de sous-traitant des données à caractère personnel comprises dans le contenu des communications transmises pendant la fourniture du Service.

7.7 Ligne d'accès

7.7.1. La Ligne d'accès Proximus (si nécessaire pour la technologie applicable) est incluse dans le Service.

7.7.2. La résiliation du Contrat entraînera automatiquement la résiliation de la Ligne d'accès Proximus.

7.7.3. Si le Client ne dispose pas d'un raccordement au réseau de Proximus et demande à Proximus de lui fournir ce raccordement, Proximus établira, comme mentionné au chapitre relatif à la phase d'implémentation, un devis des travaux nécessaires pour répondre à sa demande et le lui communiquera au préalable pour approbation. Le montant à payer par le Client pour l'installation de la Ligne d'accès correspond aux "frais d'installation de la Ligne d'accès".

7.8 Numéro de téléphone

7.8.1. Le Client ne peut prétendre à aucun droit d'exiger un numéro de téléphone spécifique. Le Client ne peut prétendre à aucun droit sur le numéro que Proximus lui a attribué.

7.8.2. Le Client prend acte des réglementations spécifiques de chaque pays en matière d'utilisation de numéros géographiques. Il est tenu de les respecter. Par conséquent, Proximus ne peut être tenue responsable si le Client ne s'y conforme pas. Le Client reconnaît qu'il n'est pas autorisé (i) d'attribuer un numéro géographique correspondant à une zone téléphonique à un Client physiquement établi dans une autre zone, ou (ii) de générer et/ou d'utiliser des CLI (Calling Line Identifications) qui ne correspondent pas au numéro belge attribué au Client en vertu du présent Contrat. Dans ces cas, et sans préjudice de son droit à dommages et intérêts, Proximus est en droit de facturer au Client tous les frais supplémentaires correspondant aux coûts additionnels découlant de l'utilisation non autorisée par le Client (notamment les frais supplémentaires facturés par des opérateurs étrangers). Sans préjudice de ce qui précède et des

sections relatives aux appels d'urgence, les numéros attribués dans le cadre du présent Contrat peuvent être utilisés en mode nomade.

7.8.3. Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Proximus d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est possible techniquement, Proximus invite le titulaire du numéro à cesser les appels. Si le Client reste malgré tout victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. À la demande de ce dernier, Proximus communique l'identité et l'adresse du titulaire des appels malveillants afin de les transmettre au Client.

7.8.4. Les appels vers des numéros surtaxés en dehors de la Belgique ne sont pas pris en charge. Les appels vers des numéros abrégés autres que les numéros d'urgence ne sont pas pris en charge en dehors de la Belgique.

7.9 Produit

7.9.1. Les CPE éventuels sont pris en location pour la durée du Contrat et sont soumis à la section "Location de produit" des Conditions générales pour Clients professionnels. Seule Proximus est autorisée à effectuer des travaux de maintenance, de réparation et de développement sur le CPE.

7.9.2. La batterie initiale (élément du CPE) est incluse dans la redevance du Service. Si la batterie initiale arrive en fin de vie, Proximus recevra une alerte et remplacera de manière proactive l'ancienne batterie par une nouvelle, contre paiement. Pendant une panne de courant, la batterie de secours peut être activée pendant une période minimale de deux (2) heures et garantira le Service pendant cette période. En cas de batterie en fin de vie, la période de sauvegarde de deux (2) heures susmentionnée ne peut plus être garantie, ce que reconnaît le Client.

7.9.3. Les données de configuration du CPE resteront la propriété de Proximus. Sauf autorisation écrite préalable de Proximus, le Client n'a pas accès à ces données de configuration. Si Proximus venait, le cas échéant, à communiquer ces données de configuration au Client, cette action n'impliquerait aucune cession ou reconnaissance de droits de propriété intellectuelle. Les données de configuration doivent être considérées comme des informations strictement confidentielles dans le chef de Proximus. Toutes les données de configuration doivent être restituées à Proximus à la fin du contrat.

7.9.4. Le Client obtiendra une licence en vue de l'utilisation du Logiciel pour la durée du Contrat. 7.10.3. Le Client obtiendra une licence en vue de l'utilisation du Logiciel pour la durée du Contrat. Au terme du Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client ne pourra plus utiliser le Logiciel et sera tenu de détruire toutes les copies qui seraient en sa possession. Le Client s'engage à ne pas réaliser de copies du Logiciel, à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier le Logiciel, à ne pas le revendre ni le louer pour tout ou partie. Le client qui décide d'utiliser ces logiciels est réputé avoir accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.