



EBU Solutions

Contractuele Dienstbeschrijving Internet

Datum 10/01/2022

proximus

Inhoud

| | |
|---|----|
| Inhoud | 2 |
| 1. Inleiding..... | 3 |
| 2. De Dienst in een notendop..... | 4 |
| 3. Functionele diensten | 10 |
| 4. Implementatiediensten | 19 |
| 5. Operationele diensten | 22 |
| 6. Service Level Agreements (SLA's) | 32 |
| 7. Specifieke voorwaarden..... | 37 |
| 8. Bijlage -Technische parameters | 44 |

1. Inleiding

Deze Contractuele Dienstbeschrijving beschrijft de internetdiensten die specifiek worden aangeboden voor professionele Klanten (hierna 'de Dienst' genoemd).

De Dienst wordt aangeboden in verschillende Formules. De Klant vermeldt de gekozen Formule in de Bestelbon.

De Dienst is gebaseerd op de volgende infrastructuurelementen, Oplossingselementen genoemd:

- Customer Premises Equipment (CPE)
- Internet Access Line (lijn)
- Internet Service Platform (platform)
- Hardware geïnstalleerd op de CPE in geval van Mobile Backup (HW mobile backup)

De termen 'Product(en)' betekent de CPE geleverd door Proximus en de Hardware mobile backup.

De functie van de Dienst wordt meer in detail beschreven in de rubriek 'Functionele Diensten', terwijl de ondersteuning die wordt verleend aan de Klant tijdens de implementatie- en de operationele fasen respectievelijk in de rubrieken 'Implementatiediensten' en 'Operationele Diensten' wordt beschreven.

2. De Dienst in een notendop

De Dienst wordt aangeboden in de vorm van vijf Dienstformules waarbij elke Formule overeenstemt met een reeks Dienstcomponenten met betrekking tot de functies van de Dienst en met de support verstrekt tijdens de implementatie- en operationele fase. De details van de Dienstcomponenten van elke Formule staan beschreven in de onderstaande tabel, waarbij STD voor 'Standaard inbegrepen' staat en OPT voor 'Optioneel'.

Zodra de Dienstformule en de (eventuele) opties via de Bestelbon geselecteerd zijn, wordt het toepassingsgebied van deze Overeenkomst bepaald. In geval van toevoeging of wijziging van Dienstcomponenten wordt een nieuwe Overeenkomst opgemaakt.

2.1 Functionele diensten voor Formules op basis van kopertechnologie

| Internet | Dienstcomponenten | Internet Office&Go Comfort | Internet Maxi met Biz Services | Internet Pro | Internet Pro+ | Internet Pro+ Essential |
|--------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------|---------------|-------------------------|
| FUNCTIONELE DIENSTCOMPONENTEN | | | | | | |
| Internettoegang | Internetbandbreedte (koper) | STD | STD | STD | STD | STD |
| | Onbeperkt transmissievolume | - | STD | STD | STD | STD |
| CPE | CPE | Router | Router | Router | Router | Modem |
| IP-adres | Vast IP-adres (IPv4) | OPT | OPT | OPT | STD | STD |
| | Vast IPv6-adres - blok | - | - | - | STD | STD |

| Internet | Dienstcomponenten | Internet Office&Go Comfort | Internet Maxi met Biz Services | Internet Pro | Internet Pro+ | Internet Pro+ Essential |
|------------------------------|---|----------------------------|--------------------------------|--------------|---------------|-------------------------|
| | Extra vast IPv4-adres (IP-pack) en gestructureerd IPv6-blok | - | - | - | OPT | OPT |
| Poorten | Ongelimeerde poorten | STD | STD | STD | STD | STD |
| Aantal Eindgebruikers | Max. aantal Eindgebruikers in IPv4 | 253 | 253 | 253 | 253 | - |
| Mailbox | Basismailbox | STD | STD | STD | - | - |
| Firewall | Managed firewall in CPE | - | - | - | STD | - |
| Back-upoplossing | Mobile backup | - | - | - | OPT | - |

2.2 Functionele diensten voor Formules op basis van glasvezeltechnologie

| Internet | Dienstcomponenten | Internet Office&Go Comfort (FTTH) | Internet Maxi Fiber met Bizz Services | Internet Pro FullFiber | Internet Pro+ FullFiber | Internet Pro+ Essential FullFiber |
|--------------------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| FUNCTIONELE DIENSTCOMPONENTEN | | | | | | |
| Internettoegang | Internetbandbreedte (glasvezel) | STD | STD | STD | STD | STD |
| | Fiber Boost | OPT | OPT | - | - | - |
| | Fiber Boost Plus | OPT | OPT | - | - | - |
| | FullFiber Boost Pro | - | - | OPT | OPT | OPT |
| | Onbeperkt transmissievolume | - | - | STD | STD | STD |
| CPE | CPE | Router | Router | Router | Router | Modem |
| IP-adres | Vast IP-adres (IPv4) | OPT | OPT | OPT | STD | STD |
| | Vast IPv6-adres - blok | - | - | - | STD | STD |
| | Extra vast IPv4-adres (IP-pack) en gestructureerd IPv6-blok | - | - | - | OPT | OPT |
| Poorten | Ongelimiteerde poorten | STD | STD | STD | STD | STD |
| Aantal Eindgebruikers | Max. aantal Eindgebruikers | 253 | 253 | 253 | 253 | - |

| | | | | | | |
|------------------|-------------------------|---|---|---|-----|---|
| Firewall | Managed firewall in CPE | - | - | - | STD | - |
| Back-upoplossing | Mobile backup | - | - | - | OPT | - |

2.3 Implementatie en operationele Diensten voor Formules op basis van zowel koper- als glasvezeltechnologie

De volgende tabel beschrijft de implementatie en operationele Dienstcomponenten voor Formules op basis van zowel koper- als glasvezeltechnologie. De kolom 'Oplossingselementen' specificeert op welk Oplossingselement de desbetreffende Dienstcomponent van toepassing is.

| Internet | Dienstcomponenten | Oplossingselementen | Internet Office&Go Comfort / Internet Office&Go Comfort (FTTH) | Internet Maxi met Bizz Services / Internet Maxi Fiber met Bizz Services | Internet Pro / Internet Pro FullFiber | Internet Pro+ / Internet Pro+ FullFiber | Internet Pro+ Essential / Internet Pro+ Essential FullFiber |
|--|----------------------------|---|--|---|---------------------------------------|---|---|
| IMPLEMENTATIE DIENSTCOMPONENTEN | | | | | | | |
| | Installatie | CPE, Lijn (indien nodig), HW mobile backup | STD | STD | STD | STD | STD |
| | Spoedinstallatie (1) | CPE, Lijn (indien nodig), HW mobile backup | - | - | - | OPT | OPT |
| | Configuratie en activering | Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | STD | STD | STD | STD | STD |

| Internet | Dienstcomponenten | Oplossingselementen | Internet Office&Go Comfort / Internet Office&Go Comfort (FTTH) | Internet Maxi met Bizz Services / Internet Maxi Fiber met Bizz Services | Internet Pro / Internet Pro FullFiber | Internet Pro+ / Internet Pro+ FullFiber | Internet Pro+ Essential / Internet Pro+ Essential FullFiber |
|----------|-------------------|---------------------|--|---|---------------------------------------|---|---|
|----------|-------------------|---------------------|--|---|---------------------------------------|---|---|

OPERATIONELE DIENSTCOMPONENTEN

| | | | | | | | |
|--------------------------------|---|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Reactieve ondersteuning | Toegang tot de Service Desk | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | STD | STD | STD | STD | STD |
| | Diagnose op afstand | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | STD | STD | STD | STD | STD |
| | Interventie op afstand | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | STD | STD | STD | STD | STD |
| | Interventie ter plaatse | CPE, Lijn, HW mobile backup | STD | STD | STD | STD | STD |
| | Expreslevering van onderdelen | CPE | STD | STD | STD | STD | - |
| | Vervanging van onderdelen ter plaatse | CPE | STD | STD | STD | STD | - |
| | Herstellen van de configuratie | CPE, Lijn, Internet Service Platform | - | - | - | STD | - |
| Configuratieafhandeling | Configuratiebeheer met specifieke toegangsrechten | CPE | STD | STD | STD | STD | - |
| | Configuratiebeheer zonder Klantentoegangsrechten | Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | STD | STD | STD | STD | STD |
| | Back-up van de configuratie | CPE, Lijn | - | - | - | STD | - |
| | Standaardchanges | CPE, Lijn | - | - | - | OPT | - |

CSD Internet

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België.
 BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB.

| Internet | Dienstcomponenten | Oplossingselementen | Internet Office&Go Comfort / Internet Office&Go Comfort (FTTH) | Internet Maxi met Bizz Services / Internet Maxi Fiber met Bizz Services | Internet Pro / Internet Pro FullFiber | Internet Pro+ / Internet Pro+ FullFiber | Internet Pro+ Essential / Internet Pro+ Essential FullFiber |
|--|---|--|--|---|---------------------------------------|---|---|
| | | | | | | | |
| Dienstverleningsniveaus (Service Levels) | Dienstrooster voor afhandeling van Incidenten ma-vr 8.00-22.00 u; za 8.00-16.30 u | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | - | - | STD | STD | STD |
| | Dienstrooster voor afhandeling van Incidenten ma-vr 8.00-20.00 u; za 8.00-16.30 u | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | STD | STD | - | - | - |
| | Dienstherstellingstijd P1 5 u | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | - | - | STD | STD | STD |
| | Dienstherstellingstijd P1 (dezelfde dag) | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | STD | STD | - | - | - |
| | Dienstherstellingstijd P2 Einde volgende Werkdag | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | - | - | STD | STD | STD |
| | Dienstherstellingstijd P2 3 Werkdagen | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | STD | STD | - | - | - |
| | Dienstbeschikbaarheid van 99,7% | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | - | - | - | STD | STD |
| | Dienstrooster voor de implementering van changes (ma-vr van 08 u tot 18 u) | CPE, Lijn | - | - | - | STD | - |
| | 24/7-uurrooster voor afhandeling van Incidenten | CPE, Lijn, Internet Service Platform, HW mobile backup | - | - | - | OPT (2) | OPT (2) |

(1) Niet beschikbaar voor Formules op basis van glasvezeltechnologie

CSD Internet

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België.
 BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB.

(2) Niet meer beschikbaar op nieuwe lijnen vanaf 15 januari 2018

3. Functionele diensten

3.1 Internettoegang

3.1.1 Technologie

De door Proximus geleverde internettoegang is gebaseerd op koper- of glasvezeltechnologie. De technologie die voor de Klant wordt gebruikt, wordt vermeld op de overeenstemmende Bestelbon.

3.1.2. Snelheid

De Dienst levert de Klanten internettoegang met de volgende maximale standaardsnelheden:

| Internetdienstformule op kopertechnologie | Max. downstreamsnelheid | Max. upstreamsnelheid |
|---|-------------------------|-----------------------|
| Internet Pro+ | 100 Mbps | 40 Mbps |
| Internet Pro+ Essential | 100 Mbps | 40 Mbps |
| Internet Pro | 100 Mbps | 40 Mbps |
| Internet Maxi met Bizz Services | 100 Mbps | 15 Mbps |
| Internet Office & Go Comfort | 100 Mbps | 6 Mbps |

Overzicht van snelheden voor professionele internetdiensten op kopertechnologie

De opgegeven maximumsnelheid is een theoretische snelheid voor een vaste internetverbinding op basis van kopertechnologie, die in de praktijk niet door alle Klanten kan worden gehaald. In geval van Formules op basis van kopertechnologie is de snelheid afhankelijk van de situatie van de Klant, hoofdzakelijk van de afstand tussen het aansluitpunt en de centrale, de beschikbaarheid van VDSL, de computerinstallatie van de Klant en de binnenbekabeling. De Klant zal pas de maximumsnelheid genieten als deze omstandigheden optimaal zijn. Ook door het gebruik van wifi kan de surfsnelheid verminderen.

Op basis van zijn adres kan de Klant gedetailleerde informatie over zijn vaste internetsnelheid raadplegen via https://www.proximus.be/nl/id_cl_entspeedt. Meer algemene informatie over de internetsnelheid is beschikbaar op www.proximus.be/internetpolicy. In voorliggend geval kan de Klant ook zijn gewoonlijke contactpersoon bij Proximus raadplegen.

| Internetdienstformule op glasvezeltechnologie | Downstreamsnelheid | Upstreamsnelheid |
|---|--------------------|------------------|
| Internet Pro+ FullFiber | 350 Mbps | 50 Mbps |
| Internet Pro+ Essential FullFiber | 350 Mbps | 50 Mbps |
| Internet Pro FullFiber | 350 Mbps | 50 Mbps |
| Internet Maxi Fiber met Bizz Services | 220 Mbps | 25 Mbps |
| Internet Office&Go Comfort (FTTH) | 110 Mbps | 10 Mbps |

Overzicht van snelheden voor professionele internetdiensten op glasvezeltechnologie

De reële snelheid die door de Klant wordt ervaren is ook afhankelijk van de computerinstallatie en in uitzonderlijke gevallen van het algemeen gebruik.

Op basis van zijn adres kan de Klant gedetailleerde informatie over zijn vaste internetsnelheid raadplegen via www.proximus.be/internetsnelheid. Meer algemene informatie over de internetsnelheid is beschikbaar op www.proximus.be/internetpolicy. In voorliggend geval kan de Klant ook zijn gewoonlijke contactpersoon bij Proximus raadplegen.

In geval van FullFiber-dienstformules kan de Klant optioneel een snelheidsupgrade aanvragen.

Als hij dit doet zullen de snelheden de volgende zijn:

| Internetdienstformules | Downstreamsnelheid | Upstreamsnelheid |
|--|--------------------|------------------|
| Internet Pro+ FullFiber & FullFiber Boost Pro | 500 Mbps | 100 Mbps |
| Internet Pro+ Essential FullFiber & FullFiber Boost Pro | 500 Mbps | 100 Mbps |
| Internet Pro FullFiber & FullFiber Boost | 500 Mbps | 100 Mbps |
| Internet Maxi Fiber met Bizz Services & Fiber Boost - optie | 350 Mbps | 50 Mbps |
| Internet Office & Go Comfort Fiber & Fiber Boost-optie | 350 Mbps | 50 Mbps |
| Internet Maxi Fiber met Bizz Services & Fiber Boost Plus-optie | 500 Mbps | 100 Mbps |
| Internet Office & Go Comfort (FTTH) & Fiber Boost Plus-optie | 500 Mbps | 100 Mbps |

De reële snelheid die door de Klant wordt ervaren is ook afhankelijk van de computerinstallatie en in uitzonderlijke gevallen van het algemeen gebruik.

Op basis van zijn adres kan de Klant gedetailleerde informatie over zijn vaste internetsnelheid raadplegen via www.proximus.be/internetsnelheid. Meer algemene informatie over de internetsnelheid is beschikbaar op www.proximus.be/internetpolicy. In voorliggend geval kan de Klant ook zijn gewoonlijke contactpersoon bij Proximus raadplegen.

3.1.3. Transmissievolume

De Klant mag het datatransmissievolume geleverd in het kader van Dienst uitsluitend gebruiken voor zijn eigen rekening en in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst.

Het totale datavolume/maand van toepassing voor elke Dienstformule:

| Internetdienstformule | Transmissievolume | Opmerking |
|---|-------------------|--|
| Internet Office&Go Comfort/Internet Office&Go Comfort (FTTH) | 150 GB/maand | Als de Klant het transmissievolume inbegrepen bij de Dienstformule overschrijdt, zal de maximumsnelheid van de Dienst door Proximus worden verlaagd tot het einde van de maand in kwestie, tenzij de Klant een extra Volume Pack (betalend) bestelt. |
| Internet Maxi met Bizz Services/Internet Maxi Fiber met Bizz Services | Onbeperkt | Na 750 GB/maand wordt de Fair Usage Policy toegepast, wat betekent dat als de Klant een transmissievolume van 750 GB/maand overschrijdt, de maximumsnelheid van de Dienst door Proximus zal worden verlaagd tot het einde van de maand in kwestie, tenzij de Klant een extra Volume Pack (gratis) bestelt. |
| Internet Pro/Internet Pro FullFiber | Onbeperkt | - |
| Internet Pro+ /Internet Pro+ FullFiber | Onbeperkt | - |
| Internet Pro+Essential /Internet Pro+Essential FullFiber | Onbeperkt | - |

Overzicht van transmissievolumes voor professionele internetdiensten

3.2 CPE

Voor 'Internet Pro+' en 'Internet Pro+ FullFiber' levert Proximus de Klant een professionele CPE (router) waarmee ook een draadloze connectie mogelijk is. Deze router vormt het demarcatiepunt van de Dienst.

Voor 'Internet Pro', 'Internet Pro FullFiber', 'Internet Maxi met Bizz Services', 'Internet Maxi Fiber met Bizz Services', 'Internet Office&Go Comfort' en 'Internet Office & Go Comfort (FTTH)' levert Proximus de

Klant een b-box 2/b-box 3-router waarmee ook een draadloze connectie mogelijk is. Deze b-box vormt het demarcatiepunt van de Dienst.

In geval van een 'Internet Pro+ Essential' of een 'Internet Pro+ Essential FullFiber' voorziet Proximus geen router voor de Klant. De Klant is verantwoordelijk voor de aankoop, de installatie en het onderhoud van deze CEP (router). Proximus zal de Klant in dat geval een modem leveren (A-mod op koper en ONT op glasvezel), die het demarcatiepunt van de Dienst vormt.

De CPE (router of modem) wordt voor de duur van de Overeenkomst ter beschikking gesteld van de Klant.

3.3 IP-adres

3.3.1 Vast IPv4-adres (IPv4) en vast IPv6-adresblok

Voor de Formules 'Internet Pro+', 'Internet Pro+ FullFiber', 'Internet Pro+ Essential' en 'Internet Pro+ Essential FullFiber' wordt één vast IPv4-adres toegekend aan de Klant. De Klant krijgt ook één vast IPv6 – blok (subnet /56), voor lijnen geïnstalleerd vanaf 1 oktober 2016. Er wordt een vast IP-adres toegekend aan de internetkant van de CPE. Aan de zijde van het LAN-netwerk van de Klant wordt het bestaande privéadresseringsschema behouden. De CPE fungeert dus als standaardtoegangspoort voor het internetverkeer en verzorgt de vertaling van adressen van het privé- naar het publieke netwerk via NAT/PAT (Network Address Translation/Port Address Translation). De dynamische IPv4- of IPv6-adressen zijn niet mogelijk voor deze Dienstformules.

Voor de andere Dienstformules wordt één dynamisch IPv4-adres toegekend en krijgt hij één dynamisch IPv6-blok. Maar als betalende optie kan de Klant één vast IPv4-adres krijgen. Het vaste IPv6-adresblok is niet mogelijk voor deze Dienstformules.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van alle combinaties:

| | Dynamisch IPv4-adres | Dynamisch IPv6-adresblok | Vast IPv4-adres | Vast IPv6-adresblok |
|---|----------------------|--------------------------|-----------------|---------------------|
| Internet Pro+ / Internet Pro+ Fullfiber | - | - | STD | STD |
| Internet Pro+ Essential / Internet Pro+ Essential FullFiber | - | - | STD | STD |
| Internet Pro / Internet Pro FullFiber | STD | STD | OPT | - |
| Internet Maxi met Bizz Services / Internet Maxi Fiber met Bizz Services | STD | STD | OPT | - |
| Internet Office&Go Comfort/Internet Office & Go Comfort (FTTH) | STD | STD | OPT | - |

3.3.2 Extra vast IPv4-adres en gestructureerd IPv6-blok

In geval van de Dienstformules 'Internet Pro+', 'Internet Pro+ Essential', 'Internet Pro+ FullFiber' of 'Internet Pro+ Essential FullFiber' kan de Klant intekenen op de 'IP pack'-optie.

Met deze optie ontvangt de Klant:

- Een extra pool van vaste IPv4-adressen (tussen 4 en 32 extra vaste IPv4-adressen). Het exacte aantal vaste IPv4-adressen zal afhangen van de behoeften van de Klant en door Proximus worden onderzocht.
- Een extra blok van vaste IPv6-adressen. Het tweede blok van het ontvangen /57-blok zal gerouteerd worden naar de router of firewall van de Klant. Het adres op de firewall of router zal het overeenstemmende adres zijn dat eindigt op '::10/64' en kan indien nodig worden gewijzigd.

CSD Internet

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België.
BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB.

3.4 Poorten

Tijdens het installatieproces zal een aantal TCP/UDP-poorten geopend worden voor de Klant.

Poorten die typisch gebruikt worden in de Dienst zijn:

- MAIL: TCP port 25 (SMTP), 110 (PoP3), 220 (IMAP3), 143 (IMAP4);
- WEB: TCP port 80 (HTTP), 443 (HTTPS);
- NEWS: TCP port 119;
- FTP: TCP port 21, 20;
- SSH: TCP port 22.

3.5 Aantal Eindgebruikers

Het aantal Eindgebruikers is beperkt tot 253 (IPv4-adressen) per lijn.

Op de Formules Internet Pro+ Essential en Internet Pro+ Essential FullFiber zal de beperking afhankelijk zijn van de CPE, die door de Klant wordt geïnstalleerd en beheerd. Voor de wifitoegang raadt Proximus een maximum van 15 gelijktijdige Eindgebruikers aan om onstabiele te vermijden.

3.6 Basismailbox

Voor de Dienstformules 'Internet Office&Go Comfort', 'Internet Office & Go Comfort (FTTH)', 'Internet Maxi met Bizz Services', 'Internet Maxi Fiber met Bizz Services', 'Internet Pro' en 'Internet Pro FullFiber' ontvangt de Klant het aantal mailboxen van een grootte beschreven in de onderstaande tabel:

| Internetdienst | Aantal mailboxen | Grootte per mailbox |
|---|------------------|---------------------|
| Internet Pro / Internet Pro FullFiber | 10 | 50 GB |
| Internet Maxi met Bizz Services / Internet Maxi Fiber met Bizz Services | 6 | 50 GB |
| Internet Office&Go Comfort / Internet Office & Go Comfort (FTTH) | 6 | 50 GB |

Overzicht van basismailboxen voor professionele internetdiensten

In de andere gevallen is geen mailbox inbegrepen bij de Dienst.

3.7 Managed firewall

De Dienst omvat een door Proximus beheerde firewall om het interne netwerk van de Klant tegen indringing te beschermen. Proximus implementeert een standaardset van instellingen in deze firewall.

Deze firewall bevat het volgende mechanisme:

- Stateful packet inspection
- Toeganglijsten
- Sessiemonitoring
- Timers per poort en applicatie

De Klant kan Proximus vragen deze instellingen te wijzigen via het changemanagementproces. De Klant dient hiervoor een e-mail te sturen naar experts@proximus.com. Changes zullen gratis worden uitgevoerd in de eerste week die volgt op de activering van de Dienst. Daarna zal hiervoor een vergoeding worden aangerekend.

3.8 Mobile Backup

Met deze optie beschikt de Klant over een back-upoplossing op basis van een mobiele connectie 3G of 4G (afhankelijk van de infrastructuur ter plaatse en van de beschikbare technologie) voor het geval er een probleem zou zijn met de vaste lijn onderliggend aan de Dienst en de Dienst niet langer zou kunnen worden gegarandeerd. Deze optie is enkel beschikbaar voor de Dienstformules Internet Pro+ en 'Internet Pro+ FullFiber'.

De overschakeling zal automatisch gebeuren zonder manuele interventie van de Klant. Wanneer de vaste lijn weer werkt en stabiel is zal de verbinding automatisch teruggeschakeld worden naar de vaste lijn. Het vaste IP-adres dat aan de vaste lijn is toegekend zal ook beschikbaar zijn op de back-upverbinding.

De Mobile Backup-oplossing is een draadloze oplossing die werkt via de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden verstoord door externe bronnen of obstakels in de vorm van gebouwen, aanplanting of terrein kan Proximus de transmissie niet overal en altijd garanderen en zal de kwaliteit van de Dienst 'Mobile Backup' afhankelijk zijn van de kwaliteit van het mobiele bereik binnenshuis van Proximus op het installatieadres. Bovendien biedt Proximus geen enkele garantie met betrekking tot de snelheid en de bandbreedte van de mobiele verbinding die voor de Mobile Backup-oplossing wordt gebruikt. Ze kunnen lager zijn dan de oorspronkelijke snelheid en bandbreedte van de vaste lijn. Proximus zal bepalen welke technologie het meest geschikt is om Mobile Backup te leveren op een site-by-sitebasis.

Proximus wijst de Klant op het feit dat indien de Dienst wordt gebruikt als voorafgaande vereiste voor een Voice-over-IP-telefoniedienst het spraakverkeer niet op deze mobiele back-upoplossing zal worden overgeschakeld.

Aangezien de back-upoplossing draadloos is, wordt voor deze optie in de presalesfase een studie van de technische haalbaarheid uitgevoerd in het gebouw van de Klant. Een positieve haalbaarheidsstudie betekent echter niet dat het mobiele indoorbereik van Proximus kan worden gegarandeerd. Als Proximus in de implementatiefase ondervindt dat het mobiele indoorbereik niet verzekerd is, heeft Proximus het recht om de activering van deze optie te weigeren. In een dergelijk geval is de optie niet langer inbegrepen in de Overeenkomst, zonder dat Proximus verplicht is een andere oplossing aan te bieden op eender welke compensatie te verschaffen.

3.9 DNS server

De internetconnectie wordt geleverd met Proximus DNS Caching Servers. Klanten met een vast IP adres (door middel van een IP pack of een vast IP inbegrepen in de Dienst) kunnen Reverse DNS configuraties aanvragen door het versturen van een e-mail naar : dnsmaster@proximus.com.

4. Implementatiediensten

4.1 Bestelling

De Klant bestelt de Dienst door de desbetreffende Bestelbon behoorlijk ingevuld en ondertekend aan Proximus te bezorgen. Op deze Bestelbon specificeert de Klant onder meer het volgende:

- De gewenste Dienstformule
- De Oorspronkelijke duur van de Overeenkomst (indien geen standaardduur van toepassing is)
- De bestelde optie(s)
- Activering of deactivering van de wififunctie

4.2 Installatie, configuratie en activering

Bij ontvangst van de behoorlijk ingevulde en ondertekende Bestelbon (Bijlagen inbegrepen) start Proximus de implementatieprocedure. De Klant zal door Proximus gecontacteerd worden voor het vastleggen van een afspraak voor installatie. De Klant zal een geschreven bevestiging krijgen van de bestelling met alle nodige info over de installatie en de activering van de Dienst (met inbegrip van de activeringsdatum).

Alleen Proximus of zijn onderaannemers mogen instaan voor de implementatie. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de Kantooruren verricht. Indien de Klant het wenst, kan hem een offerte inzake de implementatieactiviteiten buiten de Kantooruren worden bezorgd.

De Klant zal één of meer personen aanwijzen die de noodzakelijke vaardigheden, kennis en/of ervaring bezitten om op de Dienst toe te zien, de geschiktheid en het resultaat van de Dienst te evalueren en de verantwoordelijkheid voor het resultaat van de Dienst te accepteren. Deze persoon zal aanwezig zijn of tenminste telefonisch bereikbaar zijn gedurende de gehele implementatiefase.

Tijdens de implementatie van de Dienst voert Proximus de volgende activiteiten uit:

- Installatie
 - Installatie van de lijn indien niet aanwezig in het gebouw van de Klant.
 - Installatie van alle Producten, inclusief in de Oplossing van de Klant (splitter, CPE en Hardware nodig voor de Mobile Backup-optie, indien besteld). Dit omvat de aansluiting van Producten op het patchpaneel of het stopcontact en de aanschakeling van het Product om te controleren of het behoorlijk functioneert.
- Configuratie en activering:
 - Proximus configureert de Producten en de internetlijn
 - Indien toepasselijk voert Proximus een configuratieback-up uit.

- Het IP-adres zal geladen worden in de router
- Wifi zal worden geactiveerd of gedeactiveerd, afhankelijk van de keuze van de Klant
- Proximus activeert de Dienst

Om alle misverstanden te vermijden, wijst Proximus de Klant erop dat de volgende activiteiten niet zijn inbegrepen bij de implementatie van de Dienst door Proximus, behalve indien specifiek overeengekomen en beschreven op de Bestelbon:

- Configuratie van het LAN van de Klant
- Configuratie van de pc, tablets, smartphones van de Klant
- Levering, installatie en configuratie van de router voor 'Internet Pro+ Essential of Internet Pro+ Essential FullFiber
- Levering, installatie, configuratie van de binnenbekabeling

Tegen het einde van de implementatiefase zal Proximus functionele en performantietests uitvoeren. Indien nodig zal Proximus de installatie bijwerken op basis van de testresultaten en een nieuwe reeks tests uitvoeren.

Op het einde van de installatie en de configuratie zal Proximus voor het verpakkings- en ander afvalmateriaal zorgen. Proximus zal de Klant schriftelijk (bv. per e-mail, fax) verwittigen dat de Dienst geactiveerd is. De Dienst wordt ter beschikking gesteld van de Klant vanaf de activeringsdatum.

Timing van de implementatie

Zodra Proximus de bestelling van de Klant heeft bevestigd en op voorwaarde dat een Proximus-lijn met de op de Bestelbon vermelde technologie beschikbaar is in de gebouwen van de Klant en aan alle voorvereisten is voldaan, zal Proximus elke mogelijke inspanning leveren om de Dienst binnen 20 Werkdagen te activeren.

Indien geen Proximus-lijn met de op de Bestelbon vermelde technologie beschikbaar is in de gebouwen van de Klant, zal de bovenvermelde activeringstiming niet altijd kunnen worden nagekomen. In dat geval gelden de volgende regels:

- Als de site van de Klant voorzien is van de nodige bekabeling en uitrusting, en als de vereiste infrastructuur in het openbare domein aanwezig is zal Proximus elke redelijke inspanning leveren om de bovenvermelde activeringstiming na te komen.
- Is de infrastructuur niet aanwezig op de site van de Klant, dan is het mogelijk dat er bijkomende werken moeten gebeuren, dat de bovenvermelde activeringstiming uitloopt en dat er extra kosten zullen worden aangerekend aan de Klant.

Proximus maakt een afspraak met de Klant om een onderzoek van de Site uit te voeren. Een dergelijk onderzoek resulteert in een (i) Request for design (RFD) waarin de voorwaarden worden gespecificeerd volgens welke de lijn door Proximus kan worden geleverd en (ii) een lijst van activiteiten die ofwel door de Klant, ofwel door Proximus dienen te worden uitgevoerd. Indien de Klant de werken in zijn gebouwen dient uit te voeren, dient hij Proximus de vermoedelijke datum mee te delen waarop de werken gebeuren en Proximus in te lichten wanneer de werken volledig beëindigd zijn. Indien de Klant wenst dat Proximus de werken in zijn gebouwen uitvoert, dient Proximus hem eerst een Offerte voor te leggen voor die specifieke werken om de desbetreffende kosten goed te keuren en – na een formele bestelling van de extra diensten door de Klant – de timing.

- Is de infrastructuur op het openbare domein niet aanwezig, dan is het mogelijk dat er bijkomende werken moeten gebeuren, dat de bovenvermelde activeringstiming uitloopt en dat er extra kosten zullen worden aangerekend aan de Klant: meestal is er voor die werken een toelating van de overheid nodig, hetgeen een aanzienlijke vertraging in de installatie van de Dienst tot gevolg kan hebben. Onverwachte omstandigheden kunnen ook een vertraging in de installatie van de Dienst veroorzaken. In dat geval dient Proximus de Klant in te lichten over de oorzaak en de duur van de vertraging. Er wordt een specifieke Offerte betreffende de kosten van de installatiewerken afgeleverd aan de Klant.

In elk geval dient Proximus alle redelijke inspanningen te leveren om de Dienst te activeren binnen de gestelde timing in de bevestigingsbrief of RFD die naar de Klant werd gestuurd. Bij vertraging licht Proximus de Klant in over de stand van zaken van zijn Bestelling, de vertraging en de reden daarvoor. Proximus deelt ook een nieuw geplande installatiedatum aan de Klant mee. Er is geen compensatie door Proximus verschuldigd.

4.3 Spoedinstallatie

Voor de Dienstformules Internet Pro+ en Internet Pro+ Essential kan de Klant Proximus als (betalende) optie vragen de Site binnen een afgesproken tijds kader af te leveren. De Klant vermeldt de gevraagde exacte afleveringsdatum - de RFS-datum (Requested Ready For Service) - op de Bestelbon. De Rush Provisioning Service is enkel beschikbaar tijdens de implementatiefase van de Dienst. Zodra Proximus de Dienst geactiveerd heeft, kan de Klant geen Rush Provisioning meer aanvragen voor een extra optie (bv. mobiele back-up aangevraagd na de activering van de Dienst) of een extra Dienst (bv. activering van Voice-over-IP-telefoniedienst op dezelfde lijn).

Zodra de Bestelbon, behoorlijk ondertekend en ingevuld (inclusief de bijlagen), ontvangen is, zal Proximus controleren of de RFS haalbaar is. Proximus brengt de Klant binnen 2 Werkdagen na ontvangst van de Bestelbon van de Klant op de hoogte.

Proximus heeft in de volgende gevallen het recht de aanvraag voor een Rush Provisioning te weigeren:

- De interne productiecapaciteit van Proximus laat niet toe de spoedbestelling op de gevraagde datum te behandelen.
- De site van de Klant is niet klaar voor levering van de Internet Pro+ - of Internet Pro+ Essential-lijn op de gevraagde datum.
- De Rush Provisioning is niet mogelijk om technische redenen.

Als de spoedbestelling geweigerd wordt, zal Proximus de Internet Pro+ - of Internet Pro+ Essential-lijn installeren als een normale installatie zonder een spoedbestelling aan te rekenen.

Als de spoedbestelling aanvaard wordt door Proximus, verbindt Proximus zich ertoe de nieuwe internetlijn tegen de Ready For Service-datum te installeren en activeren. Onverminderd het voorgaande kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen die te wijten zijn aan de Klant (zoals het niet naleven van de technische specificaties van Proximus, het niet klaar zijn van de telecommunicatiezaal, enz.), aan overmacht of aan een derde partij. Als Proximus de vastgelegde datum voor de Rush Provisioning Service heeft nageleefd, zullen de installatieprijs en de prijs van de Rush Provisioning Service door Proximus worden aangerekend. Als Proximus de vastgelegde datum voor de Rush Provisioning Service niet heeft gehaald en als de tekortkoming te wijten is aan Proximus dient de Klant enkel de installatieprijs te betalen. De Rush Provisioning Service zal in dat geval niet worden aangerekend aan de Klant. Proximus zal geen andere schadevergoedingen verschuldigd zijn.

5. Operationele diensten

Voor elk van de hieronder beschreven Dienstcomponenten levert Proximus alle redelijke inspanningen om de Dienst gedurende de Overeenkomst operationeel en conform de overeengekomen Dienstverleningsniveaus ter beschikking te stellen. Conform de Algemene voorwaarden moeten alle verplichtingen van Proximus worden gekwalificeerd als een middelenverplichting, behalve als ze worden onderworpen aan Dienstkredieten in geval van inbreuk op de Service Level Agreement.

5.1 Reactieve ondersteuning

De familie “Dienstcomponenten m.b.t. reactieve ondersteuning” bevat componenten om de normale operaties te herstellen in geval van Incidenten met zo weinig mogelijk impact op de activiteiten van de Klant of de Eindgebruiker. Een Incident wordt gedefinieerd als een onvoorziene onderbreking van een Dienst of een vermindering van de Dienstkwaliteit. Een gebrek van een configuratie-item dat de Dienst nog niet heeft geïmpacteerd, wordt eveneens als Incident beschouwd.

Bovendien is een Service Desk beschikbaar voor de Klant om met Proximus te interageren over de verschillende aspecten van de Dienst.

De aanvaardingsprocedure zoals beschreven in de Algemene voorwaarden voor de configuratie en installatie is ook van toepassing op de maatregelen die Proximus heeft genomen in het kader van de Dienstcomponenten m.b.t. reactieve ondersteuning.

5.1.1 Service Desk

De componenten van de Proximus Service Desk-dienst behelzen de levering van een Single Point of Contact (SPOC) tussen Proximus en de Klant voor het ondersteunen van de diensten tijdens de operationele fase van de Dienst.

De Klant wordt op de hoogte gebracht van het feit dat oproepen van of naar de Proximus Service Desk kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen bij de betwisting van een commerciële transactie. De Klant aanvaardt dat en geeft hiervoor zijn toestemming. Oproepen naar of van de Klantendienst mogen eveneens worden beluisterd of opgenomen met het oog op kwaliteitscontrole.

5.1.1.1 Toegang tot de Service Desk

A. SERVICE DESK ALS SPOC

De Service Desk fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor de Klant bij een Service Event, d.w.z. een aanvraag, waarschuwing of melding die verband houdt met de Dienst. Een Service Event wordt door de Klant of door Proximus gemeld of kan worden gegenereerd door een systeem dat de Dienst bewaakt of beheert, en vereist dat iemand actie onderneemt. Een Service Event wordt door Proximus als Incident, Change Request, Request for Information of Service Request gelogd. Ook kan de Service Desk voor support op aanvraag gecontacteerd worden.

De Service Desk is enkel voor de gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant bereikbaar (24X7) via:

| Toegang tot de Service Desk | |
|-----------------------------|--|
| Contactgegevens | 0800 22 200 (NL) 0800 33 200 (FR) 0800 44 200 (D) 0800 55 200 (ENG) |
| E-mail | ict-servicedesk@proximus.com |
| Internetadres | admit.proximus.be www.proximus.be/MyContacts |

Wanneer de Klant via telefoon, e-mail of internet een Service Event meldt, zal de Service Desk de identiteit van de melder checken aan de hand van een vooraf opgestelde lijst van gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant en informatie over het Service Event verzamelen. Aan de Klant kunnen de volgende gegevens worden gevraagd (niet-exhaustieve lijst):

- het identificatienummer van het contract van de Klant;
- het serienummer van het betrokken Product;
- de aard van de Request;
- het adres van de Site waar het betrokken product/de betrokken lijn zich bevindt;
- de naam, het e-mailadres en het telefoonnummer van de (technische) contactpersoon bij de Klant.

De Service Desk registreert het Service Event. Na de registratie krijgt de Klant een ticketnummer. Dit nummer geldt als unieke identificatie en moet worden gebruikt bij alle verdere communicatie in dat verband tussen Proximus en de Klant. Tijdens de levenscyclus van het ticket zullen de status en de interactie met de Klant kunnen worden opgevolgd via het beveiligde portaal dat ter beschikking van de Klant wordt gesteld gedurende de Looptijd van deze Overeenkomst. De Klant wordt geïnformeerd over elke belangrijke wijziging van de status van het ticket. Dit omvat onder meer:

- opening van het Incident, kennisgeving van de oplossing en afsluiting van het Incident;
- stop-clock;
- wijziging van de prioriteit.

De Service Desk bestaat uit verschillende functionele eenheden:

-de eerste lijn: treedt op als eerste contactpunt voor de Klant en behandelt diverse Service Events. Is verantwoordelijk voor het correct invoeren van het Service Event, lost het indien mogelijk op of stuurt het door naar het juiste team van de tweede lijn. De technici hebben de nodige technische vaardigheden om basisincidenten op te lossen. Klanten met een 'Internet Pro (FullFiber)-dienstformule zullen prioritair toegang krijgen tot Service Desk vóór Klanten met de Dienstformules Internet Office&Go Comfort (FTTH), Internet Maxi (Fiber) met Bizz Services.

Voor de 'Internet Pro+ (Essential)-dienstformules op zowel koper als glasvezel is er een andere Service Desk met technici die beschikken over uitgebreide technische vaardigheden voor het behandelen van complexe configuraties en specifieke settings op maat.

de tweede lijn: is technisch beter onderlegd en is verantwoordelijk voor het behandelen van de toegekende Service Events tot ze zijn opgelost. Binnen deze context escaleren de supportteams van de tweede lijn naar de interne expertteams of naar externe partijen om de contractueel beloofde supportdiensten alsnog te leveren.

B. SERVICE EVENTS

De behandeling van elk type Service Event wordt hieronder gespecificeerd.

Incident:

Ingeval de Klant een Incident detecteert, contacteert hij de Service Desk om het te laten registreren. Bij een volledige onderbreking van de Dienst moet de Klant altijd het ticket loggen door te bellen naar de Service Desk. De Service Desk zal de Klant ook vragen alle relevante informatie te geven met betrekking tot de impact op de activiteiten en de dringendheid van het gemelde Incident. De Service Desk zal het Incident aanvaarden en classificeren, een Incident Ticket creëren en het doorsturen naar het juiste supportteam. Proximus zal alle redelijke inspanningen leveren om binnen 15 (vijftien) minuten een Incident Ticket te creëren en het aan de Klant te bezorgen.

De Service Desk kent zelf aan elk Trouble Ticket een prioriteitsgraad toe op basis van de impact die het Incident heeft op de activiteiten (zie hieronder), en stuurt het door naar het team met de passende vaardigheden voor behandeling binnen de eventueel toepasselijke SLA.

| Prioriteitsgraden | |
|-------------------|---|
| P1 | <p>Dienst volledig onderbroken</p> <p>Een volledige onderbreking van de internettoegang, waardoor dus geen interactie met het internet mogelijk is.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er is geen synchronisatie meer tussen de CPE en het Proximus-netwerk. - Er is een probleem met de Hardware. |
| P2 | <p>Dienst ernstig verstoord (kritieke bedrijfsfuncties) of back-up actief</p> <p>In geval van een mobiele back-up, een onderbreking van de vaste lijn.</p> <p>Kwaliteitsproblemen, zoals herhaaldelijke onderbrekingen, traagheid, onbeschikbare diensten en onbereikbare servers.</p> |
| P3 | <p>Beperkte impact (bedrijfsprocessen blijven functioneren)</p> <p>Defecten van de mobiele back-up, problemen met de mailbox of wifiproblemen.</p> |
| P4 | <p>Geen impact/aanvraag voor informatie</p> <p>Requests voor configuratiewijzigingen, vragen betreffende de actieve configuratie en vragen betreffende vorige onderbrekingen.</p> |

Change Request:

Een Change Request of wijzigingsaanvraag is een aanvraag van de Klant om de configuratie van een configuratie-element te veranderen. Zie de gedetailleerde beschrijvingen onder Configuratieafhandeling. Er wordt een ticket gecreëerd en voor verdere afhandeling naar de geschikte supportteams gedispatcht.

Request For Information (aanvraag voor informatie)

De Klant kan bijkomende informatie vragen of opheldering omtrent een bepaalde Dienst of specifieke deliverables van een of meer Diensten (bv. een verzoek om een specifiek rapport te bezorgen, een aanvraag om hem bepaalde logresultaten toe te sturen, enz.). De Klant dient daarvoor een Request for Information (= aanvraag voor informatie) in te dienen. De Klant wordt verzocht om zijn Request for

Information via de Selfserviceportal te bezorgen indien voor de betrokken aanvraag authenticatie van de aanvrager vereist is.

Proximus behoudt zich het recht voor de Klant op basis van tijd en materiaal de kosten aan te rekenen die met het beantwoorden van de Request for Information gepaard gaan.

Service Request:

Een Service Request of aanvraag voor Dienstverlening is een Service Event dat geen Incident, wijziging of aanvraag voor informatie is. Er wordt een ticket gecreëerd en voor verdere afhandeling naar de geschikte supportteams gestuurd.

On-demand Support (of support op aanvraag)

De Klant kan de Service Desk contacteren voor specifieke ondersteuning die niet onder de Overeenkomst valt (hierna 'On-demand Support' genoemd). Om On-demand Support te bestellen, neemt de Klant contact op met de Service Desk per telefoon of via de Selfserviceportal en geeft hij de nodige informatie om een ticket te registreren. Zijn aanvraag wordt vervolgens naar het bevoegde supportteam doorgestuurd voor een eerste evaluatie. Proximus zal naar eigen oordeel de technische en commerciële haalbaarheid van de aanvraag van de Klant inschatten en hem zo snel mogelijk feedback geven. Proximus kan de aanvraag van de Klant weigeren, bijvoorbeeld als het gaat om technologieën die niet door Proximus ondersteund worden of indien de implementatie meer dan twee Werkdagen vergt. Indien Proximus aanvaardt de On-demand Support uit te voeren, ondertekent de Klant het Service Request-formulier. De On-demand Support wordt dan geactiveerd.

Voor On-demand Support wordt een vaste 'opstartvergoeding' en een terugkerende vergoeding voor tijd en materiaal aangerekend.

C. Selfserviceportal

De Selfserviceportal biedt Single Sign-On-toegang tot de afhandeling van Service Events, onlinebestellingen (indien voorzien in het toepassingsdomein van deze Dienst) en alle onlinerapportering.

- Toegang tot Service Events
 - De Klant krijgt een portal ter beschikking voor toegang tot zijn Service Events. Op deze portal kunnen Service Events worden gelogd, kan de status van een Service Event worden geraadpleegd en kunnen bestanden en patches worden gedownload.
 - Een Incident of Service Event kan altijd worden gerapporteerd via deze onlineportal, maar Incidenten met P1-prioriteit moeten altijd telefonisch gemeld worden.
- Toegang tot rapportering
 - De Selfserviceportal bevat een rechtstreekse link naar de onlinerapporten van de Klant indien de Klant Dienstcomponenten i.v.m. rapportering als onderdeel van zijn Dienst heeft.

5.1.2 Incidentafhandeling

De Dienstcomponenten van de incidentafhandeling hebben tot doel de gevolgen van een Incident op te lossen of te beperken zonder over te gaan tot Onderdelenbeheer. De Incidenten worden volgens het in de Overeenkomst vastgelegde Dienstrooster afgehandeld. Na elke interventie wordt de status van het Incident Ticket op de Selfserviceportal voor de Klant geüpdatet. Proximus zal alle redelijke inspanningen doen om de volgende activiteiten in geval van een Incident uit te voeren.

5.1.2.1 Diagnose op afstand

Proximus analyseert of het gemelde Incident op basis van alle beschikbare informatie gediagnosticeerd kan worden. Deze analyse gebeurt op afstand (telefonisch, via e-mail, monitoringtools).

De Klant zal eventueel verzocht worden om de nodige inlichtingen te verstrekken en kan instructies krijgen om eenvoudige troubleshooting of correcties uit te voeren.

5.1.2.2 Interventie op afstand

Zodra een diagnose op afstand gesteld is en voor zover het Incident ook op afstand kan worden verholpen, zal Proximus een interventie op afstand ondernemen om het Incident op te lossen, ongeacht of het om de Hardware, het besturingssysteem of de Applicatiesoftware gaat.

Om een Incident op afstand op te lossen, is het mogelijk dat de Klant gecontacteerd wordt om bepaalde eenvoudige herstellingsacties ter plaatse uit te voeren. Deze herstellingsactiviteiten blijven beperkt tot hardwareproblemen of softwarebugs met betrekking tot het Oplossingselement dat onder het toepassingsgebied van deze Dienstcomponent valt. Configuratieproblemen vallen buiten het toepassingsgebied van deze Dienstcomponent.

Bij een Softwareprobleem beperkt de Interventie op afstand zich tot het checken samen met de leverancier of er patches/Updates beschikbaar zijn en die aan te raden aan de Klant. On-demand Support door Proximus is mogelijk indien de Klant wenst dat de beschikbare Upgrade, Update of patching door Proximus wordt uitgevoerd.

5.1.2.3 Interventie ter plaatse

Er wordt ter plaatse een interventie uitgevoerd indien Proximus concludeert dat het Incident met de Hardware of het Besturingssysteem verband houdt en niet op afstand of door vervanging van een onderdeel verholpen kan worden.

Deze interventie wordt door Proximus op de Site van de Klant uitgevoerd op een door beide Partijen overeengekomen tijdstip.

De Klant wordt van alle acties en hun eventuele impact op de hoogte gehouden (duur, gevolgen voor de bestaande infrastructuur van de Klant).

Proximus bepaalt in overleg met de Klant welke acties ondernomen zullen worden. Na de interventie wordt de status van het Incident Ticket geüpdatet.

5.1.2.4 Herstellen van de configuratie

Naast de interventies die Proximus op afstand of ter plaatse kan uitvoeren, zal Proximus indien dit nodig is voor de Dienstherstelling alle redelijke inspanningen leveren om – in onderling overleg tussen de Klant en Proximus – de Configuratie volgens de recentst geldige configuratie van het Oplossingselement te herstellen.

Indien de Klant ervoor geopteerd heeft het Configuratiebeheer met betrekking tot het geïmpacteerde Oplossingselement aan Proximus toe te vertrouwen (geen roottoegang tot de apparaten beschikbaar voor de Klant), dan zal Proximus de configuratie herstellen op basis van de recentst beschikbare back-up, zodra het defecte onderdeel vervangen is.

Zo niet dient de Klant Proximus de recentste back-upconfiguratie te bezorgen die geïmplementeerd moet worden. Indien de installatie van deze back-up de configuratie niet correct herstelt, zal een poging worden ondernomen om terug te keren naar de fabrieksinstellingen (indien de Klant daartoe zijn toestemming geeft). Biedt ook dat geen oplossing, dan kan de Klant gebruikmaken van On-demand Support.

De Dienst behelst niet de herstelling van andere verdwenen gegevens van de Klant, en is alleen van toepassing op Oplossingselementen van de Hardware.

5.1.3 Spare Part Handling (beheer van reserveonderdelen)

De Spare Part Handling-dienstcomponenten zijn bedoeld om de gevolgen van een Incident te verhelpen of te beperken door een defect onderdeel van het betrokken Product te vervangen. De Dienstcomponenten verschillen op het vlak van de modaliteiten voor de levering en vervanging van de reserveonderdelen. De verzendings- en verplaatsingskosten van Proximus zijn samen met de kosten voor het betrokken onderdeel bij de dienstvergoeding inbegrepen.

De onderdelen blijven als definitieve oplossing deel uitmaken van de infrastructuur van de Klant (m.a.w. er wordt niet tot een bijkomende vervanging van het Product overgegaan), tenzij dit anders gestipuleerd werd. Indien er geen defect wordt vastgesteld, kunnen kosten worden aangerekend aan de Klant.

5.1.3.1 Expreslevering van onderdelen

Proximus stuurt met verwijzing naar het nummer van het Trouble Ticket van de Service Desk een reserveonderdeel naar de Klant, zonder de ontvangst van het defecte onderdeel af te wachten. Dit onderdeel komt uit de door Proximus beheerde onderdelenvoorraad die voor verschillende Klanten wordt gebruikt. Deze werkwijze garandeert een snellere vervanging dan het terugzenden van het defecte onderdeel naar de Producent van de Hardware, op voorwaarde dat het betrokken onderdeel in de voorraad van Proximus voorhanden is.

Proximus levert alle redelijke inspanningen om over een voldoende voorraad onderdelen te beschikken. De Klant erkent dat Proximus er niet toe gehouden is onderdelen ter beschikking van de Klant te stellen indien ze niet langer bij de Producent beschikbaar zijn.

5.1.3.2 Vervanging van onderdelen ter plaatse

Met het nummer van het Trouble Ticket van de Service Desk als referentie voert Proximus een interventie ter plaatse uit, bestaande uit de vervanging van het defecte onderdeel en herinstallatie van de recentste versie van het Besturingssysteem (BS) voor dat onderdeel (voor onderdelen die een BS hebben). Er worden werkingstests uitgevoerd alvorens de interventie wordt afgesloten. Het defecte onderdeel wordt door Proximus teruggenomen.

Herstel van Applicatiesoftware valt niet onder deze Dienstcomponent. De Klant kan een betalende ad-hocinterventie voor herstel van een Applicatiesoftware aanvragen.

5.2 Configuratieafhandeling

De Dienstcomponentenfamilie voor Configuratieafhandeling bevat componenten die bestaan uit activiteiten die Proximus uitvoert op Oplossingselementen.

- De CPE
- Het Internet Service Platform
- De lijn
- De Hardware voor de mobiele back-up

Configuratieafhandelingsactiviteiten door Proximus zijn niet mogelijk voor andere Oplossingselementen.

5.2.1 Toegangs- en configuratiebeheer

Op alle Oplossingselementen binnen de scope van deze Overeenkomst met toegangs- en configuratiebeheer zijn de respectieve rechten van de hieronder beschreven Partijen van toepassing.

5.2.1.1 Configuratiebeheer zonder specifieke Klantrechten

Proximus is houder van alle administratorrechten in naam van de Klant. De Klant heeft lees- en beperkte administratorrechten om wijzigingen uit te voeren aan de Oplossingselementen die onder deze dienstcomponent vallen. De Klant heeft het recht naar eigen goeddunken de volgende wijzigingen aan te brengen aan de configuratie van deze Oplossingselementen:

- Wijziging van de SSID (naam) van de wifi
- Wijziging van de beveiligingsleutel van de wifi (bv. WPA-PSK)

- o Keuze van een wifikanal

Alle andere wijzigingen aan de configuratie van de Oplossingselementen die in het kader van deze Overeenkomst onder deze Dienstcomponent vallen, zullen worden uitgevoerd door Proximus na goedkeuring door de Klant. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van wijzigingen die werden aangebracht door de Klant of door derden

5.2.12 Configuratiebeheer zonder toegangsrechten voor de Klant

Proximus is houder van alle administratorrechten op deze Oplossingselementen. Proximus is als enige gemachtigd zich toegang te verschaffen tot de Oplossingselementen en ze te wijzigen. De Klant heeft geen toegang tot of administratorrechten op het Oplossingselement. De Klant heeft niet het recht wijzigingen aan te brengen aan het Oplossingselement. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gevolgen van wijzigingen die door de Klant of een derde werden aangebracht.

5.2.13 Back-up van de configuratie

Proximus verricht alle redelijke inspanningen om binnen het toepassingsgebied van deze Overeenkomst voor deze Dienstcomponent regelmatig back-ups van de Oplossingselementen te maken, en deze voor herstellingsdoeleinden ter beschikking te stellen. Een eerste back-up wordt gemaakt ter gelegenheid van de installatie van het Oplossingselement door Proximus.

De configuratieback-ups worden in de regel 's nachts gepland en worden op een beveiligde, door Proximus beheerde locatie opgeslagen. (Internet Pro+, Internet Pro+ Essential, Internet Pro+ FullFiber, Internet Pro+ Essential FullFiber).

De door Proximus bijgehouden Configuratieback-up behelst de volgende informatie:

- Internet-IP-configuratie
- DHCP-server
- DHCP-pool
- Wifidata
- Wifiwachtwoord
- Wifibeveiligingsmodus
- Mappings van poorten
- PPP-logindata

Het wachtwoord wordt niet bijgehouden in het back-upbestand. Het wachtwoord wordt om veiligheidsredenen altijd versleuteld. Het kan enkel worden gewijzigd via een onsite-interventie door een technicus van Proximus.

5.2.2 Behandeling van configuratiewijzigingen

De behandeling van configuratiewijzigingen biedt de Klant de mogelijkheid om in de loop van de Overeenkomst wijzigingen aan de configuratie van de infrastructuur of de Dienst aan te vragen. De configuratiewijziging kan enkel Standaard zijn.

Configuratiewijzigingen kunnen zowel door de Klant als door Proximus worden voorgesteld. Indien de Klant een configuratiewijziging voorstelt, dient hij dit via de Selfserviceportal of de Service Desk te doen (Change Request). In het tweede geval zullen de Partijen de voorgestelde wijziging bespreken en zal Proximus de Change Request op de Selfserviceportal voorbereiden. De Klant blijft de eindverantwoordelijke voor de goedkeuring van de voorgestelde Change Request, die daarna door Proximus zal worden voorbereid en uitgevoerd. Proximus zal de Change Request kunnen implementeren op voorwaarde dat het over de nodige beheersrechten beschikt.

De aanvaarding van de uitvoering van de Configuratiewijzigingen verloopt volgens de procedure die in de Algemene voorwaarden voor Proximus-klanten is vastgelegd.

5.2.21 Standaardwijzigingen

Een standaardwijzigingsaanvraag is een wijzigingsaanvraag waarvan de impact op de activiteiten van de Klant vooraf bekend is. Aangezien de workflow en de workload bekend zijn, dient Proximus geen specifieke analyse uit te voeren. De kosten voor de interventie liggen dan ook vast en zijn vooraf bekend, of kunnen gemakkelijk geraamd worden. Deze standaardwijzigingen zijn in categorieën ondergebracht en bevinden zich in de catalogus met standaardwijzigingen. De Klant kan deze catalogus via de Selfserviceportal opvragen om zijn keuze te maken.

Als de Klant een wijzigingsaanvraag indient, wordt deze door de Service Desk gecontroleerd en zal deze naar eigen goeddunken beslissen of de aanvraag al dan niet aanvaard wordt. In geval van een weigering wordt een reden opgegeven. De Klant wordt altijd op de hoogte gebracht van het resultaat (aanvaarding of weigering) van de aangevraagde change.

De wijzigingsaanvragen betreffen de volgende acties:

- Openen en sluiten van communicatiepoorten
- Wijzigingen van IP-adres

Proximus mag deze lijst op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving wijzigen zonder dat dit een wijziging van de Overeenkomst inhoudt. Het toepasselijke tarief is het tarief dat geldt op het moment van de indiening van de wijzigingsaanvraag door de Klant.

Proximus zal de interne evaluatie van de betrokken wijzigingsaanvraag tot het strikte minimum beperken om de wijziging zo snel mogelijk te kunnen implementeren, zonder rekening te houden met het Dienstrooster.

De Klant kan in de loop van de Overeenkomst deze poortstrategie laten herzien door bijvoorbeeld extra poorten te laten openstellen (er staat geen limiet op het aantal geopende poorten, niettemin blijft poort 23 voorbehouden voor Proximus voor beheersdoeleinden). De Klant dient hiervoor een e-mail te sturen naar experts@proximus.com. Per interventie die meer dan één week na de installatie wordt aangevraagd, zal er een eenmalig supplement worden aangerekend aan de Klant.

6. Service Level Agreements (SLA's)

De Dienst verstrekt voor de volgende aspecten meerdere Service Levels (SL's) aan de Klant:

- Dienstrooster voor afhandeling van Incidenten
- Dienstherstelling
- Dienstbeschikbaarheid

Deze SL's zijn van toepassing op de Dienst die beschreven staat in dit document, voor zover het de Proximus-activiteiten betreft. Incidenten of vertragingen die te wijten zijn aan de Klant, overmacht, derden, tijd buiten het Dienstrooster en geplande werken zijn van de berekening uitgesloten (toepassing van het 'stop clock'-principe). SL's zijn enkel van toepassing op Incidenten waarvoor Proximus verantwoordelijk is.

SL's zijn van toepassing wanneer de Dienst geactiveerd is en de eventuele referenties zijn ontvangen.

Indien Proximus er niet in slaagt de SL-doelstellingen te halen die in de onderstaande tabel gedefinieerd worden, heeft de Klant recht op Dienstkredieten die Proximus hem toekent. De Klant dient deze Dienstkredieten uit eigen beweging aan te vragen, aangezien Proximus ze niet proactief toekent. Deze aanvraag moet bij Proximus worden ingediend binnen drie maanden na het einde van de maand waarin de SLA niet werd nageleefd. In de onderstaande tabel worden de Dienstkredieten vermeld die de Klant in geval van niet-naleving kan eisen. De Dienstkredieten en de escalatieprocedure zijn het exclusieve recht van de Klant en zijn de enige compensatie bij niet-naleving van het SL door Proximus.

6.1 Beschrijving van de Service Levels

| Dienstverleningsniveau | Service Level-definiëring | Remediëring | Internet Office&Go Comfort / Internet Office&Go Comfort (FTTH) | Internet Maxi met Bizz Services / Internet Maxi Fiber met Bizz Services | Internet Pro / Internet Pro FullFiber | Internet Pro+ / Internet Pro+ FullFiber | Internet Pro+ Essential / Internet Pro+ Essential FullFiber |
|---|---|--|--|---|---|---|---|
| Dienstrooster voor afhandeling van Incidenten | Uurrooster waarbinnen Incidenten worden behandeld | Nvt | Ma-vr 8.00-20.00 u; za 8.00-16.30 u; excl. Belgische feestdagen | Ma-vr 8.00-20.00 u; za 8.00-16.30 u; excl. Belgische feestdagen | Ma-vr 8.00-22.00 u; za 8.00-16.30 u; excl. Belgische feestdagen | Ma-vr 8.00-22.00 u; za 8.00-16.30 u; excl. Belgische feestdagen | Ma-vr 8.00-22.00 u; za 8.00-16.30 u; excl. Belgische feestdagen |
| Dienstherstellingstijd (1) | De tijd tussen de creatie en de oplossing van een Incident op de Dienst binnen het overeengekomen Dienstrooster, minus alle tijd als gevolg van het stop-clockprincipe. | Escalatieprocedure Dienstkredieten: vergoeding voor de Dienst van één maand indien de Dienstherstellingstijd voor P1-incidenten niet gerespecteerd werd (maximaal één maand vergoeding voor de Dienst per maand). | Dezelfde dag P1 3 Werkdagen P2 3 Werkdagen P3 10 Werkdagen P4 | Dezelfde dag P1 3 Werkdagen P2 3 Werkdagen P3 10 Werkdagen P4 | 5 u P1 Eerstvolgende Werkdag P2 3 Werkdagen P3 10 Werkdagen P4 | 5 u P1 Eerstvolgende Werkdag P2 3 Werkdagen P3 10 Werkdagen P4 | 5 u P1 Eerstvolgende Werkdag P2 3 Werkdagen P3 10 Werkdagen P4 |

| | | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|---|------------------|------------------|
| Dienstbeschikbaarheid | <p>De beschikbaarheid van de Dienst wordt berekend als volgt:</p> $100 * (1 - \text{Nettodowntime van de Dienst} / \text{Totale tijd (24x7)}) = \% \text{ Dienstbeschikbaarheid}$ <p>waarbij de Nettodowntime van de Dienst de tijd is gedurende welke een Dienst niet beschikbaar is tijdens het Dienstvenster wegens een P1-incident, minus alle tijd verloren ten gevolge van het stop clock-principe, en waarbij de totale tijd de periode is waarvoor de beschikbaarheid wordt berekend.</p> | <p>Escalatieprocedure + Dienstkredieten <99,7% -> 1,5% van het maandelijkse huurgeld <99,5% -> 5% van het maandelijkse huurgeld</p> | - | - | - | 99,70% jaarlijks | 99,70% jaarlijks |
|------------------------------|---|---|---|---|---|------------------|------------------|

(1) In het geval van een herstelling 'Dezelfde dag' moet het ticket ingeleid worden voor 17u00 (Maandag – Vrijdag) en 13u00 (Zaterdag).

6.2 Escalatieprocedure

De escalatieprocedure blijft beperkt tot de activiteiten inzake het incidentmanagement van Proximus. Escalatie gebeurt per definitie alleen voor technische Incidenten die een impact hebben op het moment dat de Dienst reeds operationeel is.

De escalatieprocedure is alleen van toepassing op P1- en P2-incidenten, aangezien het dergelijke Incidenten zijn die een impact op de Dienst hebben.

6.2.1 Peer-to-peercommunicatie

Aangezien er voor de Klanten geen time-based triggers werden gedefinieerd en om ongepast gebruik van hoge escalatieniveaus te vermijden, zal altijd een peer-to-peercommunicatie worden toegepast. Zo wordt tijdverlies vermeden wanneer in het kader van externe processen acties voor een of beide Partijen nodig zouden zijn.

Voor elk aangevraagd escalatieniveau dienen Proximus en de Klant dan ook tijdens de escalatieprocedure de gegevens van de rechtstreekse contactpersonen uit te wisselen (e-mailadres, gsm-nummer, enz.).

6.2.2 Start van de escalatie

Elk eerste verzoek om escalatie moet worden gestart via een contact met de Service Desk na de creatie van een Incident en na verificatie van de laatst beschikbare Incidentstatus. De escalatieprocedure mag niet worden gebruikt om bijkomende informatie over eerdere Incidenten te krijgen.

De escalatieprocedure moet telefonisch in gang worden gezet.

6.2.3 Gebruik van de escalatieniveaus

De overstap naar een hoger escalatieniveau dient steeds bij het huidige escalatieniveau te worden aangevraagd, waarbij tevens de contactgegevens betreffende het aangevraagde escalatieniveau moeten worden uitgewisseld. Vanaf niveau 2 zal de peer-to-peercommunicatie worden aangehouden tot het Incident volledig is opgelost, ook wanneer de business opnieuw operationeel is.

Het verzoek om naar het volgende escalatieniveau te gaan, zal worden geïnitieerd door het uitblijven van acties van een van de Partijen en doordat bevredigende resultaten op het huidige escalatieniveau ontbreken. De ondersteuning van het Customer Escalation Manager-team zal worden gebruikt voor alle escalatieniveaus hoger dan escalatieniveau 2.

In geval van een algemene onderbreking met een impact op een groot aantal klanten zal de situatie

proactief worden geëscaleerd naar niveau 2.

6.2.4 Matrix voor peer-to-peerescalatie

| Niveau | Klant | Proximus | Commentaar |
|---|---|--|--|
| Niveau 0: Operaties | Gegevens van de rechtstreekse contactpersonen verstrekken (e-mailadres, gsm-nummer, enz.) | ICT-servicedesk 0800 xx200 (xx=22 voor Nederlands; xx=33 voor Frans; xx=44 voor Duits; xx=55 voor Engels) | - 24/7 |
| Niveau 1: Teamleader / Escalatiecoach | Gegevens van de rechtstreekse contactpersonen verstrekken bij escalatie (e-mailadres, gsm-nummer, enz.) | Supervisor van de operator 0800 xx200 (xx=22 voor Nederlands; xx=33 voor Frans; xx=44 voor Duits; xx=55 voor Engels) | - Enkel tijdens de Kantooruren - Te triggeren via rechtstreekse aanvraag bij niveau 0 |
| Niveau 2: Escalatiebeheer | Gegevens van de rechtstreekse contactpersonen verstrekken bij escalatie (e-mailadres, gsm-nummer, enz.) | Customer Escalation Managers: 0800 xx200 (xx=22 voor Nederlands; xx=33 voor Frans; xx=44 voor Duits; xx=55 voor Engels) | - Moet getriggerd worden door directe aanvraag bij niveau 0 - 24/7. - CEM-beurtrol georganiseerd buiten de Kantooruren - Niveaus 2 en 1 buiten de Kantooruren |
| Niveau 3: Beheer | Gegevens van de rechtstreekse contactpersonen verstrekken bij escalatie (e-mailadres, gsm-nummer, enz.) | Manager ICT Service Desk | - Te triggeren door het voorgaande niveau |
| Niveau 4: Departementshoofd | Gegevens van de rechtstreekse contactpersonen verstrekken bij escalatie (e-mailadres, gsm-nummer, enz.) | Hoofd van de ICT Service Desk voor de Klant | - Te triggeren door het voorgaande niveau - Head of-beurtrol georganiseerd buiten de Kantooruren |
| Niveau 5: Executive | Gegevens van de rechtstreekse contactpersonen verstrekken bij escalatie (e-mailadres, gsm-nummer, enz.) | Director Enterprise Operations | - Te triggeren door het voorgaande niveau - Geen rechtstreekse escalatie toegestaan - Enkel tijdens de kantooruren |

7. Specifieke voorwaarden

7.1 Algemene informatie

7.1.1. De Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten samen met deze Contractuele Dienstbeschrijving (met inbegrip van de Specifieke Voorwaarden), de Algemene Voorwaarden Internet (met inbegrip van de Internet acceptable use policy) de Bestelbon, de Contract Samenvatting (indien wettelijk verplicht), de Offerte (indien van toepassing) en de Prijslijst vormen de “Overeenkomst” tussen Proximus en de Klant. De Overeenkomst beschrijft de rechten en plichten van Proximus en de Klant met betrekking tot de Dienst.

7.1.2. In geval van tegenstrijdigheid of inconsistentie tussen de documenten van de Overeenkomst is de volgende hiërarchie van toepassing, in dalende prioriteitsorde:

- De Bestelbon
- Deze Contractuele Dienstbeschrijving;
- De Algemene Voorwaarden Internet (met inbegrip van de Internet acceptable use policy);
- De Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten;
- De Offerte;
- De Prijslijst;
- De Contract Samenvatting (indien wettelijk verplicht).

7.1.3. In het kader van deze Overeenkomst betekent “Klant”: een rechtspersoon of feitelijke vereniging met meer dan negen (9) werknemers (berekend overeenkomstig artikelen 1:24 of 1:28 van het Belgisch Wetboek Vennootschappen en Verenigingen).

7.1.4. Het is aanbevolen een kopie van deze Contractuele Dienstbeschrijving te bewaren.

7.2 Contractuele procedure

7.2.1. Duur van de Overeenkomst

Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen, treedt de Overeenkomst in werking op de datum van activatie van de Dienst.

Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen in de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst afgesloten voor een Initiële Termijn van twaalf (12) maanden vanaf de activatie van de Dienst. Na het

verstrijken van de Initiële Termijn, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur. Indien een Partij de Overeenkomst niet wenst te verlengen voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur, dient zij de andere Partij hiervan schriftelijk in kennis te stellen uiterlijk dertig (30) Kalenderdagen voor het verstrijken van de Initiële Termijn.

7.2.2. Beëindiging van de Overeenkomst

Indien de Initiële Termijn van de Overeenkomst stilzwijgend is verlengd voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur, heeft iedere Partij het recht de Overeenkomst te beëindigen tijdens de Verlengingstermijn mits een schriftelijke opzegging van dertig (30) Kalenderdagen aan de andere Partij wordt gerespecteerd.

7.2.3. Gevolgen van de beëindiging

In geval van vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant tijdens de Initiële Termijn, dient de klant een verbrekingsvergoeding te betalen die gelijk is aan alle bedragen die de Klant nog verschuldigd is voor de rest van de Initiële Termijn. In geval van partiële vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant tijdens de Initiële Termijn wordt de verbrekingsvergoeding pro rata berekend.

Indien de beëindiging bovendien plaatsvindt in de implementatiefase zullen door Proximus gemaakte kosten en uitgevoerde werken worden aangerekend aan de Klant. (bijvoorbeeld kosten voor de uitgevoerde werken met betrekking tot het aansluitpunt met een maximale graaflengte van 50 meter tot maximaal 1000 EUR).

7.3 Wijzigingen aan de Overeenkomst

In afwijking van de Algemene voorwaarden voor Professionele Klanten behoudt Proximus zich het recht voor de Overeenkomst en de technische kenmerken van de Dienst te wijzigen, zelfs als dit een invloed heeft op de prijs of de kwaliteit van de Dienst. Proximus dient de Klant minstens dertig (30) dagen voor de inwerkingtreding van deze wijzigingen schriftelijk in kennis te stellen. Wanneer de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag hij, behalve in bij wet bepaalde gevallen, zijn Overeenkomst beëindigen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3) maanden volgend op de kennisgeving van de wijzigingen. In geval van prijsverhoging mag de Klant, behalve in bij wet bepaalde gevallen en de indexatie voorzien in deze Overeenkomst, zijn Overeenkomst beëindigen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3) maanden volgend op de kennisgeving van de prijsverhoging. De opzegging mag met gelijk welk schriftelijk middel gebeuren.

Voor alle duidelijkheid wordt een wijziging van het type fysieke lijn/infrastructuur en/of technologie gebruikt om de Dienst te leveren niet beschouwd als een wijziging aan de Overeenkomst voor zover de functionaliteiten van de Dienst na deze wijziging ongewijzigd blijven of voor dezelfde prijs worden verbeterd.

Proximus behoudt zich het recht voor de prijzen twee keer per kalenderjaar aan te passen overeenkomstig de consumptieprijsindex en volgende prijsherzieningsformule:

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

waarbij:

- P1 = de nieuwe prijs

- PO = de prijs van toepassing vóór de huidige indexering
- CPI 0 = de consumptieprijsindex die van toepassing is op (i) de datum van de vorige indexering of (ii) de datum één jaar voor de huidige indexering, indien nog geen indexering heeft plaatsgevonden
- CPI 1 = de consumptieprijsindex van toepassing op de datum van de huidige indexering.

Een prijsaanpassing op basis van bovenstaande prijsherzieningsformule geeft de Klant niet het recht de Overeenkomst te beëindigen zonder verbrekingsvergoeding.

Indien Proximus beslist zijn prijzen of bepaalde prijscomponenten niet te indexeren op een bepaald indexeringsmoment, dan wordt dit niet beschouwd als een afstand van dit recht en behoudt Proximus zich uitdrukkelijk het recht voor de prijzen of andere prijscomponenten op een volgend indexeringsmoment dienovereenkomstig te herzien.

7.4 Verplichtingen van de Partijen

7.4.1. Vóór de indiening van de Bestelbon en tijdens de volledige duur van de Overeenkomst dient de Klant zich te houden aan de voorwaarden vermeld in de documentatie die hem door Proximus ter beschikking wordt gesteld. Zo niet, kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor de slechte werking van de Dienst en zullen eventuele Service Level Agreements niet meer van toepassing zijn. Proximus behoudt zich het recht voor de Klant bijkomende kosten aan te rekenen om dit te verhelpen.

De Klant erkent dat de Dienst gebaseerd is op een steeds evoluerende technologie. De Klant begrijpt en aanvaardt dan ook dat Proximus of zijn leveranciers de specificaties waaraan de voorwaarden moeten beantwoorden op gelijk welk ogenblik kunnen wijzigen, zonder dat dit wordt beschouwd als een wijziging van de Dienst of de Overeenkomst. De Klant dient zich er binnen de door Proximus voorgeschreven termijn op eigen kosten naar te schikken.

7.4.2. Als onderdeel van de Dienst is de Klant in staat zich toegang te verschaffen tot een of meer webportals (hierna de 'Portal' genoemd) en ze te gebruiken. De Klant dient ervoor te zorgen dat enkel bevoegde personen toegang krijgen tot deze beveiligde portalen. De Klant dient alle andere veiligheids- of technische normen te respecteren die Proximus van tijd tot tijd in verband met de beveiligde portal kan opleggen. Proximus kan niet controleren of aanvragen voor toegang en het gebruik van de portal wettig zijn en wijst elke aansprakelijkheid voor de gevolgen van frauduleuze toegang en frauduleus gebruik af. De Klant dient Proximus onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van elke wijziging aan de identificatiegegevens van de gemachtigde personen.

De Klant mag de portal, noch een gedeelte ervan, niet kopiëren of gebruiken (noch derden, waaronder eindgebruikers, toelaten of daartoe machtigen), tenzij voor zover uitdrukkelijk toegestaan door deze Overeenkomst. Hij mag de portal niet gebruiken met gelijk welke niet-toegelaten apparatuur of producten, noch op een manier die de werking van de Dienst kan schaden, aantasten of uitschakelen. Hij mag de portal niet wijzigen of afgeleide werken creëren die op de portal gebaseerd zijn, er reverse-engineering of decompilatie op toepassen, hem decrypteren, disassembleren of omzetten in een menselijk leesbare vorm, tenzij in de mate dat de wet dat toestaat; de Klant mag geen bedrijfseigen nota's of legenden die de portal bevat of die erop voorkomen, wijzigen; de Klant mag de portal niet gebruiken indien dit de rechten van andere partijen schendt.

7.4.3. Proximus dient zich te houden aan de policy's en veiligheidsregels die gelden op de terreinen en in de gebouwen van de Klant. De Klant dient Proximus tijdig en schriftelijk van deze policy's en regels in kennis te stellen alvorens de interventie bij de Klant wordt uitgevoerd.

7.4.4. De Klant verbindt zich ertoe Proximus onmiddellijk in kennis te stellen van elk Incident betreffende de Dienst en van elke technische of operationele verandering die de levering van de Dienst door Proximus zou kunnen beïnvloeden.

7.4.5. De door Proximus geleverde Dienst behelst bepaalde aspecten van beveiligingsdiensten bestemd om het interne netwerk van de Klant tegen virussen en andere bedreigingen te beschermen. Hoewel de Dienst daarvoor speciaal ontworpen is, geeft Proximus geen garantie, expliciet of impliciet, betreffende het vermogen van de Dienst om aan de verwachtingen of behoeften van de Klant te voldoen, en alle virussen of andere bedreigingen op te sporen of de Klant ertegen te beschermen. Bovendien kan Proximus niet garanderen dat de Dienst mogelijk verlies of mogelijke beschadiging van de verzonden data kan voorkomen. Proximus is in dit verband tot een middelvenverbintenis gehouden. De Klant erkent dat hij op de hoogte werd gebracht van het feit dat internet niet volledig betrouwbaar is en in het bijzonder van het feit dat de integriteit, authenticatie en vertrouwelijkheid van eender welke informatie, bestanden en data die hij via internet wenst uit te wisselen niet kan worden gegarandeerd op dit netwerk.

7.4.6 De Klant dient de Dienst/Producten enkel voor eigen rekening te gebruiken. In geen geval mag hij ze overdragen, doorverkopen, verhuren, uitlenen of ter beschikking stellen van derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus. Zelfs bij voorafgaande schriftelijke toestemming door Proximus zal de Klant zich ten overstaan van Proximus aansprakelijk stellen voor de toegang tot en het gebruik van de Dienst door de Eindgebruikers.

7.4.7. Het is de Klant eveneens verboden om de internettoegang te misbruiken of te gebruiken op een frauduleuze of overmatige manier, met name door vrijwillig of onvrijwillig de mailservers van Proximus en/of de bestemmingen van data te overstelpen (door middel van spamming, junkmail, enz.) of door berichten te versturen die een groot aantal antwoorden genereren die de beschikbaarheid van de servers of zijn netwerken kunnen verstoren. Proximus behoudt zich het recht voor de ontvangst van e-mails te blokkeren voor zijn servers die niet beschermd zijn tegen 'open relay', m.a.w. servers die e-mails doorsturen die niet voor Proximus bestemd zijn en op die manier de massale verzending van ongewenste e-mails mogelijk maken.

7.4.8. Alleen Proximus bepaalt welke technische middelen noodzakelijk zijn om onder de gunstigste voorwaarden toegang te verlenen tot deze Dienst, zonder evenwel verplicht te zijn zijn netwerken uit te breiden of de capaciteit ervan te verhogen.

7.5 Producten

7.5.1. Proximus stelt de Producten ter beschikking van de Klant voor de duur van de Overeenkomst. Proximus is de eigenaar van de Producten. Deze Producten zijn onderworpen aan de bepalingen van de Algemene voorwaarden voor Professionele Klanten betreffende de Huur van Producten.

7.5.2. De Klant geeft Proximus de toestemming om de Producten te installeren en de vereiste werken uit te voeren op het adres vermeld in de Bestelbon. De Klant garandeert dat, indien de Klant geen eigenaar is van het lokaal waar de installatie moet gebeuren, hij vooraf de toestemming en toelating, die naar vorm en inhoud afdoende zijn voor Proximus, heeft verkregen van de toepasselijke derde, om een dergelijke Dienstinfrastuur op die plaats te implementeren.

De Klant dient Proximus schadeloos te stellen voor en te verdedigen en vrijwaren tegen eisen van derden (met inbegrip van dergelijke eisen vanwege de eigenaar van de plaats) voortvloeiend uit de uitvoering van de Diensten door Proximus binnen het toepassingsdomein van de Overeenkomst. Het is de aansprakelijkheid van de Klant om Proximus schadeloos te stellen voor alle eventuele kosten die het oploopt ten gevolge van een dergelijke eis of actie van een derde, met uitzondering van fout of verzuim van Proximus. Proximus zal alle redelijke inspanningen leveren om eventuele schade te beperken.

7.5.3. De Klant beschikt slechts over één gebruikslicentie voor de Software, die geldig is voor de duur van de Overeenkomst. Bij beëindiging van de Overeenkomst verbindt de Klant zich ertoe elke kopie van de Software te vernietigen die zich buiten de aan Proximus terugbezorgde uitrusting bevindt.

7.5.4 In geval van een Incident is de vervanging of herstelling van de geïmpacteerd Producten niet inbegrepen bij de dienstvergoeding indien het Incident door gebruik of Events buiten de normale werkingsvoorwaarden van het geïmpacteerd Product niet te wijten is aan:

- a) externe oorzaken met inbegrip van maar niet beperkt tot afsluiting of onderbreking van communicatielijnen die niet bij de Dienst inbegrepen zijn, defecten van de klimaatregeling, trillingen, slecht werkende stopcontacten, storm, brand, blikseminslag, overstroming, gebreken of onderbrekingen van het elektrische net, chemische dampen, waterschade, hagel, sneeuw, glasbreuk en alle andere oorzaken die buiten de Producten vallen, ongeschikte omgevingsfactoren zoals een te hoge vochtigheid, abnormale temperaturen of een abnormaal hoog stofgehalte, terreurdaden en aanvallen, stakingen, diefstal of arbeidsconflicten;
- b) gebruik of aansluiting van ondersteunde Producten met of op elementen die niet door Proximus werden goedgekeurd, of de onregelmatige werking van het element waarop het Product wordt aangesloten;
- c) de uitvoering (of poging daartoe) van onderhoud, verhuizingen, herstellingen of wijzigingen van de ondersteunde Producten door andere personen dan Proximus of zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Proximus;
- d) schade tijdens verplaatsing, transport of herinrichting, indien deze niet door Proximus wordt verricht;
- e) onzorgvuldigheid of nalatigheid van de Klant of derden bij het gebruik of de indienststelling van de Producten (zoals het gebruik van een te hoge spanning, morsen van vloeistoffen, beschadiging van de behuizing en/of connectoren door gebruik van fysieke kracht, enz.) of verkeerde handelingen met betrekking tot de Producten;
- f) niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen gestipuleerd in deze Overeenkomst;
- g) wijzigingen aangebracht aan de bekabeling of het LAN van de Klant.

In dergelijke gevallen zullen de vervanging of herstellingen van het Product afzonderlijk aan de Klant worden aangerekend tegen de tarieven vermeld in de Officiële prijslijst van Proximus.

7.5.5. Proximus zal de onderhoudsdiensten leveren zolang de fabrikant van het Product de Hardware en Software blijft ondersteunen.

7.5.6. Met het oog op technische verbeteringen kan Proximus de Producten tijdelijk of permanent geheel of gedeeltelijk vervangen door materiaal dat minstens dezelfde functies en capaciteit heeft en op voorwaarde dat Proximus dit vooraf aan de Klant heeft meegedeeld en dit niet tot een prijsverhoging voor de Klant leidt.

7.5.7 De Klant dient de Producten die op de site geïnstalleerd zijn te verzekeren tegen alle materiële schade, inclusief, maar niet beperkt tot, machinebreuk, elektrische risico's en waterschade, door het afsluiten van een uitgebreide alle risico's-polis. Het Product moet worden verzekerd voor zijn totale vervangingswaarde gedurende de volledige termijn van de Overeenkomst. De vervangingswaarde is gelijk aan 12 (twaalf) keer de maandelijkse Dienstvergoeding. De Klant dient een afstand van verhaal tegen Proximus op te nemen in zijn verzekeringspolis.

7.6 Mobile backup

De volgende bepaling is van toepassing op de Mobile backup-oplossing:

- De Mobile backup-oplossing is een soort draadloze oplossing die werkt via de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden verstoord door externe bronnen of obstakels in de vorm van gebouwen, aanplanting of terrein kan Proximus de transmissie niet overal en altijd garanderen en zal de kwaliteit van de Dienst 'Mobile Backup' afhankelijk zijn van de kwaliteit van het mobiele bereik binnenshuis van Proximus op het installatieadres. Voor Proximus geldt enkel een middelenverbintenis en het moet de nodige maatregelen treffen om de vlotte werking van de Dienst te verzekeren.
- Onverminderd de Algemene voorwaarden betreffende de internetdienst van Proximus kan Proximus in geval van congestie van het mobiele datanetwerk en om (over)verzadiging van het mobiele netwerk te vermijden genoodzaakt zijn bepaalde types van datastromen te vertragen. Meer informatie over de procedures die Proximus toepast om (over)verzadiging van zijn mobiele netwerk te vermijden is beschikbaar op onze internetsite.
- Proximus kan de technische kenmerken van zijn Dienst aanpassen indien de operationele of organisatorische voorwaarden van de Dienst dit vereisen. Proximus behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de toegangsnummers van de toegangspunten tot zijn netwerk te veranderen, en de loginprocedure te wijzigen.

7.7 Betaling en facturatie

De regels met betrekking tot betaling en facturatie die bepaald zijn in de Algemene Voorwaarden van de Proximus Internet dienst zijn van toepassing op deze Dienst, met uitzondering van artikel 7 Toegangskosten, die vervangen worden door de onderstaande tekst :

7.7.1.

De totstandbrenging van een aansluiting geeft aanleiding tot de betaling van de volgende kosten:

- a) Eventuele forfaitaire verplaatsingskosten.
- b) Forfaitaire kosten voor de plaatsing van een aansluitpunt op het Netwerk. Deze kosten dekken ook het trekken van de kabels in een bestaande buis of in een open sleuf, conform de technische voorschriften vastgelegd door Proximus, tussen de dichtstbijzijnde rand van de openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen, en het gebouw waar de aansluiting moet worden gerealiseerd.
- c) Kosten per meter voor het leggen in het gebouw van de kabels, zichtbaar of in bestaande leidingen.

Worden afzonderlijk aan de Klant aangerekend:

- a) De kosten voortvloeiend uit het leggen van een kabel op openbaar domein, behalve in het geval opgenomen in punt §1 b, en de kosten voor het dwarsen van een rijbaan om een aansluiting tot stand te brengen op effen grond of op een niet voor voertuigen toegankelijke ruimte die twee of meer rijbanen scheidt.

- b) De dossierkosten voortvloeiend uit het gebruik van een eigendom dat geen deel uitmaakt van de openbare weg voor het realiseren van de aansluiting.
- c) De werkzaamheden die op verzoek van de Klant worden uitgevoerd. Indien deze laatste het wenst, maakt Proximus een bestek op van de uit te voeren werken en deelt hem dit vooraf mee voor akkoord.

7.7.2 De indienststelling van de Internet-lijn geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitaire vergoeding voor de dossierkosten, de eventuele werken in de lokalen van Proximus, de bekabelingswerken, de luchtlijnen en de bestaande bijbehorende uitrustingen of de werken op een openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen.

7.7.3 Voor de toepassing van artikels 7.1 en 7.2 van deze algemene voorwaarden dienen de termen 'rijbaan', 'autosnelweg' en 'autoweg' te worden verstaan in de zin zoals bepaald in het Koninklijk Besluit houdende algemeen reglement betreffende de politie over het wegverkeer.

7.7.4 Voor de totstandbrenging van een aansluiting buiten het Netwerk en de daarop volgende indienststelling van de lijn zal Proximus een bestek opmaken van de werken die nodig zijn om tegemoet te komen aan de vraag van de Klant en deze laatste hierover informeren voor akkoord.

7.7.5. Eventuele aanvullende diensten kunnen de betaling van extra abonnementskosten of andere bedragen met zich meebrengen, overeenkomstig de Prijslijst.

7.7.6. De Klant kan kosteloos de details van zijn laatste factuur raadplegen op de MyProximus applicatie of website.

7.7.7. Op eenvoudig verzoek kan de Klant kosteloos een meer gedetailleerde versie van zijn laatste factuur verkrijgen (een "Gespecificeerde Factuur"). Deze Gespecificeerde Factuur wordt verstuurd naar het door de Klant opgegeven facturatieadres.

8. Bijlage - Technische parameters

De Klant dient zich ervan te vergewissen dat aan de volgende voorwaarden voor levering van de Dienst is voldaan:

- de Proximus-introductie (de plaats waar de Proximus kabel/glasvezel het gebouw binnenkomt) is toegankelijk voor de installatietechniker
- er is bekabeling (cat 5e of beter) aanwezig tussen de Proximus-introductie en de definitieve installatielokatie van de CPE's
- aanwezigheid van een aansluitpunt op het LAN van de Klant;
- beschikbaarheid van een IP-adres op het LAN van de Klant;
- aanwezigheid van tenminste twee stopcontacten van 220 V binnen 1 (één) meter afstand van het installatiepunt van de CPE;
- aanwezigheid van een aansluitpunt voor de telefoonlijn van de Klant in dezelfde ruimte binnen een straal van 20 (twintig) meter van het installatiepunt van de router.

Bovendien dient de Klant vóór de installatie een back-up van zijn volledige systeem en van zijn gegevens te maken. Hij treft ook alle nodige maatregelen opdat zijn Software compatibel zou zijn met de Dienst, in het bijzonder wat zijn antivirussysteem betreft.