



EBU Solutions

Contractuele
dienstbeschrijving

Voice Managed Services – VMS

Datum: 03/01/2019

proximus

Inhoud

Inhoud.....	2
1. Overzicht.....	3
2. De Dienst in een notendop.....	4
3. Functionele diensten.....	5
4. Implementatiediensten.....	10
5. Operationele diensten.....	11
6. Service Level Agreements (SLA's).....	18
7. Bijzondere voorwaarden.....	20
8. Bijlage 1 - Dienstvoorwaarden.....	26

1. Overzicht

Proximus Voice Managed Services (hierna 'de Dienst' genoemd) versterkt de Proximus PSTN/ISDN/VOIP-spraakdiensten met webgebaseerde beheerstools om de Klant in staat te stellen:

- alternatieve routeringsbestemmingen te definiëren (vaste bestemming, mobiele bestemming, aankondiging, gekwalificeerde operatoren);
- de meest geschikte bestemming te bepalen voor inkomende oproepen op basis van parameters die door de Klant zelf worden gedefinieerd en beheerd.

Dankzij deze functies verhoogt de Dienst de flexibiliteit en efficiëntie van het beheer van inkomende oproepen van de Klant en beperkt het ook de kosten voor herroutering van oproepen (doorschakeling). Bovendien zorgt hij voor Businesscontinuïteit aangezien de Klant inkomende oproepen kan beveiligen door ze vlot om te schakelen naar een alternatieve routeringsbestemming bij problemen op een of meer Sites.

Drie essentiële functies van de Dienst zijn:

- **Traffic Routing Management:** dienst met toegevoegde waarde op een of meer geografische nummers van de Klant, waarmee hij zijn inkomende oproepen kan beheren via een beveiligde webinterface;
- **Agent Contact Management:** functie waarmee de Klant zijn inkomende oproepen en e-mails kan routeren naar zijn gemachtigde medewerkers die op een bepaald ogenblik op het netwerk beschikbaar zijn;
- **Outbound Campaign:** functie waarmee de Klant zijn uitgaande oproepen kan beheren door de oproeper door te verbinden naar een gekwalificeerde operator of de oproeper een vooraf opgenomen bericht te laten beluisteren.

De Dienst is beschikbaar in vier verschillende Formules: Classic, DRS, Voice Continuity, Outbound. De Klant vermeldt de gekozen formule in het Bestelformulier.

De Formule Classic is vooral bedoeld voor dagelijks beheer van het inkomende verkeer van de Klant, terwijl de Formules DRS en Voice Continuity focussen op het beheer van het inkomend verkeer van de Klant bij een 'ramp' op de infrastructuur van de Klant. DRS voor grote bedrijven en Voice Continuity voor kleine en middelgrote ondernemingen. Met de Formule Outbound kunnen outboundcampagnes worden georganiseerd om Klanten in contact te brengen met operatoren of berichten.

De functie van de Dienst wordt meer in detail beschreven in de rubriek 'Functionele Diensten', terwijl de support 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 vier 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'.

Voice Managed Service	Dienstcomponenten	Classic	DRS	Voice Continuity	Outbound
FUNCTIONELE DIENSTCOMPONENTEN					
Activiteit	Traffic Routing Management (TRM)	STD	STD	STD	
	Agent Contact Management (ACM)	OPT	OPT	OPT	
	Outboundcampagnes				STD
	gespreksopname	OPT			
Portal	Rapport statistieken	OPT			OPT
	Mobiele app			STD	
DIENSTCOMPONENTEN VOOR DE IMPLEMENTATIE					
	Configuratie en activering	STD	STD	STD	STD
DIENSTCOMPONENTEN VOOR DE OPERATIONELE FASE					
Reactieve ondersteuning	Toegang tot de Servicedesk	STD	STD	STD	STD
	Diagnose op afstand	STD	STD	STD	STD

Voice Managed Service	Dienstcomponenten	Classic	DRS	Voice Continuity	Outbound
	Interventie op afstand	STD	STD	STD	STD
Behandeling van de configuratie	Standaardchanges	OPT	OPT	OPT	OPT
	Autoconfiguratie	STD	STD	STD	STD
Dienstroosters	Dienstrooster voor afhandeling van Incidenten (ma-vri van 8 u tot 18 u)	STD	STD	STD	STD
	Dienstherstelling P1 5H	STD	STD	STD	STD
	Dienstrooster voor implementatie van changes (ma-vr van 8 u tot 18 u)		STD	STD	
	Critical Standard Change in 60 min.		STD	STD	

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

Functionele diensten

3.1 Overzicht van activiteiten

Het VMS-platform zorgt voor de routing van het inkomende en/of uitgaande verkeer van de Klant. De belangrijkste functies van het platform zijn:

- Traffic Routing Management
- Agent Contact Management
- Outboundcampagnes

3.1.1 Traffic Routing Management (TRM)

Traffic Routing Management verspreidt inkomende oproepen op basis van statische en/of dynamische criteria. Statische criteria zijn criteria die de Klant vooraf definieert, onder meer tijdstip, oorsprong en bestemming van de oproep, het type Klant, enz. Dynamische of evolutieve criteria zijn rechtstreeks gelinkt aan de status van de infrastructuur op het ogenblik van de oproep. Dergelijke criteria zijn: niet antwoorden, bezet, enz.

3.1.2 Agent Contact Management (ACM)

Agent Contact Management stuurt inkomende oproepen naar telefoonoperatoren op basis van hun competenties en beschikbaarheid. De beschikbare operatoren worden gegroepeerd volgens een competentie-index die door hun manager is gedefinieerd, ongeacht hun fysieke plaats op nationaal niveau. Operatoren kunnen tot verschillende groepen behoren.

3.1.3 Outboundcampagnes

De Klant kan automatisch uitgaande oproepen versturen met een overeenstemmende vooraf opgenomen boodschap. Bij ontvangst van de oproep kunnen Eindgebruikers reageren en de operatoren door de optie Dual-tone multi-frequency (DTMF) te selecteren.

De spraakberichten die voor outboundcampagnes worden gebruikt, moeten aan de Klant worden voorgelegd in het formaat PCM, 11.025 kHz, 8bit, mono. De Klant is verantwoordelijk voor de geluidskwaliteit van de berichten.

De lijst van Eindgebruikers kan vooraf door de Klant worden gedefinieerd en geüpload. Een andere mogelijkheid is dat de Klant de lijst definieert via de webinterface. Een aantal essentiële parameters voor deze programmering zijn beschreven in de onderstaande tabel:

# lijsten	5
Max. # NA's per lijst	100
Max. # geprogrammeerde campagnes	2
Max. # simultane oproepen	1/5 sec.
# simultaan lopende campagnes	1

Essentiële parameters voor de programmering van campagnes

Er kan een schema worden ontwikkeld voor nieuwe oproeppogingen indien een oproep niet wordt beantwoord of indien de lijn bezet is.

3.2 Gespreksopname

Met deze optie kan de Klant inkomende en uitgaande vaste gesprekken opnemen. Ze is alleen beschikbaar in de Classic-formule. Het beheer van deze optie gebeurt door de klant via de Portal.

3.2.1 Opgenomen gesprekken

De Dienst wordt gebruikt voor het opnemen, binnen de perken van de beschikbare opslagcapaciteit, van:

- alle inkomende en uitgaande vaste gesprekken (waaronder gesprekken naar de voicemail) van een of meer vaste nummers; of
- alle inkomende en uitgaande vaste gesprekken (waaronder gesprekken naar de voicemail) van een of meer Agenten. Deze mogelijkheid is enkel beschikbaar indien de Klant heeft ingetekend op de Agent Contact Management-optie van de Classic-formule.

In geval van oproepdoorschakeling binnen de organisatie van de Klant zal het gesprek tweemaal worden opgenomen, aangezien er twee ontvangende telefoonnummers zijn.

De Dienst neemt geen sms'en, mms'en, datacommunicaties, videogesprekken of faxcommunicaties op.

De Klant erkent en aanvaardt dat de kwaliteit van de opname afhankelijk is van de kwaliteit van het gesprek dat zal worden opgenomen. Als op het ogenblik van het gesprek de kwaliteit ervan te wensen overlaat, om welke reden dan ook (onder meer, maar niet beperkt tot, een niet geschikte locatie voor mobiel bereik), zal de kwaliteit van het opgenomen gesprek niet beter zijn.

3.2.2 Opslag

3.2.2.1 Opgeslagen data

De Dienst omvat de opslag van de volgende gegevens (ook 'Opgeslagen gegevens' genoemd):

- Het opgenomen gesprek
- De metadata van het opgenomen gesprek, d.w.z. het gebelde nummer, de datum en het tijdstip (dat de start van het gesprek aangeeft), de duur van het gesprek en optioneel het oproepnummer (op voorwaarde dat CLI getoond wordt) en de naam van de Agent kunnen ook worden opgeslagen.

In geval van oproepdoorschakeling binnen de organisatie van de Klant zijn de metadata van het opgenomen gesprek verschillend voor het oorspronkelijke of de doorgeschakelde gesprek.

3.2.2.2 Opslagcapaciteit

De Dienst omvat standaard per Klant een opslagcapaciteit van 500 MB¹. Indien meer opslagcapaciteit nodig is, dient de Klant bijkomende opslagcapaciteit te bestellen.

Wanneer de maximale opslagcapaciteit is bereikt, zullen geen (inkomende en uitgaande) gesprekken meer worden opgeslagen. De Klant dient ervoor te zorgen dat er voldoende vrije opslagruimte is om aan de behoeften tegemoet te komen. Hiertoe kan de Klant te allen tijde zijn beschikbare capaciteit raadplegen via de Portal. Daarnaast informeert Proximus de klant per e-mail (op het klant adres) wanneer de opslaglimiet die de Klant in de Portal heeft vastgelegd, is bereikt.

3.2.2.3 Retentieperiode

De opgeslagen gegevens worden standaard gedurende een periode van 2 maanden bijgehouden. Na deze periode zal de Dienst de Opgeslagen gegevens automatisch wissen.

Via de Portal kan de Klant een specifiek opgeslagen gesprek opvragen en de bijbehorende metadata worden voor een kortere of langere retentieperiode bijgehouden. Proximus vestigt de aandacht op het feit dat, wanneer de Klant vraagt om de Opgeslagen gegevens via de Portal te wissen vóór het verstrijken van de retentieperiode, de back-up van de gewiste gegevens toch nog wordt bijgehouden voor de retentieperiode van 2 maanden, dit om de Klant de mogelijkheid te geven om per ongeluk gewiste gegevens te herstellen.

3.2.2.4 Versleuteling

Proximus vestigt de aandacht van de Klant op het feit dat de opgeslagen gegevens niet worden versleuteld.

¹ Met 1 MB kan de Klant een oproep van 2 min. opslaan.

3.2.3 Toegang en extracties

3.2.4 Toegang

3.2.5 De Klant heeft op elk ogenblik toegang tot de Opgeslagen gegevens via de Portal. Opgenomen gesprekken kunnen op de Portal naadloos worden teruggespeeld.

3.2.6 Extractie

Op elk ogenblik kan de Klant de Opgeslagen gegevens individueel of in bulk van de Portal extraheren en de Opgeslagen gegevens individueel of in bulk wissen.

De Opgeslagen gegevens zullen beschikbaar zijn op 'as is, where-is, as - available'- basis en in het formaat waarin de Opgeslagen gegevens tijdens de Overeenkomst waren opgeslagen.

3.2.7 Automatischeextractie

De Klant kan optioneel vragen dat zijn Opgeslagen gegevens automatisch worden gedownload via FTP naar zijn eigen opslaginfrastructuur. Deze optie is onderworpen aan een voorafgaand haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd door Proximus.

3.3 Portal

De Klant kan zijn Dienst opvolgen via een dedicated e-VMS-portal die toegankelijk is via de Proximus e-services. De portal wordt beveiligd met een wachtwoord en beschikt over automatische sessiebeëindiging na een inactiviteitsperiode van 30 minuten of een activiteitsperiode van 480 minuten. De Klant kan er zelf statistieken mee produceren van de Dienst en onderdelen van de Dienst beheren.

.

3.3.1 Rapport met statistieken

Behalve voor de Formules DRS & Voice Continuity van de Dienst biedt VMS de Klant de mogelijkheid historische statistieken te produceren van inkomende oproepen. Deze statistieken zijn gelinkt aan de TRM-dienstcomponent en worden in bijna reële tijd aan de Klant verstrekt.

Na selectie van de ACM-optie van de Dienst kan de Klant ook performantiestatistieken van de activiteit van zijn operatoren bekomen. Die omvatten informatie over:

- Queuing
- Werklast van de operatoren
- Groepsperformantie
- E-mailstatistieken indien nodig

3.3.2 **Beheer**

De Klant kan verschillende aspecten van de Dienst beheren via deze portal.

Enkel met de Formule Voice Continuity kan de Klant de Dienst ook beheren via een dedicated mobiele app.

De beheersaspecten zijn in detail beschreven in het hoofdstuk Afhandeling van de Configuratie.

4. **Implementatiediensten**

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

- de Voice Managed Service-formule (Classic, DRS, Voice Continuity, Outboundcampagne);
- de keuze van optionele dienstcomponenten.

Bij ontvangst van de behoorlijk ingevulde en ondertekende Bestelbon (bijlagen inbegrepen) start Proximus de implementatieprocedure op.

Alleen Proximus of zijn onderaannemers zijn ertoe gemachtigd de implementatie uit te voeren. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de kantooruren verricht. Indien de Klant het wenst, kan hem een offerte inzake de implementatieactiviteiten buiten de kantooruren worden bezorgd.

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

- Activering en configuratie van de Dienst
- Verzending van een e-mail (voor de Classic-, DRS- en Outbound-formules) of een brief (voor de formule Voice Continuity) naar de contactpersoon van de Klant (vermeld op de Bestelbon). Deze e-mail/brief bevat de nodige informatie om de Dienst correct te gebruiken. Dit omvat de URL en het wachtwoord voor de webportal van de Dienst en in geval van de formule Voice Continuity de URL voor de mobiele app.

Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt hij als beschikbaar voor de Klant beschouwd.

Vanaf de bevestiging van de bestelling van de Klant door Proximus en op voorwaarde dat een actieve fysieke datatoegangslijn van Proximus die compatibel is met de bestelde Dienstformule beschikbaar is, en indien alle vereisten ingevuld zijn, zal Proximus al het nodige doen om te zorgen dat de Dienst binnen 15 werkdagen wordt geactiveerd. In elk geval dient Proximus alle redelijke inspanningen te leveren om de Dienst te activeren binnen de gestelde timing in de bevestigingsbrief die naar de Klant werd gestuurd. Bij vertraging licht Proximus de Klant altijd in over de stand van zaken van zijn Bestelling, de vertraging en de reden daarvoor. Proximus deelt de Klant ook een nieuwe geplande installatiedatum mee. Proximus is geen schadevergoeding verschuldigd.

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 in de Bestelbon:

- installatie en activering van de fysieke toegangslijn;
- configuratie, activering van de PBX van de Klant;
- interne bekabeling.

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 middelenverbintenis, behalve als ze worden onderworpen aan dienstkredieten in geval van inbreuk op de service level agreement.

De dienstcomponenten in dit hoofdstuk zijn alleen actief nadat Proximus de Dienst geactiveerd heeft.

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 Servicedesk 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.

5.1.1.1 Servicedesk

De dienstcomponenten van de Servicedesk van Proximus 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 Servicedesk van Proximus 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.

5.1.1.1.1 Toegang tot de Servicedesk

De Servicedesk 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 Servicedesk voor support op aanvraag gecontacteerd worden.

De Servicedesk is enkel voor de gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant bereikbaar (24X7):

Voor de Formules Classic, DRS en Outbound

Levering		0800 10 800	
			voice.managed.services@Proximus.com
Operaties	e-	0800 22 301	
	Services		
	Technisch	0800 44 100	
	probleem		technicline@Proximus.com

Voor de Formule Voice Continuity

- Telefoon:
 - Servicedesk: 0800 14 888
 - Enterprise Service Team
 - 0800 22 200 (NL)
 - 0800 33 200 (FR)
 - 0800 44 200 (D)
 - 0800 55 200 (ENG)
 - +32 800 55 200 (vanuit andere landen)
- E-mail: ict-servicedesk@proximus.com
- Internetadres
 - admit.proximus.be (MyProximus)
 - www.proximus.be/MyContacts

Wanneer de Klant via telefoon, e-mail of internet een Service Event meldt, zal de Servicedesk 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;
- de aard van de Aanvraag;
- het adres van de Site waar het betrokken Product zich bevindt;
- de naam, het e-mailadres en het telefoonnummer van de technische contactpersoon bij de Klant.

De Servicedesk registreert het Service Event. Na 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 de beveiligde portal die ter beschikking van de Klant wordt gesteld gedurende de Looptijd van deze Overeenkomst.

De Servicedesk 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 tweede lijn: is technisch beter onderlegd en is verantwoordelijk voor het behandelen van de toegekende Service Events tot ze zijn opgelost. In deze context zullen de teams van de tweedelijnsupport de Service Events verder escaleren naar interne expertteams of externe partijen om de supportdiensten te leveren die onder het contract vallen.

De afhandeling van elk type Service Event wordt hieronder gespecificeerd.

Incidenten

Indien de Klant een Incident vaststelt, registreert hij dit Incident via de Servicedesk. Bij een volledige onderbreking van de Dienst moet de Klant altijd het ticket loggen door te bellen naar de Servicedesk. De Servicedesk zal het Incident aanvaarden en classificeren, een Incidentticket creëren en het doorsturen naar het juiste supportteam. Proximus levert alle redelijke inspanningen om een Incidentticket te creëren en de Klant binnen 30 minuten te notificeren.

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

Prioriteitsgraden	
P1	Volledige Dienstonderbreking: de Klant kan geen enkele uitgaande oproep uitvoeren of inkomende oproep ontvangen op het klassieke openbare telefoonnet en ook geen inkomende oproepen ontvangen op de nummers die werden toegekend aan de Dienst (*).
P2	De Dienst is aangetast, maar niet onderbroken (bv. korte onderbrekingen, lagere performantie van de oproepen, problemen met bepaalde inkomende of uitgaande oproepen, enz.).
P3	De Dienst is niet rechtstreeks aangetast (bv. aanvraag van informatie, aanvraag van herconfiguratie, enz.).

Change Requests (aanvragen voor wijziging)

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 gestuurd.

Aanvraag voor informatie

De Klant kan bijkomende informatie vragen of opheldering omtrent de 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 of aanvraag voor wijziging of 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 Servicedesk contacteren voor specifieke ondersteuning die niet onder de Overeenkomst valt (hierna 'On-demand Support' genoemd).

Om On-demand Support te bestellen, kan de Klant enkel bellen naar de Servicedesk en de nodige informatie geven om een ticket te registreren. Zijn oproep 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 mag de aanvraag van de Klant weigeren indien bijvoorbeeld bepaalde technologieën niet door Proximus worden ondersteund of de implementatie meer dan twee werkdagen duurt. Als Proximus aanvaardt de aangevraagde On-demand Support uit te voeren, ondertekent de Klant het Service Request-formulier en stuurt hij het terug naar Proximus volgens de in het document vermelde modaliteiten. De On-demand Support wordt dan geactiveerd.

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

5.1.2 Incidentafhandeling

De dienstcomponenten van Incidentafhandeling hebben tot doel de gevolgen van een Incident op te lossen of te beperken zonder over te gaan tot Spare Part Handling.

De Incidenten worden volgens het in de Overeenkomst vastgelegde dienstrooster afgehandeld. Na elke interventie wordt de status van het betrokken Incident in 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 gerapporteerde Incident op basis van alle beschikbare informatie gediagnosticeerd kan worden. De analyse gebeurt op afstand (telefonisch, via e-mail en met monitoringtools).

De Klant zal eventueel verzocht worden 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. Configuratieproblemen vallen buiten het toepassingsgebied van deze dienstcomponent.

5.2 Behandeling van de configuratie

De Dienstcomponentenfamilie voor behandeling van de configuratie ('Configuration Handling') bevat de dienstcomponenten die bestaan uit de activiteiten die Proximus uitvoert op de Configuratie-items. De term 'Configuratie-item' slaat op producten of elementen waarop activiteiten inzake de uitvoering van de configuratie kunnen plaatsvinden. Deze Producten of elementen kunnen eigendom zijn van de Klant of van Proximus. In het kader van de Overeenkomst behelst het Configuratie-item voor deze dienstcomponenten de disaster-recoveryplannen voor het spraakverkeer van de Klant.

Configuration Handling-activiteiten door Proximus zijn niet mogelijk voor andere Configuratie-items.

5.2.1 Behandeling van Configuratiwijzigingen

Via het uitvoeren van Configuratiwijzigingen heeft de Klant de gelegenheid om in de loop van de Overeenkomst Changes (of wijzigingen) voor zijn infrastructuur aan te vragen. Een Configuratiwijziging kan standaard gebeuren of via autoconfiguratie verlopen.

Configuratiwijzigingen kunnen zowel door de Klant als door Proximus worden voorgesteld. Indien de Klant een Configuratiwijziging voorstelt, dient hij dit via de Selfserviceportal of de Servicedesk 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

behoudt de eindverantwoordelijkheid inzake het goedkeuren van de voorgestelde Change Request, waarop de voorbereiding ervan en de implementatie door Proximus volgt. Proximus is in staat de Change Request te implementeren op voorwaarde dat het over de gepaste beheersrechten beschikt.

Het aanvaarden van de uitvoering van de Configuratiewijzigingen verloopt volgens de procedure die in de Algemene voorwaarden is vastgelegd.

5.2.1.1 Standard Changes

Een Standard Change Request is een Change Request waarvan de impact op de business van de Klant vooraf bekend is. Aangezien de workflow en de workload bekend zijn, is weinig of geen analyse vereist. De kosten voor de interventie liggen dan ook vast en zijn vooraf bekend, of kunnen gemakkelijk geraamd worden. Deze Standard Changes worden in categorieën ondergebracht en bevinden zich in de catalogus met Standard Changes. De Klant kan deze catalogus via de Selfserviceportal opvragen om zijn keuze te maken.

Zodra de Klant een Change Request indient, wordt deze door de Servicedesk gecontroleerd om te bepalen of hij al dan niet aanvaard wordt. Indien niet, dient dit gemotiveerd te worden. De Klant wordt altijd op de hoogte gesteld van het resultaat (aanvaarding of weigering) van de aangevraagde Change.

Een exhaustieve lijst met Standard Changes en de overeenkomstige tarieven bevindt zich op de portal van de Klant. Proximus kan deze lijst op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving wijzigen zonder dat dit een amendering van de Overeenkomst inhoudt. Het toepasselijke tarief is het tarief dat op het moment van het indienen van de Change Request door de Klant geldig is.

Activering/deactivering DRS

Indien de Klant de DRS-formule van de Dienst heeft gekozen, moet hij zijn initiële activering van de Dienst aanvullen met een uitdrukkelijke activeringsaanvraag van DRS indien zich een ramp voordoet. Een dergelijke aanvraag dient telefonisch voorgelegd te worden aan Proximus met gebruik van het specifieke wachtwoord dat door Proximus is verstrekt bij de activering van de Dienst.

Proximus zal de aanvraag van de Klant voor activering van DRS met hoge prioriteit verwerken, meer bepaald binnen één uur volgend op de ontvangst ervan tijdens de kantooruren, of binnen drie uur buiten de kantooruren. Vanaf de activering van DRS wordt het volledige inkomende verkeer naar de betrokken nummers gedurende een maand verwerkt.

De Klant kan de DRS-status deactiveren op dezelfde manier als hij die heeft geactiveerd. Indien er geen dergelijke aanvraag van deactivering van DRS is voorgelegd binnen een maand na de activering van DRS zal de deactivering automatisch worden uitgevoerd door Proximus. De Dienst op zich blijft hoe dan ook actief.

5.2.1.2 Autoconfiguratie

De configuratiewijzigingen worden uitgevoerd door de Klant via een Autoconfiguratieportal die Proximus ter beschikking stelt. De Dienstportal voor de Formules Classic, DRS Outbound bevat een webtool die de Klant in staat stelt een deel van de Dienst zelf te beheren. Met deze webtool kan de Klant:

- alle routeringsbomen definiëren en beheren;
- statistieken van de Dienst ophalen (zie paragraaf 3.3.1);
- Eindgebruikersprofielen definiëren en toewijzen;
- zijn competentiegroepen beheren;
- outboundcampagnes programmeren.

De telefoonoperatoren van de Klant kunnen de tool gebruiken om toegang te krijgen tot hun desktops, terwijl de toezichters hem kunnen gebruiken om toegang te krijgen tot hun monitoringscherm.

De Dienstportal voor de Formule Voice Continuity bevat een webtool en een mobiele app die de Klant in staat stellen een deel van de Dienst zelf te beheren. Met deze webtool en/of mobiele app kan de Klant:

- de volledige routing definiëren en beheren;
- de routing activeren/deactiveren.

5.3 Rapportering

De Dienst kan geleverd worden met rapportering:

- rapportering betreffende de VMS-dienst voor de Classic-formules, VMS statistics genaamd, op uitdrukkelijke aanvraag van de Klant.

6. Service Level Agreements (SLA's)

De Dienst biedt de Klant verschillende Service Levels (SL) in termen van Dienstherstellingstijd en Implementatietijd van Changes.

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-clockprincipe). SL's zijn enkel van toepassing op Incidenten waarvoor Proximus verantwoordelijk is.

De doelstellingen van de SL's stemmen overeen met een middelenverbintenis. Een inbreuk op de doelstellingen van de SL's kan daarom niet worden beschouwd als een ernstige inbreuk. Indien Proximus er niet in slaagt de doelstellingen

van de SL's te halen, kan de Klant de escalatieprocedure van de Dienst opstarten, die hieronder gedetailleerd wordt weergegeven.

Service Level	Definitie Service Level	Doelstelling Service Level	Remediëring
Dienstrooster voor afhandeling van Incidenten	Tijdsduur voor de behandeling van Incidenten	Ma-vrij 8.00 u - 18.00 u	Nvt
Uurrooster voor change-implementatie	Het rooster waarin changes worden uitgevoerd	Ma-vrij 8.00 u - 18.00 u	Nvt
Dienstherstellingstijd	De tijd tussen de creatie en de oplossing van een Incident op de Dienst binnen het overeengekomen Dienstrooster, minus alle tijd als gevolg van een event waarop het stop-clockprincipe van toepassing is	5 u voor P1-incidenten	Escalatieprocedure (zie verder)

CONTRACTUEELE

DIENSTBESCHRIJVING

7. **Bijzondere voorwaarden**

7.1. ALGEMENE INFORMATIE

7.1.1 Deze Specifieke voorwaarden vormen een aanvulling bij de Algemene voorwaarden en deze Contractuele dienstbeschrijving. Zij bevatten de rechten en verplichtingen van Proximus en de Klant met betrekking tot de levering van de Dienst die in dit document wordt beschreven.

7.1.2. Aangezien de Dienst een abonnement op de vastetelefoondienst van Proximus inhoudt, zijn de algemene voorwaarden voor de desbetreffende vastetelefoondienst toepasselijk. De desbetreffende algemene voorwaarden zijn ofwel de algemene voorwaarden betreffende de telefoondienst (PSTN/ISDN) ofwel de algemene voorwaarden betreffende Voice over IP, naargelang de vastetelefoondienst die de Klant heeft gekozen.

Deze algemene voorwaarden en de prijslijst van de vastetelefoondienst hebben voorrang op de Algemene voorwaarden volgens de hiërarchie van artikel 1.2 van de Algemene voorwaarden, en hebben bijgevolg dus ook voorrang op de Algemene voorwaarden voor professionele Klanten, het Glossarium en de Offerte.

7.2. CONTRACTUELE PROCEDURE

7.2.1. De Overeenkomst treedt in werking op de datum waarop Proximus de bestelling van de Klant aanvaardt.

7.2.2. De Overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde Duur vanaf de activering van de Dienst.

7.2.3. De Partijen mogen de Overeenkomst op elk moment schriftelijk verbreken.

Proximus zal alle mogelijke inspanningen leveren om de einddatum die de Klant heeft bepaald, na te leven voor zover dit technisch haalbaar is. Indien de Klant geen einddatum bepaalt of indien de Overeenkomst door Proximus wordt beëindigd, wordt de Overeenkomst beëindigd mits een opzeg van 30 dagen.

In beide gevallen zal Proximus de einddatum van de Overeenkomst schriftelijk bevestigen.

7.2.4. Indien de Overeenkomst om welke reden ook wordt beëindigd, verbindt de Klant zich ertoe de Dienst niet langer te zullen gebruiken, alle van Proximus ontvangen documentatie te zullen vernietigen, samen met alle hem en zijn Eindgebruikers in het kader van de Dienst ter beschikking gestelde kopieën van de mobiele app, met inbegrip van de gedeeltelijke kopieën, en te zullen certificeren dat ze op alle toestellen, informaticageheugens en opslagtoestellen waarover de Klant en zijn Eindgebruikers de controle hebben, zijn gewist, alsook dat de documentatie vernietigd werd. Indien de Dienst wordt beëindigd voor een gedeelte van de Eindgebruikers, dient de Klant erop toe te zien dat dit

CONTRACTUEELE

DIENSTBESCHRIJVING

artikel wordt nageleefd door de betrokken Eindgebruikers.

7.2.5. De Dienst kan worden geactiveerd op geografische nummers van rechtspersonen waarover de Klant *in rechte* of *in feite* controle uitoefent, of waarin hij een participatie heeft in de zin van artikel 13.1 van van het Wetboek van Vennootschappen (deze rechtspersonen worden hierna Verbonden entiteiten genoemd).

De Klant dient de Verbonden entiteiten te identificeren in de Bestelbon en dient een bewijs van de desbetreffende controle af te leveren aan Proximus. Daarbij bevestigt de Klant impliciet dat hij terdege gemachtigd is door de Verbonden entiteiten om de Dienst op hun geografische nummers te activeren. Indien een dergelijke machtiging niet bestaat of indien de Klant Proximus foutieve informatie heeft verschaft betreffende de controle *in rechte* of *in feite* over de desbetreffende Verbonden entiteit, dient de Klant Proximus te vrijwaren tegen en te vergoeden voor gerechtelijke procedures, eisen, boetes, schade, intresten of opgelopen kosten.

7.2.6 Bij de registratie van Verbonden entiteiten op de Dienst dient de Klant Proximus te garanderen dat hij hun alle nodige informatie heeft verstrekt over de Dienst en dat hij toestemming heeft verkregen van de Verbonden entiteit, meer bepaald met betrekking tot de betaling van de kosten die erop rusten. De Klant erkent en aanvaardt bovendien dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de betaling

van de bedragen verschuldigd door de Verbonden entiteit. Indien de Verbonden entiteit de verschuldigde kosten zou weigeren te betalen, heeft Proximus bijgevolg het recht het totale bedrag verschuldigd door de desbetreffende Verbonden entiteit op te eisen bij de Klant.

7.3. UITSLUITINGEN

7.3.1 Carrier PreSelect (CPS) is niet van toepassing in het geval van VMS-verkeer.

7.3.2 De Dienst kan worden geactiveerd op een nummer dat reeds in gebruik is als bestemming voor een of meer marketingnummers (met eventuele oproeponderbrekingen bij een VMS-incident), maar niet voor internationale 0800-nummers.

7.4. BETALING EN FACTURATIE

7.4.1 De kosten verbonden aan de herroutering uitgevoerd als onderdeel van de Dienst zullen worden gefactureerd aan de respectieve houders van geografische nummers waarop de Dienst was geactiveerd en waarnaar het verkeer oorspronkelijk werd gerouteerd.

De andere dan hierboven vermelde kosten verbonden aan de Dienst zullen uitsluitend op maandelijkse basis aan de Klant worden gefactureerd vanaf de activering van de Dienst.

7.4.2 Indien er verkeer wordt geherrouteerd naar een nummer van een andere operator zullen de geherrouteerde oproepen afzonderlijk worden gefactureerd

CONTRACTUEELE

DIENSTBESCHRIJVING

tegen de officiële tarieven van Proximus. Carrier PreSelect (CPS) is niet van toepassing.

7.4.5 Indien er wijzigingen zijn in de capaciteit van de infrastructuur die op de site van de Klant is geïnstalleerd (stijging of daling van de toegangslijnen) dient de Klant daarvan onmiddellijk een kennisgeving te sturen aan Proximus. Indien de Klant deze verplichting niet nakomt, heeft Proximus het recht de tarieven die in de huidige situatie toepasselijk zijn op eigen initiatief aan te passen. De Klant heeft geen recht van beroep tegen Proximus en kan de Overeenkomst niet beëindigen.

7.5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN

7.5.1 De Klant mag niet eisen dat de Dienst wordt geactiveerd op een nummer dat een risico inhoudt op een explosieve toename van het verkeer, meer bepaald indien het een verkeersgolf zou kunnen opwekken die het telefoonnetwerk van Proximus kan stilleggen. Indien de Klant deze verplichting niet nakomt of indien er zich een explosieve toename in het verkeer voordoet tijdens de duur van de overeenkomst zal Proximus het recht hebben de Dienst stop te zetten en zal de Klant aansprakelijk worden gesteld voor schade veroorzaakt door deze verkeersgolf.

7.5.2 De Klant dient Proximus per aangetekende brief in kennis te stellen van wijzigingen betreffende de contactpersonen vermeld op de Bestelbon.

7.5.3 De Klant dient Proximus te informeren over technische of operationele wijzigingen aan zijn kant die een impact hebben op de levering door Proximus van de Dienst.

7.5.4 Sommige gebruikersprofielen zijn gecreëerd om Proximus in staat te stellen support aan de Klant te verstrekken in het kader van de Dienst. Die Gebruikersprofielen worden hierna opgesomd en kunnen in geen geval worden gewijzigd door de Klant: BGC-ADMIN, BGC-RO, BGC-RW.

7.5.5 Indien de Klant de controle *in rechte* of *in feite* over de Verbonden entiteiten zoals vermeld in zijn Bestelling niet meer uitoefent, dient hij daar Proximus schriftelijk van in kennis te stellen en een aanvraag in te dienen om de Dienst te verbreken voor de desbetreffende nummers. Indien een nieuwe Verbonden entiteit wordt toegevoegd, dienen de bewijsstukken met betrekking tot die entiteit onmiddellijk naar Proximus te worden gestuurd.

7.5.6 De Klant of zijn Filialen zijn houder van de rechten op de nummers waarvoor de Klant een activering van de Dienst heeft aangevraagd. De Klant dient Proximus te vrijwaren tegen en te vergoeden voor gerechtelijke procedures, eisen, boetes, schade en interesten die ter zake worden ingeroepen door derden.

7.5.7. Als onderdeel van de Dienst is de Klant in staat zich toegang te verschaffen tot een of meer beveiligde portals (hierna de 'Portal' genoemd) en ze te gebruiken.

CONTRACTUEELE

DIENSTBESCHRIJVING

De Klant moet zorgen dat enkel aan gemachtigde personen, geïdentificeerd op de Bestelbon van de Klant, een dergelijke toegang wordt verstrekt. 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 beveiligde portal of een gedeelte ervan niet kopiëren of gebruiken buiten hetgeen uitdrukkelijk door deze Contractuele dienstbeschrijving wordt toegestaan (en mag geen derden, met inbegrip van Eindgebruikers, machtigen of toestaan ditzelfde te doen). Hij mag de beveiligde portal ook niet op ongeoorloofde apparaten of producten gebruiken. Hij mag de beveiligde portal niet gebruiken op een manier die de werking van de Dienst kan schaden, aantasten of uitschakelen. Hij mag de beveiligde portal niet wijzigen of afgeleide werken creëren die op de beveiligde portal gebaseerd zijn, er reverse-engineering of decompilatie op toepassen, ze decrypteren, deassembleren of omzetten in een menselijk leesbare vorm, tenzij in de mate dat de wet dat toestaat; de Klant mag geen bedrijfseigen nota's of

opschriften die de Dienst bevat of die erop voorkomen, wijzigen; de Klant mag de beveiligde portal niet gebruiken indien dit de rechten van andere partijen schendt.

7.6. BIJKOMENDE BEPALINGEN VOOR DE FORMULE VOICE CONTINUITY

7.6.1. Op voorwaarde dat de Klant de Overeenkomst naleeft, in het bijzonder met betrekking tot de betaling van de Dienstvergoeding, verleent Proximus aan de Klant voor de volledige duur van de Overeenkomst een niet-overdraagbare en niet-exclusieve licentie vanaf de activeringsdatum van de Dienst om de Klant in staat te stellen de mobiele applicatie te installeren en te gebruiken (of zijn Eindgebruikers in staat te stellen dit te doen) op zijn Eindgebruikertoestellen (één installatie per Eindgebruiker) die met de Dienst compatibel zijn.

De mobiele applicatie (hierna 'de Software' genoemd) mag enkel voor eigen, interne doeleinden worden gebruikt. De Software mag door de Klant onder geen beding commercieel geëxploiteerd of verdeeld worden. De Klant onthoudt zich ervan (en staat dit derden, waaronder zijn Eindgebruikers, niet toe en machtigt hen er ook niet toe) de Software te kopiëren (behalve om back-upkopieën te maken in de mate dit bij wet verplicht geregeld is) of de Software geheel of gedeeltelijk te gebruiken, behalve in de gevallen uitdrukkelijk bepaald in de Overeenkomst, de Software te gebruiken op niet-toegestane apparaten of producten, de

CONTRACTUEELE

DIENSTBESCHRIJVING

Software te gebruiken op een manier die de werking van de Dienst kan schaden, storen of deactiveren, de Software te wijzigen of hem als basis te gebruiken om afgeleide werken te creëren, de Software te reverse-engineeren, hem te decompileren, decoderen, desassembleren of hem in een voor mensen leesbaar formaat om te zetten (behalve in de bij wet toegestane gevallen), bedrijfseigen vermeldingen of opschriften in of op de Software te wijzigen en de Software te gebruiken in strijd met de rechten van derden.

7.6.2. Proximus verklaart te goeder trouw het recht te hebben deze licentie aan de Klant te verlenen. De Klant erkent dat Proximus hem de Software 'zoals geconfigureerd' levert, zonder verdere uitdrukkelijke of stilzwijgende waarborg, meer bepaald zonder enige waarborg met betrekking tot de commerciële waarde en de innoverende of de pertinente aard ervan. Proximus verstrekt in het bijzonder geen waarborg aangaande het foutenvrij zijn van de Software, de ononderbroken werking ervan, de compatibiliteit ervan met de apparatuur van de Klant en zijn Eindgebruikers of met zijn softwareconfiguratie, en ook niet aangaande het feit of de Software aan de behoeften van de Klant en zijn Eindgebruikers zal voldoen.

7.6.3. De Klant garandeert dat alleen de personen die over een machtiging voor toegang tot de Software beschikken, ook effectief deze toegang zullen ontvangen. De Klant respecteert alle andere technische en veiligheidsnormen

die Proximus op gelijk welk ogenblik kan opleggen. Proximus kan niet controleren of de aanvragen voor toegang en het gebruik van de Software wettelijk zijn en weigert elke aansprakelijkheid voor de gevolgen van frauduleuze toegang en frauduleus gebruik. De Klant dient Proximus onmiddellijk schriftelijk te verwittigen indien de identificatiegegevens van de personen met gemachtigde toegang tot de Software gewijzigd worden.

7.7 BIJKOMENDE BEPALING VOOR DE gespreksopname -OPTIE

7.7.1. Conform de Algemene voorwaarden voor Professionele Klanten, verbindt de Klant zich ertoe om de Diensten voor wettige doeleinden te gebruiken en in overeenstemming met de bepalingen van gelijk welke wetgeving betreffende het opnemen van communicaties (inclusief de regelgeving betreffende telecommunicatie en gegevensbescherming). De Klant dient Proximus te verdedigen tegen en te vergoeden voor eisen van derden op grond van een mogelijke inbreuk op dergelijke wetgeving of verplichtingen of onwettig gebruik van de Dienst of de Opgeslagen gegevens.

7.7.2. De Opgeslagen gegevens blijven beschikbaar gedurende 60 dagen na de effectieve stopzetting van de Dienst. Op verzoek van de Klant zal Proximus de Klant informeren over de manier waarop de Opgeslagen gegevens opnieuw aan de Klant kunnen worden overgedragen. De Klant dient alle maatregelen te nemen om een kopie van zijn opgeslagen gegevens te verkrijgen vóór het einde van de hierboven genoemde periode, daar de inhoud na de verstrijking ervan definitief zal worden gewist. De

CONTRACTUEELE

DIENSTBESCHRIJVING

Klant is verantwoordelijk voor het opnieuw installeren van de Opgeslagen gegevens inhoud op zijn eigen apparatuur met zijn eigen licenties. Proximus behoudt zich het recht voor deze Dienst te factureren.

8. Bijlage 1 – Dienstvoorwaarden

De Klant dient een abonnement te nemen op de vaste telefoondienst van Proximus (PSTN/ISDN/VoIP-technologie).

De Dienst is enkel beschikbaar en activeerbaar op geografische nummers die tot het Proximus-netwerk behoren. Indien de Klant tijdens de duur van de Overeenkomst een nummer overdraagt naar het netwerk van een andere operator zal de Dienst voor dat nummer automatisch worden stopgezet.

De Dienst kan niet worden geactiveerd op nummers waarop de diensten Calling Name Identification Presentation (CNIP) , Enterprise Office Switch, One Company number (OCN) vooraf werden geactiveerd..

Bij de aanvraag van een activering van de Dienst op een nummer waarop CNIP is geactiveerd, geeft de Klant Proximus uitdrukkelijk de toestemming om de CNIP-dienst op die lijn te verbreken. Indien CNIP deel uitmaakt van een groep diensten verstrekt aan de Klant, aanvaardt de Klant dat CNIP zal worden verbroken zonder aanpassing van de totale prijs voor de groep diensten. Indien de Klant dit betwist, staat het de Klant vrij deze groep van diensten te annuleren.

De uitrusting van de Klant dient minstens de Java-versie te ondersteunen om de door de Dienst gebruikte applets te ondersteunen.