



Enterprise Business Unit Solutions

# Contractuele dienstbeschrijving

## Phone Line Enterprise

Date 10/01/2022  
Sensitivity **Confidential**

proximus

## Inhoud

Inhoud .....	2
1. Inleiding.....	3
2. Overzicht van de Dienst .....	4
3. Functionele dienstbeschrijving.....	7
4. Implementatiefase.....	15
5. Operationele fase.....	18
6. Service Levels .....	21
7. Specifieke voorwaarden.....	28

## 1. Inleiding

Phone Line Enterprise<sup>1</sup> (hierna de 'Dienst') is een Dienst die Klanten openbare telefoniediensten aanbiedt. De Dienst stelt de Klant in staat om op elk moment spraakoproepen tot stand te brengen met alle andere telefonieverbindingen van Proximus en met alle andere vaste en mobiele openbare telefoonnetwerken die met dat van Proximus verbonden zijn en vice versa.

De Dienst omvat één Belgisch geografisch vast telefoonnummer. De Dienst maakt maximaal één gesprek per keer mogelijk (één spraakkanaal). De Klant geniet de nodige spraakprioritering (QoS of CoS) om de spraakwaliteit te garanderen.

De Dienst is beschikbaar in twee Formules, al naargelang de Klant de aan de Dienst onderliggende Toegangslijn van Proximus uitsluitend voor zijn spraakverkeer wil gebruiken of zijn spraak- en dataverkeer op één enkele Toegangslijn wil combineren:

- Standard-formule: de Klant gebruikt de Toegangslijn van Proximus alleen voor het transport van de telefoongesprekken die in het kader van de Dienst worden gegenereerd. In deze Formule is de aan de Dienst onderliggende Toegangslijn van Proximus opgenomen in de Dienst.
- Converged-formule: de Klant gebruikt de Toegangslijn van Proximus voor het transport van de telefoongesprekken die in het kader van de Dienst worden gegenereerd en ook voor het transport van andere datadiensten van Proximus (bv. internet). De Dienst omvat in deze Formule niet de aan de Dienst onderliggende Toegangslijn van Proximus.

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

- Het vaste spraaknetwerk van Proximus (ook het '**Netwerk**' genoemd);
- De Toegangslijn van Proximus (ook de '**Toegangslijn**' genoemd);
- Customer Premise Equipment (ook '**CPE**' genoemd).

In geval van de Converged-formule maakt de Toegangslijn van Proximus als vereiste voorwaarde het voorwerp uit van een afzonderlijk contract. Bovendien omvat de Dienst in beide Formules geen Eindapparatuur (bv. telefoontoestellen, fax, ...) of PBX.

Het hoofdstuk 'Overzicht van de Dienst' specificeert het voorwerp van elke supportactiviteit die Proximus per Oplossingselement levert. De functionaliteit van de Dienst wordt meer in detail beschreven in het hoofdstuk 'Functionele dienstbeschrijving', terwijl de supportdiensten ('Assist and Care Services') geleverd aan de Klant tijdens de implementatie- en operationele fase respectievelijk worden beschreven in de hoofdstukken 'Implementatiefase' en 'Operationele fase'.

<sup>1</sup> Ook wel Phone Line genoemd

## 2. Overzicht van de Dienst

De Dienst wordt aangeboden in twee (2) Formules. Elke Formule stemt overeen met een reeks functies en activiteitstypes die bij de Dienst inbegrepen kunnen zijn (ook 'Dienstcomponenten' genoemd). De Dienstcomponenten voor elke Formule worden gedetailleerd in de onderstaande tabellen en zijn:

- standaard bij de Dienst inbegrepen ('STD');
- ofwel optioneel ('OPT') en moeten door de Klant worden geselecteerd;
- ofwel het voorwerp van een afzonderlijk contract ('AC');
- ofwel niet van toepassing ('N.v.t.').

Zodra de Formule en de (eventuele) opties geselecteerd zijn via de Bestelbon, of wanneer er geen Bestelbon is, zodra de bevestigingsbrief door Proximus naar de Klant is verzonden, wordt het toepassingsgebied van deze Overeenkomst bepaald. Met uitzondering van de optionele Dienstcomponenten zal het toevoegen of wijzigen van Dienstcomponenten leiden tot een nieuwe Overeenkomst.

### 2.1 Functionele Dienst

PhoneLine Enterprise	Dienstcomponenten	Dienst-formule	
		Standard	Converged
<b>FUNCTIONELE DIENSTCOMPONENTEN</b>			
Vast spraaknetwerk van Proximus	Gebruik van het Netwerk	STD	STD
Toegangslijn van Proximus	Toegangslijn	STD	AC
Customer Premise Equipment	CPE	STD	AC
Spraakdiensten	Spraakkanalen (mogelijke simultane gesprekken)	1	1
	Spraakcommunicatie	STD	STD
	Noodoproepen	STD	STD
	Toewijzing van een geografisch individueel nummer	1	1

Sensitivity: confidential

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

V.20210816

PhoneLine Enterprise	Dienstcomponenten	Dienst-formule	
		Standard	Converged
	Wijziging van nummers	STD	STD
	Nummeroverdraagbaarheid	STD	STD
	Telefonische inlichtingendiensten en informatiediensten	STD	STD
	Carrierpreselectie (alleen op analoge technologie)	OPT	N.v.t.
<b>Diensten met toegevoegde waarde</b>	Voordeelpack Slimme Diensten	OPT	OPT
	DTMF	STD	STD
	OCB-P: Permanent Outgoing Call Barring	OPT	OPT
	ICB-P: Permanent Incoming Call Barring	OPT	OPT
	Gesprek met drie	STD	STD
	Oproep met vaste bestemming - onmiddellijk	OPT	OPT
	ACR: Anonymous Call Rejection (WAO: Weigering Anonieme Oproep)	OPT	OPT
	Ring Back	STD	STD
	PhoneMail	OPT	OPT
	Taalkeuze	STD	STD

## 2.2 Assist and Care Services

De support geleverd door Proximus tijdens de implementatie- en de operationele fase is van toepassing op de Oplossingselementen die per Dienstcomponent in de onderstaande tabel zijn opgelijst. De Dienst omvat geen activiteiten met betrekking tot andere Oplossingselementen.

Dienstcomponent		Oplossingselement	Standard-formule	Converged-formule
<b>Implementatiefase</b>	Assistentiediensten	Spraaknetwerk Toegangslijn	STD STD	STD AC

Sensitivity: confidential

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

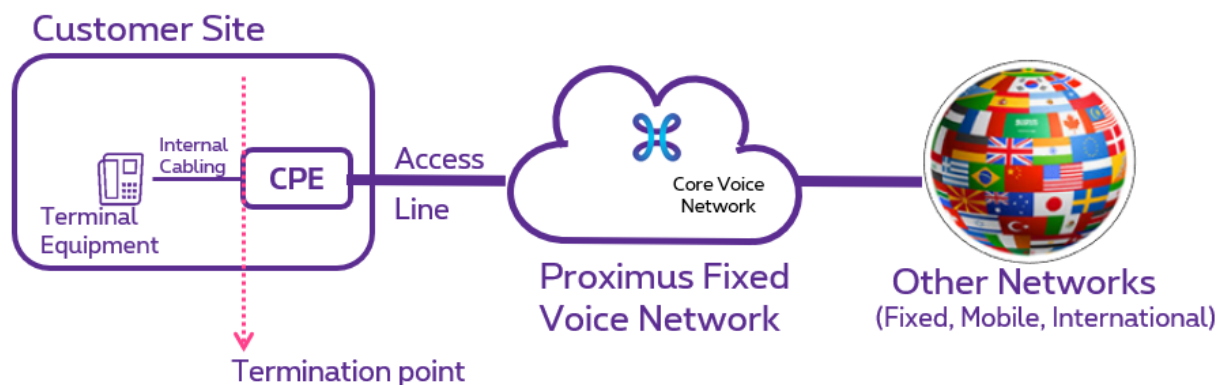
V.20210816

		CPE	STD	AC
<b>Toegang tot de Service Desk</b>		Spraaknetwerk Toegangslijn CPE	STD STD STD	STD AC AC
<b>Incidentbeheer</b>	Diagnose op afstand	Spraaknetwerk Toegangslijn CPE	STD STD STD	STD AC AC
	Interventie op afstand	Spraaknetwerk Toegangslijn CPE	STD STD STD	STD AC AC
	Interventie ter plaatse	Spraaknetwerk Toegangslijn CPE	N.v.t. STD STD	N.v.t. AC AC
	Vervanging van onderdelen ter plaatse	Spraaknetwerk Toegangslijn CPE	N.v.t. STD STD	N.v.t. AC AC
<b>Configuratiebeheer</b>	Documentatie over de configuratie	Spraaknetwerk Toegangslijn CPE	STD STD STD	STD AC AC
	Configuratiebeheer zonder toegangsrecht voor de Klant	Netwerk Toegangslijn CPE	STD STD STD	STD AC AC
	Configuratieback-up	Netwerk Toegangslijn CPE	STD STD STD	STD AC AC
	Update en Upgrade	Netwerk Toegangslijn CPE	STD STD STD	STD AC AC

### 3. Functionele dienstbeschrijving

De onderstaande afbeelding toont de belangrijkste Oplossingselementen van de Dienst en hoe ze worden geïntegreerd in een globale oplossing voor vaste telefonie:

- Het vaste spraaknetwerk van Proximus
- Toegangslijn van Proximus
- De Customer Premise Equipment



In dit hoofdstuk worden de Oplossingselementen (3.1), de spraakdiensten (3.2) en de diensten met toegevoegde waarde (3.3) nader toegelicht.

## 3.1 Netwerkomponenten

### 3.1.1 Vast spraaknetwerk van Proximus

Het vaste spraaknetwerk van Proximus is gebaseerd op verschillende technologieën: switchingtechnologie en VoIP. Het vaste spraaknetwerk evolueert en Proximus alleen bepaalt welke netwerktechnologie wordt gebruikt om de Dienst te leveren. Dit houdt o.a. in dat Proximus het recht heeft om tijdens de Overeenkomst de technologie voor de levering van de Dienst te wijzigen zonder dat dit kan worden beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst, voor zover de Dienst in overeenstemming blijft met deze Overeenkomst. Het aan de Dienst onderliggende platform is georedundant en wordt gehost in de datacenters van Proximus en beheerd door Proximus. Het levert de nodige spraakkanalen en diensten aan de systemen van de Klant en verwerkt de communicatie naar andere publieke netwerken (vast/mobiel/internationaal). De geavanceerde spraakfuncties worden geleverd door de applicatieservers. Monitoring en beveiliging van het vaste spraaknetwerk worden geleverd door Proximus om de in de Overeenkomst vastgelegde Service Levels te garanderen.

De spraakcodecs die door het corespraaknetwerk worden ondersteund zijn G729, G711, T38. Andere codecs (bv. High Definition Voice G.722) zijn toegestaan voor openbare on-netcommunicatie (d.w.z.

Sensitivity: confidential

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

V.20210816

communicatie tussen twee partijen via het spraaknetwerk van Proximus) op voorwaarde dat beide uiteinden geconnecteerd zijn met de VoIP-dienst van Proximus en samen een gemeenschappelijke codec onderhandelen. Proximus biedt echter geen enkele garantie op andere codecs dan de bovenvermelde in termen van compatibiliteit, kwaliteit of gereserveerde bandbreedte. Proximus wijst dus alle aansprakelijkheid af voor een eventuele slechte werking van de Dienst door het gebruik van andere codecs dan hierboven vermeld.

### 3.1.2 Toegangslijn van Proximus

Voor de Standard-formule is de Toegangslijn van Proximus inbegrepen bij de Dienst Deze Toegangslijn van Proximus zal enkel worden gebruikt voor het spraakverkeer van de Klant en niet voor andere datadiensten van Proximus.

Voor de Converged-formule is de Toegangslijn van Proximus niet inbegrepen bij de Dienst. Het is een vereiste die onder een afzonderlijk contract valt. De Toegangslijn van Proximus kan worden gebruikt voor het spraakverkeer van de Klant en voor zijn dataverkeer van Proximus.

De Toegangslijn van Proximus is de fysieke toegangslijn van de Klantensite tot het netwerk van Proximus. De verbinding kan geleverd worden via diverse fysieke toegangstechnologieën (bv. analoog, DSL, GPON) via verschillende types fysieke lijnen (bv. koperlijnen, fiberlijnen). Proximus alleen bepaalt welke technische middelen vereist zijn voor de realisatie van de toegang tot deze Dienst. Proximus alleen bepaalt dus het type fysieke toegangslijn en de technologie die geschikt is om de Dienst te leveren. Bijgevolg heeft Proximus het recht om technische redenen te weigeren de Dienst te verlenen op basis van een specifiek type fysieke toegangslijn of technologie. In geval van de Converged-formule heeft Proximus ook het recht om van de Klant te eisen dat hij zijn bestaande Toegangslijn van Proximus op eigen kosten aanpast om de Dienst te ondersteunen. Proximus heeft gedurende de Overeenkomst dezelfde bevoegdheid indien de situatie van de Klant wijzigt (bv. door verhuizing van de Klant) of indien de netwerktechnologie evolueert zonder dat dit kan worden beschouwd als een wijziging aan de Overeenkomst, in zoverre de Dienst in overeenstemming blijft met deze Overeenkomst.

### 3.1.3 Customer Premises Equipment

Voor de Standard-formule is de CPE inbegrepen bij de Dienst.

In geval van de Converged-formule maakt de CPE geen deel uit van de Dienst, maar valt hij onder het dataconnectiviteitscontract van Proximus, waarvoor een afzonderlijk contract moet worden opgemaakt.

De CPE wordt gebruikt als interface van de Toegangslijn van Proximus naar de Klant. Hij levert de interface voor de verbinding met de Eindapparatuur van de Klant. De CPE vormt het demarcatiepunt en het aansluitpunt van de Dienst (zoals gedefinieerd in de Specifieke voorwaarden).

De Dienst kan alleen worden geleverd als de CPE op het elektriciteitsnet is aangesloten. Indien de Klant de zekerheid wil dat de Dienst operationeel blijft tijdens een stroomonderbreking, moet hij zorgen voor de beveiliging van de elektrische stroomvoorziening van de CPE (bv. back-up met batterij of UPS). Er kan een UPS-back-up worden besteld bij Proximus. Dit is echter geen component van de Dienst.



### 3.1.4 Eindapparatuur

De Eindapparatuur van de Klant is meestal een telefoontoestel, een pc of een fax. De levering, installatie, configuratie en ondersteuning van Eindapparatuur vallen niet onder de Dienst.

## 3.2 Spraakdiensten

### 3.2.1 Spraakkanalen

Een spraakkanaal is een virtuele lijn die één lopende oproep kan ondersteunen. Het aantal spraakkanalen bepaalt het aantal simultane communicaties dat een Klant tegelijk kan voeren. Met een spraakkanaal kan er één spraakcommunicatie verzonden of ontvangen worden tussen de Klant en een correspondent op het openbare telefoonnetwerk van Proximus.

Proximus stelt de Klant één spraakkanaal ter beschikking.

### 3.2.2 Spraakcommunicatie

De Dienst is ontworpen om het transport van de spraakcommunicatie over het Netwerk mogelijk te maken.

Indien de Klant de Dienst gebruikt voor andere doeleinden dan spraakcommunicatie (bv. fax, datacommunicatie, voice-bandmodem of DTMF), kan Proximus om technische redenen het correcte transport en de kwaliteit van een dergelijk type communicatie niet waarborgen.

### 3.2.3 Noodoproepen

De Dienst maakt oproepen naar de hulpdiensten mogelijk. Dit hoofdstuk is van toepassing wanneer het nummer dat krachtens deze Overeenkomst door Proximus wordt toegewezen, gebruikt wordt om te bellen naar een Belgisch noodnummer.

Proximus biedt toegang tot de hulpdiensten en maakt voor de hulpdiensten een juiste lokalisatie van de beller mogelijk indien het fysieke adres van de telefoonlijn/het telefoonnummer vanwaar de oproepen gebeuren, overeenstemt met het adres van de Klant, dat door de Klant werd opgegeven voor de Site en dat bij Proximus geregistreerd staat. De Klant erkent en aanvaardt dat de hulpdiensten mogelijk niet in staat zijn om (1) de beller te identificeren als de oproep niet kan worden voltooid, wordt afgebroken of afgesloten, als de beller niet in staat is te spreken of als de hulpdienst niet operationeel is om een reden die buiten de controle van Proximus valt of (2) de lijn van de beller open te houden als deze ophangt.

Het is de Klant verboden de Dienst te gebruiken van een ander adres dan het adres dat hij aan Proximus heeft opgegeven en waaronder hij bij Proximus geregistreerd staat (dit ongeoorloofd gebruik wordt Nomadisch gebruik genoemd). Anders kan Proximus geen correcte lokalisatie door de hulpdiensten garanderen. **De Klant is ertoe gehouden alle personen die de Dienst gebruiken op de hoogte te stellen van deze beperking.** Proximus kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien de hulpdiensten naar een verkeerd adres worden gestuurd, of voor directe en/of indirecte schade die te wijten is aan de niet-naleving door de Klant van een of meer van de in dit hoofdstuk beschreven verplichtingen.

## 3.2.4 Nummer

### 3.2.4.1 Toewijzing van een nummer

De Dienst omvat de toekenning door Proximus van één enkel Belgisch geografisch nummer (ook E 164-typenummer genoemd) per lijn. Dit nummer kan alleen worden toegekend aan een Site die in België gelegen is.

Het kan gaan om een bestaand of nieuw telefoonnummer.

In geval van een nieuw nummer is de procedure voor het toewijzen van de oproepnummers geautomatiseerd.

De Klant mag zijn bestaande telefoonnummer van een andere operator (port-in) hergebruiken, op voorwaarde dat het nummer tot dezelfde geografische zone in België behoort. Voor de overname van een bestaand nummer van een andere operator is een Letter of Authorisation (LoA) vereist. Proximus kan niet garanderen dat het de Klant die zijn nummer aan Proximus overdraagt, de diensten kan leveren die hij bij zijn vorige operator genoot. Voor de Klant is het ook mogelijk om zijn bestaande telefoonnummer, dat eerder geactiveerd werd op een andere oplossing van Proximus voor vaste telefonie, opnieuw te gebruiken. In dat geval is het telefoonnummer onderworpen aan een technische migratie van de vorige oplossing naar de Dienst.

### 3.2.4.2 Wijziging van nummers

De Klant behoudt zijn nummer tijdens de volledige duur van de Overeenkomst, tenzij (1) hij uitdrukkelijk een nummerwijziging vraagt, (2) hij verhuist en het om technische redenen onmogelijk is zijn nummer te houden, of (3) Proximus verplicht is het nummer te wijzigen voor doeleinden die verband houden met de Dienst. In de eerste twee gevallen zal de nummerwijziging worden aangerekend aan de Klant. In het laatste geval zal de Klant minstens zes (6) maanden vooraf verwittigd worden van het feit dat Proximus verplicht is het nummer te wijzigen.

Proximus zal het nieuwe nummer meedelen aan de bellers die het oude nummer vormen, tenzij het om een privénummer gaat of Proximus wordt verzocht dit niet te doen. Deze mededeling is gratis indien de Klant instemt met het standaardbericht dat Proximus voorstelt. De Klant kan tegen betaling het standaardbericht vervangen door een ander bericht. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de Klant de Dienst tegen betaling eveneens laten verlengen na de periode van drie (3) maanden.

### 3.2.4.3 Nummeroverdraagbaarheid

#### Klantenverhuis

Klanten die verhuizen kunnen vragen om het nummer naar hun nieuwe adres over te dragen. Proximus zal alles in het werk stellen om de overdracht uit te voeren. Er zal de Klant een forfaitair bedrag, zoals gepubliceerd in de Prijslijst, worden aangerekend. Sommige functies of diensten met toegevoegde waarde waarvan de Klant heeft kunnen gebruikmaken, zijn om technische redenen mogelijk niet overdraagbaar. Hiervoor is Proximus geen enkele schadevergoeding verschuldigd. Het nummer mag alleen worden overgedragen als de Klant binnen dezelfde geografische zone verhuist.

#### Port-out

Sensitivity: confidential

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

V.20210816

De Klant die een nummeroverdracht naar een andere operator (**port-out**) wenst, moet zich tot deze laatste wenden. De nieuwe operator zal namens de Klant bij Proximus de nodige acties ondernemen met betrekking tot de overdracht van het nummer en de beëindiging van de contractuele relatie tussen de Klant en Proximus. De Klant kan de overdracht van zijn nummer verzoeken tot één (1) maand na de datum van beëindiging van de Overeenkomst.

Alleen nummers die niet gedeactiveerd zijn, mogen worden overgedragen. De reeks nummers worden overgedragen per volledige reeks. De individuele nummers, inclusief retentienummers (individueel nummer gekoppeld aan een direct dial-in/DDI) worden individueel overgedragen.

Indien alle nummers onder deze Overeenkomst moeten worden overgedragen, zal de Overeenkomst automatisch worden beëindigd zodra de volledige overdracht effectief is. Indien een deel van de nummers onder deze Overeenkomst moeten worden geporteerd, zal de Overeenkomst automatisch worden beëindigd voor deze nummers, maar blijft zij van kracht voor de rest van de nummer(s) en de Dienst. De kosten voor de herconfiguratie zullen aan de Klant in rekening worden gebracht.

De toepasselijke verbrekingsvergoeding m.b.t. de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst wordt beschreven in het hoofdstuk Specifieke Voorwaarden.

Proximus kan echter de overdracht van het nummer weigeren:

- indien de Klant vraagt om zijn nummer over te dragen naar een andere telefoonzone;
- indien de operator naar wie de Klant zijn nummer wil overdragen de wettelijke procedures voor nummeroverdracht niet naleeft; of
- in geval van bewezen of vermeende fraude door de Klant of een derde.

Proximus zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht uit te voeren. Er kunnen echter technische redenen zijn die maken dat de overdracht niet kan worden uitgevoerd. Tijdens de overdracht is het mogelijk dat de Klant gedurende enige tijd niet over een vaste telefoniedienst kan beschikken. Indien de nummer(s) niet kunnen worden overgedragen binnen de door de wet bepaalde termijn, zal Proximus de Overeenkomst met betrekking tot deze nummer(s) reactiveren en de Dienst blijven verlenen onder dezelfde voorwaarden totdat de nummeroverdracht succesvol is.

In geval van vertraging bij de nummeroverdrachtsprocedure en op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant kan de Klant aanspraak maken op een specifieke vergoeding zoals voorzien in de wet. De Klant kan meer informatie vinden over de bedragen en de vergoedingsprocedure op de website van het Belgisch Instituut voor Postdiensten- en Telecommunicatie: <https://www.bipt.be/consumenten/vertraging-bij-uw-nummeroverdracht>. De aanvraag tot het bekomen van een vergoeding dient te worden ingediend binnen een termijn van maximum zes (6) maanden na de aanvraag tot nummeroverdracht.

Proximus is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het niet, foutief of laattijdig uitvoeren van de nummeroverdrachtsprocedure van één of meerdere nummers om redenen die toe te schrijven zijn aan de andere operator of de Klant zelf. Proximus is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van de onbeschikbaarheid of de foutieve overdracht van de nummer(s) omwille van technische redenen.

### 3.2.5 Telefonische inlichtingendiensten en informatiediensten

Overeenkomstig de geldende reglementering zal Proximus aan alle uitgevers van telefoongidsen en leveranciers van inlichtingendiensten de naam en de initialen of de voornaam van de Klant of, voor een

rechtspersoon, de officiële naam, het adres en het telefoonnummer dat door Proximus is toegekend, meedelen.

De keuze om al dan niet in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten te worden opgenomen, wordt aan de Klant voorgesteld op het ogenblik dat hij op de Overeenkomst intekent. De Klant geeft aan of hij wenst dat zijn gegevens worden opgenomen in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten dan wel of hij wenst dat zijn nummer geheim blijft (privénummer). De Klant geeft ook aan of hij al dan niet wil dat zijn naam en adres kunnen worden teruggevonden aan de hand van zijn telefoonnummer. De Klant kan zijn keuze te allen tijde wijzigen via de website [www.1207.be](http://www.1207.be).

Behoudens schriftelijke toestemming van de Klant die houder is van de lijn, hebben natuurlijke personen die met de Klant samenwonen het recht om kosteloos onder hun eigen naam te worden vermeld.

Tegen betaling kan de Klant een of meer inlassingen krijgen voor bijkomende informatie of gegevens zoals beroepsactiviteit, enz. Voor meer informatie over de verschillende mogelijkheden kunt u terecht op [www.1207.be/ads](http://www.1207.be/ads).

De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Proximus. Wijzigingen aan de identificatie- of connectiegegevens van de Klant moeten zo snel mogelijk worden opgenomen in de database van de inlichtingendienst en de (papieren en elektronische) telefoongidsen.

### 3.2.6 **Carrierpreselectie (CPS)**

Dankzij deze functionaliteit kan een Klant met een abonnement van Proximus voor vaste telefonie zijn verkeer automatisch via een andere vaste telefoonoperator laten verlopen zonder dat hij een speciale code hoeft in te voeren of speciale Eindapparatuur nodig heeft. CPS is niet beschikbaar op VoIP-technologie.

Wanneer CPS door de Klant wordt besteld, implementeert Proximus de Dienst op analoge technologie, voor zover deze technologie nog beschikbaar is op de Site van de Klant. Als deze technologie niet beschikbaar is op de Site van de Klant, kan deze functionaliteit door de Klant niet worden besteld.

De Klant die zich op CPS heeft geabonneerd, erkent en aanvaardt dat het vaste spraaknetwerk van Proximus evolueert. Deze evolutie houdt in dat alle klanten op analoge technologie op een door Proximus bepaald tijdstip worden gemigreerd naar VoIP-technologie, waarop CPS niet beschikbaar is. Bijgevolg wordt na de migratie het volledige verkeer van de Klant alleen door Proximus gerouteerd en gefactureerd tegen het Standaardtarief (Classic) dat in de Prijslijst is gepubliceerd, tenzij hij op een ander tariefplan van Proximus heeft ingetekend (zoals bijvoorbeeld een tariefplan op bedrijfsniveau dat van toepassing is op de Dienst en andere telefoonlijnen). Voor de duidelijkheid wordt een dergelijke migratie niet beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst. Proximus zal de Klant op de hoogte brengen van de migratie.

## 3.3 **Diensten met toegevoegde waarde**

Proximus kan de Klant diensten met toegevoegde waarde aanbieden om zijn inkomende en uitgaande oproepen te beheren. De tabel in hoofdstuk 2 geeft voor elk van deze diensten met toegevoegde waarde aan of ze standaard bij de Dienst zijn inbegrepen dan wel of dat ze als optie beschikbaar zijn.

### 3.3.1 Voordeelpack Slimme Diensten

Door deze optie te activeren wordt de Dienst verrijkt met de volgende diensten met toegevoegde waarde:

#### 3.3.1.1 Calling Line ID Presentation (CLIP) (Weergave nummer oproeper)

Indien dit technisch mogelijk is, kan de Klant tegen betaling de nummers van de oproepers die zich niet tegen deze identificatie hebben verzet, op zijn lijn laten weergeven. Hij moet beschikken over geschikte Eindapparatuur om dergelijke nummers te kunnen aflezen.

Wanneer het gesprek tot stand komt via een telefoonverbinding met het netwerk van een andere operator, kan het nummer van de oproeper alleen worden weergegeven als de operator de doorschakeling van de nummers naar het netwerk van Proximus toestaat.

Als de oproeper een privénummer heeft, wordt zijn nummer niet standaard verzonden, behalve als de houder dit heeft toegestaan op zijn telefoon.

#### 3.3.1.2 Calling Name ID Presentation (CNIP) (Weergave naam)

Indien dit technisch mogelijk is, kan de Klant tegen betaling de naam van de oproepers die zich niet tegen deze identificatie hebben verzet, op zijn lijn laten weergeven. Hij moet beschikken over geschikte Eindapparatuur om een dergelijke naam te kunnen aflezen.

De naam wordt weergegeven aan de hand van de informatie van de Inlichtingendienst (1207), met de beginletter van de voornaam. Bij gebrek aan informatie van de Inlichtingendienst wordt het nummer van de houder van de lijn weergegeven.

Wanneer de oproep tot stand komt via een telefoonverbinding met het netwerk van een andere operator, wordt de naam van de oproeper niet weergegeven.

Als de oproeper een privénummer heeft, wordt zijn naam niet standaard verzonden, behalve als de houder dit heeft toegestaan op zijn telefoon.

#### 3.3.1.3 Calling Line ID Restriction Temporary (CLIR-T)

De Klant kan zich kosteloos, per oproep of permanent, verzetten tegen het tonen van zijn nummer aan de opgeroepene. Deze beperking wordt niet toegepast bij een oproep naar de hulpdiensten.

De Klant kan zijn instellingen op zijn Eindapparatuur of PBX te allen tijde kosteloos wijzigen.

In geval van oproepdoorschakeling of -doorverbinding door de opgeroepene wordt enkel het nummer van de oorspronkelijke oproeper weergegeven.

#### 3.3.1.4 Connected Line Presentation (COLP) (Weergave beantwoorder)

Indien een oproep wordt beantwoord, wordt het nummer van de opgeroepene, indien technisch mogelijk, weergegeven op het scherm van de Eindapparatuur, zelfs wanneer werd doorverbonden, tenzij het om een privénummer gaat.

Sensitivity: confidential

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

V.20210816

### 3.3.15 **Call Forwarding Unconditional (CFU) (Oproepdoorschakeling onvoorwaardelijk)**

Automatische doorschakeling van alle inkomende oproepen naar een ander bestemmingsnummer.

### 3.3.16 **Call Forwarding Busy (CFB) (Oproepdoorschakeling bij bezet)**

Doorschakeling van inkomende gesprekken naar een andere bestemming wanneer de opgeroepene in gesprek is.

### 3.3.17 **Call Forwarding No Reply (CFNR) (Oproepdoorschakeling bij geen antwoord)**

Doorschakeling van inkomende oproepen wanneer de oproep niet binnen een bepaalde periode wordt beantwoord.

### 3.3.18 **Call Waiting (CW) (Signaal tweede oproep)**

Er zal een signaal worden gehoord wanneer de opgeroepene een tweede gesprek heeft. Door het eerste gesprek in wachtstand te zetten kan de opgeroepene het tweede gesprek aannemen.

### 3.3.19 **Fixed Destination Call – Timed (FDC-T) (Oproep met vaste bestemming - getimed)**

Bij het opnemen van de telefoon wordt na een bepaalde tijd automatisch een nummer gekozen. Deze bestemming is programmeerbaar met uitzondering van noodnummers met drie cijfers.

## 3.3.2 **Dual Tone Multi Frequency (DTMF)**

DTMF-tonen worden door de Dienst ondersteund. Dergelijke beltonen kunnen bijvoorbeeld gegenereerd worden tijdens een oproep die toegang biedt tot IVR-systemen (Interactive Voice Response), zoals voicemail.

## 3.3.3 **Permanent Outgoing Call Barring (OCB-P) (Permanente beperking van uitgaande oproepen)**

Mogelijkheid om bepaalde bestemmingen van uitgaande oproepen op netwerkniveau te blokkeren.

Deze beperking wordt geactiveerd tegen betaling, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers met verhoogd tarief, nationale nummers met verhoogd tarief die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, en internationale nummers met verhoogd tarief die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummeringsplan E164.

## 3.3.4 **Permanent Incoming Call Barring (ICB-P) (Permanente beperking inkomende oproepen)**

Mogelijkheid om alle inkomende oproepen op netwerkniveau te blokkeren.

### 3.3.5 **Gesprek met drie**

In het geval van gesprek met drie omvatten de diensten met toegevoegde waarde drie functionaliteiten:

- Call Transfer (CT) (Oproepdoorverbinding): met deze dienst kan een lopende oproep naar een andere bestemming worden doorverbonden.
- Gesprek met drie: met deze dienst is het mogelijk om een conferentiegesprek te houden met drie partijen.
- Gesprek in wachtstand: met deze dienst kan de opgeroepene een lopende oproep in wachtstand zetten. De oproeper hoort wachtmuziek zolang hij in wachtstand staat.

### 3.3.6 **Fixed Destination Call – Immediate (FDC-I) (Oproep met vaste bestemming - onmiddellijk)**

Wanneer de oproeper de telefoon opneemt, wordt er na 5 seconden automatisch een nummer gevormd. Dit bestemmingsnummer is programmeerbaar, met uitsluiting van noodnummers met drie cijfers.

### 3.3.7 **Anonymous Call Rejection (ACR) (Weigering anonieme oproepen)**

Met deze dienst met toegevoegde waarde krijgen oproepers van wie het nummer verborgen is, een bericht dat privénummers niet worden aanvaard en dat ze hun nummer moeten zichtbaar maken als ze willen terugbellen.

### 3.3.8 **Ring Back**

Wanneer de bestemming bezet is, kan de oproeper deze dienst activeren. Zodra de bestemming vrij is, wordt de oproeper teruggebeld en stelt het systeem de oproeper automatisch in contact met de opgeroepene.

### 3.3.9 **PhoneMail**

Met deze dienst heeft de opgeroepene PhoneMail in de cloud, wat gemakkelijk kan worden gepersonaliseerd en overal kan worden geraadpleegd. De spraakberichten worden in een datacenter van Proximus opgeslagen gedurende 30 kalenderdagen voor de nieuwe spraakberichten en 14 kalenderdagen voor de opgeslagen spraakberichten.

### 3.3.10 **Taalkeuze**

Met de taalkeuze kan de klant de taal van de diensten met toegevoegde waarde wijzigen.

## 4. **Implementatiefase**

Sensitivity: confidential

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

V.20210816

## 4.1 Bestelling

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

- De gekozen Dienstformule
- De gekozen optie
- Het (eventuele) over te dragen geografische nummer

Wanneer er andere middelen beschikbaar zijn om de Overeenkomst te sluiten, wordt de Dienst, tenzij anders vermeld door de Klant, alleen geleverd met de standaardcomponenten van de Standard-formule (verwijzing naar de tabel onder de Functionele dienstbeschrijving in hoofdstuk 2). De Klant zal van Proximus een bevestiging van zijn bestelling ontvangen (zie hieronder). Zonder onmiddellijk verzet van de Klant heeft deze bevestiging de waarde van een Bestelbon.

## 4.2 Assistentiediensten

Zodra Proximus de behoorlijk ingevulde en ondertekende Bestelbon (met inbegrip van de bijlagen) heeft ontvangen, zal het de implementatieactiviteiten van de Dienst starten.

Alleen Proximus of zijn onderaannemers mogen de onderstaande implementatieactiviteiten uitvoeren. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de Kantooruren verricht. Desgewenst kan de Klant een offerte voor implementatieactiviteiten buiten de Kantooruren vragen.

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

- Het verzenden (mogelijk via e-mail) van de orderbevestiging en informatie over de installatie en activering van de Dienst
- Installatie van de Toegangslijn van Proximus in geval van de Standard-formule (tenzij deze reeds op de Site aanwezig is)
- Installatie en configuratie van de CPE in geval van de Standard-formule
- Toewijzing van het telefoonnummer of port-in van het telefoonnummer of migratie van het bestaande tevoren geactiveerde telefoonnummers op een andere vaste telefonieoplossing van Proximus
- Activering van het telefoonnummer
- Activering van de Dienst

Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt hij geacht beschikbaar te zijn gesteld aan de Klant.

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 uitdrukkelijk overeengekomen en gespecificeerd op de Bestelbon:

- Levering, configuratie of activering van de Eindapparatuur en PBX van de Klant die aangesloten zijn op de Dienst
- Installatie en activering van de Toegangslijn en de CPE in geval van de Converged-formule
- Binnenbekabeling



## 4.3 Timing van de implementatie

Proximus stelt alles in het werk om te verzekeren dat de Dienst wordt geactiveerd binnen 15 Werkdagen, te rekenen vanaf de aanvaarding door Proximus van de Bestelbon van de Klant of stuurt een bevestigingsbrief wanneer de bestelling niet via een Bestelbon wordt geplaatst, op voorwaarde dat (1) een actieve Toegangslijn die compatibel is met de Dienst beschikbaar is op de Site van de Klant, (2) aan alle voorwaarden is voldaan bij het sluiten van de Overeenkomst en (3) indien van toepassing: de migratie van bestaande telefoonnummers die eerder op een andere oplossing voor vaste telefonie van Proximus werden geactiveerd, plaatsvindt op de dag dat Proximus de Klant inlicht dat het klaar is voor de genoemde migratie.

Om te zorgen dat de migratie (met inbegrip van de port-in) van het bestaande telefoonnummer plaatsvindt op een voor beide Partijen geschikt ogenblik, zal Proximus de desbetreffende migratie uitvoeren binnen een met de Klant afgesproken termijn. De Klant aanvaardt echter dat die migratie zal plaatsvinden binnen 31 Kalenderdagen, te rekenen vanaf de schriftelijke kennisgeving dat Proximus klaar is voor de migratie. Indien de migratie niet heeft plaatsgevonden bij het verstrijken van de voornoemde termijn, heeft Proximus het recht om te starten met de facturatie van de Dienst (zelfs als het nummer niet effectief gemigreerd is).

Indien bij de Standard-formule geen actieve Toegangslijn van Proximus die compatibel is met de bestelde Dienst beschikbaar is in de gebouwen van de Klant, is het mogelijk dat de bovenvermelde activeringstiming niet van toepassing is. In dat geval gelden de volgende regels:

- Indien de site van de Klant over de nodige bekabeling en uitrusting beschikt en indien de vereiste infrastructuur in het openbare domein aanwezig is, geldt de bovenvermelde activeringstiming.
- Is de infrastructuur (verbinding) 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 Site Survey uit te voeren. Een dergelijk onderzoek resulteert in een (i) Request for design (RFD) waarin de voorwaarden worden gespecificeerd volgens welke de Toegangslijn 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 wenst uit te voeren, dient hij Proximus de vermoedelijke datum mee te delen waarop de werken klaar zullen zijn 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 kostenraming 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 (verbinding) 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, wat 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 kostenraming betreffende de kosten van de installatiewerken geleverd 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 de Klant ook een nieuwe geplande installatiedatum mee. Proximus is geen schadevergoeding verschuldigd in geval van vertraging.

## 4.4 Aanvaarding

Op het einde van de implementatiefase verwijdt Proximus alle verpakkingsresten en afval en vraagt het de Klant om de configuratie en installatie te aanvaarden. De aanvaardingsprocedure wordt beschreven in de Algemene voorwaarden voor professionele klanten (zie artikel 'Configuratie en installatie').

## 5. Operationele fase

In dit hoofdstuk wordt de ondersteuning beschreven die Proximus verleent van bij de aanvaarding van de Dienst tot aan het einde van de Overeenkomst. De Klant geniet krachtens de Overeenkomst **Close Care**-ondersteuning, wat betekent dat Proximus hem reactieve ondersteuning biedt om de duur van Incidenten in te korten door middel van interventies, vervangingen en het beheer van de configuratie van de betrokken Oplossingselementen, zoals hieronder beschreven.

### 5.1 Toegang tot de Service Desk

De Service Desk vormt de interface tussen de Klant en Proximus voor alle aspecten van de Dienst, inclusief ontvangst, opname, registratie en escalatie van Incidenten en andere aanvragen. De Service Desk kent de resources toe (eerste lijn, tweede lijn, experts) en communiceert regelmatig met de Klant.

Proximus verschaft de Klant gecentraliseerde toegang tot de Service Desk via de telefoon of een portal. De Service Desk is enkel toegankelijk voor gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant (24/7), elke dag van het jaar, via de volgende kanalen:

Toegang tot de Service Desk	
Telefoon	<ul style="list-style-type: none"><li>• 080022200 (NL)</li><li>• 080033200 (FR)</li><li>• 080055200 (EN)</li></ul>
Portal	<a href="https://www.proximus.be/login">https://www.proximus.be/login</a>

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.

### 5.2 Incidentbeheer

Sensitivity: confidential

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

V.20210816

Pagina 18 van 35

De activiteiten die Proximus in verband met Incidentbeheer uitvoert, hebben als doel de gevolgen van een Incident op te lossen of te verminderen binnen het overeengekomen Service Level. Verplaatsingskosten en patches/Updates zijn bij de Dienstvergoeding inbegrepen op voorwaarde dat de interventie plaatsvindt in België.

### 5.2.1 **Diagnose op afstand**

De hoofddoelstelling van Diagnose op afstand is het gemelde Incident te evalueren en te analyseren, de oorzaak van het Incident te bepalen en de impact ervan te valideren - hetzij mondeling, hetzij door middel van toegang tot de omgeving van de Klant via een verbinding op afstand.

Proximus zal acties ondernemen om de oorzaak van de fout en de locatie van de defecte component te bepalen. Dat omvat de identificatie van problemen met configuratiebestanden en prestatieproblemen.

Diagnose op afstand laat Proximus toe te bepalen welke acties nodig zijn om het Incident op te lossen.

### 5.2.2 **Interventie op afstand**

Indien een alternatieve of permanente oplossing gevonden werd en op voorwaarde dat het Incident op afstand kan worden opgelost, zal Proximus een interventie op afstand starten. Dat kan een fieldinterventie omvatten op gelijk welke plaats waar het Oplossingselement zich bevindt, behalve op de Site van de Klant.

### 5.2.3 **Interventie ter plaatse**

Als een Incident niet op afstand opgelost kan worden, voert Proximus een Interventie ter plaatse uit op de Site van de Klant, op een onderling overeengekomen tijdstip.

## 5.3 **Beheer van reserveonderdelen**

Dit hoofdstuk beschrijft de regels die van toepassing zijn op de levering en installatie van reserveonderdelen, en de teruggave van defecte onderdelen in geval van een Hardware-incident. De levering van het reserveonderdeel door Proximus, het reserveonderdeel en de verplaatsingskosten zijn begrepen in de Dienstvergoeding, op voorwaarde dat de Site van de Klant in kwestie in België is gelegen.

### 5.3.1 **Vervanging van onderdelen ter plaatse**

Proximus gaat naar de Site van Klant om een reserveonderdeel te leveren en het defecte onderdeel te vervangen door een reserveonderdeel. Indien van toepassing installeert Proximus weer de laatste versie van het besturingssysteem (OS) en voert het functionele tests uit vooraleer de interventie af te sluiten. Het defecte onderdeel wordt door Proximus teruggenomen.

## 5.3.2 Configuratiebeheer

De activiteiten die Proximus krachtens de Overeenkomst in het kader van Configuratiebeheer uitvoert, hebben, binnen de beperkingen opgesomd in dit hoofdstuk, de volgende doelstellingen:

- De configuratie van de betrokken Oplossingselementen documenteren
- De configuratie van de betrokken Oplossingselementen beheren
- Een back-up maken van de configuratie van de betrokken Oplossingselementen
- Wijzigingen aan de configuratie van de betrokken Oplossingselementen implementeren
- De betrokken Oplossingselementen up-to-date houden

## 5.3.3 Documentatie over de configuratie

Proximus verzamelt en documenteert up-to-date informatie over de configuratie van het betrokken Oplossingselement. Deze documentatie wordt enkel ter beschikking gesteld van Proximus.

## 5.3.4 Toegangs- en Configuratiebeheer

Dit hoofdstuk bepaalt de toegangsbeheersrechten van Proximus en de Klant voor het betrokken Oplossingselement.

### 5.3.4.1 Configuratiebeheer zonder toegangsrechten

Proximus maakt gebruik van geplande en, in sommige gevallen, automatische processen om het Oplossingselement up-to-date en in goede staat te houden. Proximus gebruikt hiertoe een beveiligd centraal beheersplatform met toegangsrechten. Alle platformactiviteiten worden opgenomen om een snellere troubleshooting toe te laten.

Proximus is houder van alle beheersrechten van het betrokken Oplossingselement. De Klant heeft geen toegangsrechten noch beheersrechten en is niet gemachtigd om wijzigingen aan te brengen aan het Oplossingselement of de interfaces.

## 5.3.5 Configuratieback-up

Proximus zal redelijke inspanningen doen om regelmatige back-ups te maken van de configuratie van het betrokken Oplossingselement en ze ter beschikking stellen voor herstellingsdoeleinden in geval van een Incident.

De back-up die Proximus uitvoert, omvat geen back-up van eender welke gegevens van de Klant.

## 5.3.6 Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer geeft de Klant de mogelijkheid om wijzigingen aan te vragen. Deze wijzigingen kunnen een impact hebben op de periodieke vergoeding voor de Dienst en dienen door de Klant schriftelijk te worden aangevraagd. De implementatie van deze wijzigingen verandert niets aan de duur van de Overeenkomst. Het gaat meer bepaald om de volgende wijzigingen:

- Wijziging van nummer

Sensitivity: confidential

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

V.20210816

- Wijziging van diensten met toegevoegde waarde

### 5.3.7 Updates en Upgrades

Alleen Proximus bepaalt welke technische middelen noodzakelijk zijn voor de levering van de Dienst conform de Overeenkomst.

Proximus monitort de meldingen van leveranciers in verband met nieuwe Updates en Upgrades. Proximus beslist naar eigen goeddunken om deze Updates/Upgrades te implementeren. Een dergelijke Update of Upgrade kan leiden tot de vervanging van Oplossingselementen, in welk geval de medewerking van de Klant vereist kan zijn (bv. het verlenen van toegang tot zijn gebouwen voor een CPE-vervanging). Proximus is niet verplicht elke Upgrade of Update die de leverancier ter beschikking stelt te implementeren. Dergelijke Updates/Upgrades kunnen niet worden geweigerd door de Klant. Upgrades en Updates en de implementatie ervan zijn inbegrepen bij de periodieke Dienstvergoeding.

## 6. Service Levels

Dit hoofdstuk beschrijft de toepasselijke Service Levels. De Service Levels omvatten Service Level Objectives (SLO) en Service Level Agreements (SLA). Ze worden beschreven in de onderstaande tabellen.

### 6.1 Toepassingsgebied

De Service Levels zijn van toepassing binnen het (de) onderstaande Dienstrooster(s) na aanvaarding van de implementatiefase door de Klant in naleving van de Algemene voorwaarden voor professionele klanten.

De Service Levels zijn enkel van toepassing op de Dienst beschreven in dit document en op Incidenten waarvoor Proximus verantwoordelijk is.

Voor de berekening van het Service Level wordt geen rekening gehouden met het volgende (toepassing van het 'stop clock'-principe):

- Incidenten, vertragingen of voorvallen die Proximus beletten om de Dienst te leveren, die te wijten zijn aan de Klant, een geval van Overmacht of een derde;
- Incident toe te schrijven aan de Toegangslijn in geval van de Converged-formule;
- tijd buiten het Dienstrooster;
- geplande werken (met inbegrip van onderbrekingen voor onderhoud) en
- Update en Upgrade van de CPE.

Er zijn geen Service Levels van toepassing voor Support op aanvraag.

### 6.2 SLO en SLA

Het SLO definieert een middelenverbintenis. In geval van een inbreuk kan geen aanspraak worden gemaakt op Dienstkredieten.

Sensitivity: confidential

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

V.20210816

De SLA definieert een resultaatsverbintenis. In geval van een inbreuk heeft de Klant het recht om de in de onderstaande tabel opgenomen Dienstkredieten van Proximus aan te vragen. Tenzij de Klant een Dienstbeheersovereenkomst heeft ondertekend, moet de Klant deze Dienstkredieten zelf aanvragen, aangezien ze niet proactief door Proximus worden toegekend.

Om een Dienstkrediet te krijgen, moet de Klant de inbreuk op het Service Level schriftelijk melden aan Proximus binnen drie (3) maanden volgend op het einde van de maand waarin deze inbreuk zich heeft voorgedaan. De Dienstkredieten zijn het enige verhaal van de Klant indien een SLA niet wordt nageleefd door Proximus.

De Klant komt niet in aanmerking voor Dienstkredieten indien (1) de Klant nalaat om zijn facturen van Proximus in verband met deze Overeenkomst of een ander contract te betalen of (2) de Klant in overtreding is met de Overeenkomst gedurende de tijd van het Incident of het voorval. Als de Overeenkomst verstrijkt of wordt beëindigd vóór het uitgeven van het Dienstkrediet, zal het Dienstkrediet nietig worden op de verval- of einddatum van de Overeenkomst.

## 6.3 Dienstroosters

Service Levels zijn van toepassing binnen het gekozen Dienstrooster.

Het Dienstrooster is het tijds kader waarbinnen Incidentbeheersactiviteiten worden uitgevoerd.

<i>Naam Dienstrooster</i>	<i>Definitie Service Level</i>	<i>Van toepassing op</i>	<i>Uren Dienstrooster</i>
<b>Rooster voor Incidentbeheer</b>	Rooster waarbinnen Incidenten worden behandeld.	<i>Dienst</i>	<i>Weekdagen, 8 u - 22 u MET/MEZT Zaterdag, 8 u - 16.30 u MET/MEZT Uitgezonderd feestdagen in België</i>

### 6.3.1 Implementatierooster voor Standaardwijzigingen

Het Implementatierooster voor wijzigingen is het rooster waarbinnen Standaardwijzigingen in het kader van deze Dienst zullen worden uitgevoerd. Het Implementatierooster voor Standaardwijzigingen is als volgt:

<b>Standaarddiensturen</b>	SDU	<i>Maandag – vrijdag, 8 u - 18 u MET/MEZT Uitgezonderd feestdagen in België</i>
----------------------------	-----	---

## 6.4 Incidentprioriteit

Als de Klant een Incident detecteert, kan hij contact opnemen met de Service Desk. De Service Desk zal een Incidentprioriteit toekennen op basis van de impact van het Incident.

Sensitivity: confidential

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

V.20210816

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

Indien na de diagnose blijkt dat de impact van het Incident niet overeenstemt met de impact opgegeven door de Klant bij de aanmaak van het ticket, zal Proximus de toegekende Incidentprioriteit corrigeren.

\* P1-incidenten kunnen uitsluitend gelogd worden door telefonisch contact op te nemen met de Service Desk.

## 6.5 Gepland onderhoudsrooster

Het onderhoud of de ontwikkeling van de Dienst kan Proximus ertoe nopen de Dienst te beperken of tijdelijk op te schorten. In dat geval zal Proximus (1) maximaal gebruikmaken van de slots voor gepland onderhoudswerk van de Dienst zoals hieronder gedefinieerd en (2) de periode van beperking of opschorting beperken tot de tijd die nodig is voor de betreffende interventies.

Wanneer geplande onderhoudswerken leiden tot een onderbreking van de Dienst van meer dan dertig (30) minuten, ongeacht of deze werken binnen of buiten de slots voor gepland onderhoud vallen, zal Proximus in ieder geval alle redelijke inspanningen leveren om de Klant via gelijk welk middel vijf (5) Werkdagen vóór het begin van de geplande onderhoudswerken in kennis te stellen (inclusief de publicatie van een bericht op de Selfservice-portal). Voor de berekening van de Service Level Agreement wordt met geplande werken geen rekening gehouden.

### Slot voor geplande werken van de Dienst:

Periode	Onderhoudsrooster
Maandag	00.00 u tot 6.00 u
Weekdagen (behalve maandag)	6.00 u tot 7.15 u

Bovendien behoudt Proximus zich het recht voor om, wanneer een Update of Upgrade van de CPE op afstand kan worden uitgevoerd, of het nu gaat om geplande of ongeplande onderhoudswerken, deze Update of Upgrade op elk moment uit te voeren. Dergelijke wijzigingen worden automatisch en zonder waarschuwing aangebracht. Voor deze activiteit kan het nodig zijn de CPE opnieuw op te starten, met een tijdelijke onderbreking van de Dienst als gevolg.



## 6.6 Beschrijving van de Service Levels

In geval van de Standard-formule:

Standaard wordt bij de Dienst alleen een SLO geleverd. Optioneel kan de Klant een SLA-opties bestellen, de Telefoniegarantie Pro, die in dit hoofdstuk wordt beschreven.

In geval van de Converged-formule:

De Dienst wordt geleverd met een SLO in termen van Aanmaaktijd Incidentticket en met een SLA in termen van Dienstherstellingstijd.

In alle gevallen:

De Dienstkredieten die van toepassing zijn op een SLA worden gedefinieerd als een percentage van de maandelijkse Dienstvergoeding.

Het totale bedrag van de Dienstkredieten die krachtens deze Overeenkomst in verband met eender welke SLA in eender welke kalendermaand aan de Klant wordt toegekend, mag niet hoger zijn dan de periodieke Dienstvergoedingen die de Klant voor de Dienst betaalt voor de maand in kwestie.

### 6.6.1 SLO voor zowel de Standard- als de Converged-formule

SLO-KPI	Definitie	Van toepassing op	Richtcijfer	Geldig voor	Dienstkredieten
<b>Aanmaaktijd Incidentticket</b>	Tijd tussen de melding van het Incident (via de Service Desk) en de aanmaak van een Incidentticket in het ticketingsysteem.	Toegang tot de Service Desk Voor alle Dienstcomponenten die standaard deel	15 minuten	P1- en P2-incidenten	Nihil

		uitmaken van de Dienst (niet voor Opties)			
--	--	---	--	--	--

## 6.6.2 SLA-optie voor de Standard-formule

### 6.6.2.1 Optie 'Telefoniegarantie Pro' (herstelling binnen 5 u)

SLA-KPI	Definitie	Van toepassing op	Richtcijfer	Geldig voor	Dienstkredieten
Tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten	De tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten wordt gedefinieerd als de tijd tussen de aanmaak van het ticket en de oplossing van een Incident op het Oplossingselement, binnen het overeengekomen Dienstrooster, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.	Interventie op afstand/ter plaatse voor alle Dienstcomponenten die standaard deel uitmaken van de Dienst (niet voor Opties)	5 Kantooruren, op voorwaarde dat het ticket ten minste 5 uur voor het einde van het Dienstrooster voor Incidentbeheer wordt geregistreerd	P1-incidenten	5% als herstellingstijd > 5 u 10% als herstellingstijd > 10 u 25% als herstellingstijd > 24 u

## 6.6.3 SLA in geval van de Converged-formule

SLA-KPI	Definitie	Van toepassing op	Richtcijfer	Geldig voor	Dienstkredieten

<p><b>Tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten</b></p>	<p>De tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten wordt gedefinieerd als de tijd tussen de aanmaak van het ticket en de oplossing van een Incident op het Oplossingselement, binnen het overeengekomen Dienstrooster, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.</p>	<p>Interventie op afstand/ter plaatse voor alle Dienstcomponenten die standaard deel uitmaken van de Dienst (niet voor Opties)</p>	<p>Gedefinieerd in de SLA van de convergente datadienst</p>	<p>P1-incidenten</p>	<p>Gedefinieerd in het hoofdstuk Service Levels van de CDB van de convergente datadienst van Proximus.</p> <p>Indien een Incident veroorzaakt is door problemen met de Toegangslijn, zijn enkel de Dienstkredieten voor de datadienst van Proximus van toepassing.</p>
--	---	--	---	----------------------	--

## 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 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 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).

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

7.1.4. Definities:

**Aansluitpunt:** punt waarop de Klant toegang krijgt tot de openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus.

**Demarcatiepunt:** punt tot waar Proximus de Dienst levert.

### 7.2 Contractuele procedure

#### Duur van de Overeenkomst

7.2.1. 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.

#### 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, behalve in geval van nummeroverdraagbaarheid, in welk geval de Overeenkomst onmiddellijk eindigt zodra de nummeroverdracht effectief is (zie artikel 3.2.4.3. hierboven voor meer informatie over de nummeroverdrachtsprocedure).

7.2.3. De Klant blijft ten aanzien van Proximus aansprakelijk voor alle bedragen die hij aan Proximus verschuldigd is tot de beëindiging van de Overeenkomst.

7.2.4. Naast de Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten heeft Proximus het recht om, na voorafgaande kennisgeving, de levering van de Dienst te beperken tot een minimumdienst wanneer de Klant zijn betalingsverplichtingen steevast niet nakomt. De Klant heeft dan alleen de mogelijkheid om de hulpdiensten te bellen en oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen die door de ontvanger worden betaald.

De volledige uitvoering van de Dienst zal worden hervat zodra de Klant aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De betaling van de Dienstvergoeding blijft van toepassing zolang de beperking van de Dienst loopt. Proximus behoudt zich het recht voor kosten aan te rekenen voor de reactivering van de Dienst.

Proximus heeft het recht de Overeenkomst eenzijdig, door middel van een schriftelijke kennisgeving en zonder interventie van de rechtbanken op te zeggen indien de Klant zijn betalingsverplichtingen niet is nagekomen binnen de termijn die in de in dit artikel beschreven kennisgeving is vermeld.

7.2.5. Klachten met betrekking tot een onrechtmatige beëindiging van de Dienst moeten binnen vijf (5) kalenderdagen na de beëindiging van de Dienst worden ingediend. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele schadevergoeding geen rekening gehouden met de duur begrepen tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

7.2.6. In aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten heeft Proximus het recht om, wanneer de Klant de Overeenkomst overdraagt en de overnemer niet op hetzelfde ogenblik op hetzelfde adres als de overdrager gedomicilieerd is of woont, een extra vergoeding te vragen. De Overeenkomst mag alleen worden overgedragen naar een adres dat binnen dezelfde geografische zone is gelegen.

### **Gevolgen van de beëindiging**

7.2.7. 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 vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst plaatsvindt tijdens de implementatiefase, zullen de reeds door Proximus gemaakte kosten en uitgevoerde werken worden aangerekend aan de Klant.

## **7.3 Wijzigingen van de Overeenkomst**

7.3.1. 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 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 prijssherzieningsformule:

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

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 prijssherzieningsformule 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 Specifieke bepalingen per geselecteerde Formule

7.4.1. Wanneer de klant de Standard-formule kiest:

- (a) De Toegangslijn van Proximus (indien nodig voor de toepasselijke technologie) is inbegrepen bij de Dienst.
- (b) De beëindiging van de Overeenkomst leidt automatisch tot de stopzetting van de Toegangslijn van Proximus.
- (c) Indien de Klant niet over een aansluiting op het netwerk van Proximus beschikt en de Klant Proximus vraagt om een dergelijke aansluiting te voorzien, stelt Proximus, zoals vermeld in het hoofdstuk 'Implementatiefase', een raming op van de werkzaamheden die nodig zijn om aan de vraag van de Klant te voldoen en deelt Proximus deze vooraf mee met het oog op zijn goedkeuring. Het bedrag dat de Klant moet betalen voor de installatie van de Toegangslijn is de '**Installatievergoeding voor de Toegangslijn**'.

7.4.2. Wanneer de klant de Converged-formule kiest:

- (a) De Toegangslijn van Proximus is niet bij de Dienst inbegrepen. Voorwaarde is dat de Klant (1) via een afzonderlijk contract moet hebben ingetekend op een compatibele connectiviteitsdienst van Proximus of (2) de goedkeuring heeft gekregen van de houder van een compatibel connectiviteitscontract van Proximus om die connectiviteit te kunnen gebruiken voor zijn telefoonverkeer. Indien niet aan deze voorwaarde is voldaan gedurende de volledige looptijd van

de Overeenkomst kan de Dienst niet worden geleverd, maar zal de Overeenkomst niet automatisch worden beëindigd.

- (b) Proximus kan in het kader van deze Overeenkomst in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de goede werking van de Toegangslijn van Proximus die de Klant gebruikt voor de toegang tot de Dienst. Dit houdt in dat Proximus niet aansprakelijk is voor een eventuele storing van de Dienst als gevolg van problemen die toe te schrijven zijn aan de Toegangslijn van Proximus en dat een storing van de Dienst als gevolg van problemen die toe te schrijven zijn aan de Toegangslijn van Proximus, buiten de berekening van het Service Level valt.
- (c) De beëindiging van deze Overeenkomst, om welke reden dan ook, leidt niet automatisch tot de beëindiging van het dataconnectiviteitscontract van Proximus. Omgekeerd leidt de beëindiging van het dataconnectiviteitscontract van Proximus, om welke reden dan ook, automatisch tot het einde van deze Overeenkomst.

## 7.5 Telefoonnummer

De Klant kan geen enkel recht doen gelden op een specifiek telefoonnummer. De Klant kan geen enkel recht doen gelden op het nummer dat Proximus hem heeft toegekend.

De Klant neemt kennis van de regels die van toepassing zijn op het gebruik van geografische nummers. Proximus kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld indien de Klant deze regels niet naleeft. De toepasselijke regelgeving stelt dat geografische nummers specifiek zijn voor de territoriale zones van België, die moeten worden gerespecteerd. De toekenning van een geografisch nummer dat afhangt van een telefoonzone aan een Klant die fysiek in een andere telefoonzone is gevestigd, is daarom niet toegelaten. Het is ook verboden CLI's (Calling Line Identifications) te genereren die niet overeenkomen met de telefoonzone waarin de aansluiting van de Klant zich bevindt. Bovendien mogen de in het kader van deze Overeenkomst toegekende nummers niet Nomadisch worden gebruikt.

## 7.6 Kwaadwillige oproepen

De Klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Proximus vragen het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren. Indien de identificatie technisch mogelijk is, zal Proximus de houder van het nummer verzoeken de oproepen te staken. Indien de Klant desondanks kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de Ombudsdienst wenden. Op verzoek van deze dienst worden de identiteit en het adres van de houder van het nummer van waaruit de kwaadwillige oproepen tot stand zijn gebracht door Proximus aan de Ombudsdienst meegedeeld, met het oog op de bekendmaking ervan aan de Klant.

## 7.7 Rechten en verplichtingen van de Partijen

7.7.1. De openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus, met inbegrip van het Aansluitpunt, is eigendom van Proximus. Proximus biedt bescherming op de manier van een voorzichtig en redelijk

persoon. Alleen Proximus is bevoegd om onderhouds-, herstellings- en ontwikkelingswerkzaamheden uit te voeren.

Tenzij Proximus daartoe uitdrukkelijk toestemming geeft, is het de Klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het Aansluitpunt, te wijzigen. De Klant dient zich als een goede huisvader te gedragen met betrekking tot de installaties van Proximus die zich bevinden op de plaatsen die hij alleen of in gemeenschap met andere personen betreft.

De Klant dient erop toe te zien dat hij geen verbinding opzet of door een derde laat opzetten met het netwerk van Proximus, of geen andere apparatuur gebruikt dan die welke is voorzien in de Overeenkomst, met inbegrip van illegale decoders, kaarten of modems waarmee toegang tot de Dienst kan worden gekregen.

De Klant mag het verkeer op het netwerk van Proximus niet verstoren.

7.7.2. Alleen Eindapparatuur en een PBX van de Klant die volledig voldoen aan de wettelijke bepalingen en technische vereisten van Proximus mogen worden aangesloten op de infrastructuur van Proximus. De Klant dient alle nodige maatregelen te nemen om frauduleuze toegang tot zijn Eindapparatuur en PBX te voorkomen.

De Klant ziet erop toe dat alleen compatibele Eindapparatuur en een compatibele PBX in goede staat op het netwerk worden aangesloten. Wat het verzenden en ontvangen van faxen betreft, moet de Klant er met name op toezien dat zijn Eindapparatuur de G711-codec of de T38-codec ondersteunt, maar met een uitwijkmechanisme naar de G711-codec. Indien een bepaling van dit artikel wordt geschonden, kan Proximus de Klant vragen om de aangesloten Eindapparatuur of PBX van de Klant los te koppelen, onverminderd de andere maatregelen die in deze Overeenkomst zijn voorzien. De kosten die Proximus oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de Klant.

Behalve in geval van overmacht, dient Proximus de Klant minstens zes (6) maanden op voorhand te informeren indien Proximus wijzigingen aanbrengt aan de technische kenmerken van de Dienst die een vervanging of wijziging van de Eindapparatuur of PBX van de Klant vereisen.

7.7.3. Als onderdeel van de Dienst heeft de Klant toegang tot een of meer onlineportalen (hierna de 'Portal' genoemd) en mag hij ze gebruiken. De Klant dient ervoor te zorgen dat enkel bevoegde personen dergelijke toegang krijgen. De Klant dient ook te voldoen aan alle andere veiligheids- en technische normen die Proximus van tijd tot tijd oplegt wat de Portal betreft. Proximus kan niet controleren of aanvragen voor toegang en het gebruik van de Portal wettig zijn en wijst elke aansprakelijkheid af voor de gevolgen van frauduleuze toegang en frauduleus gebruik. De Klant dient Proximus onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen van elke wijziging van 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 Contractuele dienstbeschrijving; de Klant 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; de Klant 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.

7.7.4. De onderhoudsactiviteiten die onder deze Overeenkomst vallen, worden beschreven in het hoofdstuk 'Operationele fase'. De vervanging, herstelling of elke andere interventie van Proximus, is niet



inbegrepen bij de Dienst (en indien een dergelijke interventie wordt uitgevoerd, behoudt Proximus zich het recht voor ze afzonderlijk aan te rekenen tegen het toepasselijke tarief) indien (i) het Incident te wijten is aan gebruik of voorvallen buiten de normale werkingsvoorwaarden van het betrokken Oplossingselement, (ii) ondersteuning op aanvraag wordt verstrekt, (iii) supportactiviteiten i.v.m. de Software en/of Hardware niet langer door de fabrikant worden ondersteund, (iv) het Incident te wijten is aan:

- a. externe oorzaken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot weersomstandigheden, afsluiting of onderbreking van communicatielijnen die niet bij de Dienst inbegrepen zijn, defecten van de klimaatregeling, slechtwerkende contactdozen, noodweer, blikseminslag, overstroming en alle andere oorzaken die niet aan het Oplossingselement gerelateerd zijn, ongeschikte omgevingsfactoren, zoals een te hoge vochtigheid, abnormale temperaturen of een abnormaal hoog stofgehalte;
- b. gebruik van de Dienst of het betrokken Oplossingselement dat niet is toegelaten krachtens de Overeenkomst en eventuele voorschriften verstrekt door Proximus;
- c. het gebruik of de aansluiting van het betrokken Oplossingselement met of op items die niet door Proximus werden goedgekeurd of de abnormale werking van het item waarop het Oplossingselement wordt aangesloten (het item kan hardware, software, een oplossing zijn die verbonden is met het betrokken Oplossingselement);
- d. de uitvoering (of poging daartoe) van onderhoud, een verplaatsing, herstelling, aanpassing of wijziging van het betrokken Oplossingselement door andere personen dan Proximus of andere dan door Proximus gemachtigde personen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Proximus;
- e. schade veroorzaakt tijdens verplaatsing, transport of herinrichting niet uitgevoerd door Proximus;
- f. onachtzaamheid of fout (door een handeling of nalatigheid) van de Klant of derden;
- g. wijzigingen doorgevoerd door de Klant of een derde aan de infrastructuur van de Klant die aan de basis van de Dienst ligt.

7.7.5. Proximus waarborgt dat de eventuele maatregelen die het zou kunnen treffen om een verzadiging of oververzadiging van zijn netwerk te vermijden niet zullen leiden tot een onderscheid tussen de gebruikers en/of de diensten. Meer informatie over de procedures die Proximus toepast om verzadiging van zijn netwerk te vermijden is beschikbaar op de website van Proximus.

## 7.8 Betaling en facturatie

7.8.1. De kosten voor de installatie en de activering van de eventuele Toegangslijn zullen de Klant aangerekend worden zodra de Dienst geactiveerd is.

7.8.2. Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt de periodieke vergoeding maandelijks vooraf gefactureerd. In geval van beëindiging om welke reden dan ook, wordt het vooruitbetaalde bedrag niet terugbetaald.

7.8.3. De communicatiekosten (ook 'gebruiksvergoeding' genoemd) zijn niet inbegrepen bij de periodieke vergoeding. De communicaties worden gefactureerd tegen de tarieven die de Klant geniet volgens het tariefplan dat op hem toepasselijk is. Als de Klant geen speciaal tariefplan heeft, zullen de basistarieven zoals vermeld in de Prijslijst worden toegepast.

De Klant dient de communicatiekosten te betalen die worden bepaald door het registratiesysteem van Proximus (of van zijn leverancier). De duur van een gesprek is de tijd tussen het moment dat de opgeroepene opneemt of wordt beluisterd via zijn voicemail en het moment dat de beller ophangt of aangeeft dat het gesprek is afgelopen. Oproepen naar een betalende dienst (0900, enz.) zijn beperkt tot dertig minuten.

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

7.8.5. 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..

## 7.9 Bescherming van persoonsgegevens

Proximus treedt op als verwerker van de persoonsgegevens die in opdracht van de Klant worden opgeslagen in het kader van de optie PhoneMail. Proximus treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor alle andere persoonsgegevens die door Proximus krachtens deze Overeenkomst worden verwerkt, met inbegrip van de eventuele door de Klant meegedeelde lijst van vaste nummers die moeten worden opgenomen in het toepassingsgebied van de Overeenkomst.

Voor alle duidelijkheid wordt gespecificeerd dat Proximus niet optreedt als verwerkingsverantwoordelijke, noch als verwerker voor de persoonsgegevens opgenomen in de inhoud van de communicaties verstuurd tijdens de levering van de Dienst.

## 7.10 Product

7.10.1. De eventuele CPE wordt voor de duur van de Overeenkomst gehuurd en is onderworpen aan de rubriek 'Huur van een product' van de Algemene voorwaarden. Alleen Proximus is bevoegd om onderhouds-, herstellings- en ontwikkelingswerkzaamheden aan de CPE uit te voeren.

7.10.2. De configuratiegegevens van de CPE zullen eigendom van Proximus blijven. De Klant zal alleen toegang krijgen tot de configuratiegegevens na de schriftelijke goedkeuring van Proximus. Als Proximus de configuratiegegevens aan de Klant levert, mag dit, desgevallend, niet als een overdracht en toewijzing van enige intellectuele eigendomsrechten worden beschouwd. De configuratiegegevens worden geacht strikt vertrouwelijke informatie van Proximus te zijn. Op het einde van de Overeenkomst moeten alle configuratiegegevens worden teruggegeven aan Proximus.

7.10.3. De Klant krijgt een licentie toegewezen om de Software gedurende de looptijd van de Overeenkomst te gebruiken. Wanneer de Overeenkomst tot een einde komt, ongeacht de reden hiervoor, vervalt het recht voor de Klant om de Software te gebruiken en moet hij eventuele kopieën in zijn bezit vernietigen. De Klant mag de Software niet kopiëren, behalve in de mate dat dit nodig is voor een back-upkopie, noch wijzigen, doorverkopen of verhuren, noch volledig, noch gedeeltelijk. Hij dient ook de specifieke licentievooraanwaarden na te leven die hem werden meegedeeld bij de installatie of download van



sommige Software. De Klant die beslist deze Software te gebruiken, wordt geacht de desbetreffende specifieke licentievoorwaarden te hebben aanvaard.