



Enterprise Business Unit Solutions

Contractuele dienstbeschrijving

Fixed Voice Infinity

Datum 10/01/2022
Gevoeligheid **Confidential**

proximus

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding.....	4
2. Overzicht van de Dienst	5
2.1 Functioneel Dienstoverzicht	5
2.2 Assist- en Care-diensten	6
3. Functionele dienstbeschrijving.....	7
3.1 Spraakconnectiviteit	7
3.2 Beheerde spraakcapaciteit	8
3.3 Spraakcommunicatie	8
3.4 Verkeer	8
3.4.1 Verkeer inbegrepen bij de bundel	9
3.4.2 Verkeer dat NIET inbegrepen is bij de bundel	10
3.4.3 Vast nummer	10
3.4.4 Noodoproepen en Emergency Virtual Number	12
3.4.5 Gidsdiensten en inlichtingendiensten	13
3.4.6 Diensten met toegevoegde waarde	14
3.5 Overzicht van de verschillende technische configuraties.....	17
3.5.1 Spraaknetwerk van Proximus.....	18
3.5.2 Toegangslijn.....	18
3.5.3 CPE	20
3.5.4 Eindapparatuur	21
4. Implementatiefase.....	21
4.1 Bestelling	21
4.2 Assist-diensten	21
4.3 Timing van de implementatie	22
4.4 Aanvaarding.....	23
5. Operationele fase.....	23
5.1 Toegang tot de Service Desk.....	24
5.2 Incidentbeheer.....	25

5.2.1	Diagnose op afstand	25
5.2.2	Interventie op afstand	25
5.2.3	Interventie ter plaatse	25
5.3	Beheer van reserveonderdelen.....	25
5.3.1	Vervanging van onderdelen ter plaatse	25
5.4	Configuratiebeheer	26
5.4.1	Documentatie over de configuratie	26
5.4.2	Toegangs- en configuratiebeheer	26
5.4.3	Configuratieback-up.....	26
5.4.4	Wijzigingsbeheer	27
5.4.5	Evolutiebeheer	27
6.	Service Levels	27
6.1	Toepassingsgebied	28
6.2	SLO en SLA.....	28
6.3	Dienstroosters	29
6.4	Incidentprioriteit.....	29
6.5	Gepland onderhoudsrooster	30
6.6	Beschrijving van de Service Levels	30
6.6.1	Formules Simple Converged en Multi Converged	31
6.6.2	Formule Simple Standard of Multi Standard	31
7.	Specifieke voorwaarden.....	33
7.1	Algemene informatie	33
7.2	Contractuele procedure	33
7.3	Wijzigingen van de Overeenkomst	34
7.4	Specifieke bepalingen per geselecteerde Formule	35
7.5	Telefoonnummer	36
7.6	Kwaadwillige oproepen	36
7.7	Verplichtingen van de Partijen	37
7.8	Betaling en facturatie	39
7.9	Bescherming van persoonsgegevens.....	40
7.10	Producten.....	40

1. Inleiding

Fixed Voice Infinity (hierna de 'Dienst' genoemd) is een Dienst die de Klant vaste telefonie biedt op basis van een prijs per kanaal. De Dienst is beschikbaar in vier Formules. Elke Formule omvat spraakconnectiviteit en een bundel minuten voor vast verkeer, maar ze verschillen als volgt wat dataconnectiviteit, data-CPE en de fysieke toegangslijn betreft:

- **Simple Standard:** is gebaseerd op analoge of VoIP-technologie en levert één of twee enkelvoudige spraakkanalen per fysieke toegangslijn. De fysieke toegangslijn, de dataconnectiviteit en de data-CPE zijn inbegrepen bij de Dienst. De dataconnectiviteit en de data-CPE mogen uitsluitend worden gebruikt om het spraakverkeer van de Klant te transporteren dat in de context van de Overeenkomst wordt gegenereerd.
- **Simple Converged:** is gebaseerd op VoIP-technologie en levert één of twee enkelvoudige spraakkanalen per fysieke toegangslijn. De dataconnectiviteit en de data-CPE worden gebruikt voor het transport van zowel het spraakverkeer van de Klant dat in de context van de Overeenkomst wordt gegenereerd als andere types verkeer die worden gegenereerd in de context van een afzonderlijk dataconnectiviteitscontract van Proximus. De fysieke toegangslijn, de dataconnectiviteit en de data-CPE zijn niet inbegrepen bij de Dienst en vallen verplicht onder een afzonderlijk dataconnectiviteitscontract van Proximus. Met het oog op de kwaliteit van de spraakcommunicatie en aangezien het spraak- en dataverkeer met de Converged-formule dezelfde dataconnectiviteit gebruiken, geniet de Klant beheerde spraakcapaciteit.
- **Multi Standard:** is gebaseerd op VoIP-technologie en levert meerdere kanalen op één fysieke toegangslijn. De fysieke toegangslijn, de dataconnectiviteit en de data-CPE zijn inbegrepen bij de Dienst. De dataconnectiviteit en de data-CPE mogen uitsluitend worden gebruikt om het spraakverkeer van de Klant te transporteren dat in de context van de Overeenkomst wordt gegenereerd.
- **Multi Converged:** is gebaseerd op VoIP-technologie en levert meerdere kanalen op één fysieke toegangslijn. De dataconnectiviteit en de data-CPE worden gebruikt voor het transport van zowel het spraakverkeer van de Klant dat in de context van de Overeenkomst wordt gegenereerd als andere types verkeer die worden gegenereerd in de context van een afzonderlijk dataconnectiviteitscontract van Proximus. De fysieke toegangslijn, de dataconnectiviteit en de data-CPE zijn niet inbegrepen bij de Dienst en vallen verplicht onder een afzonderlijk dataconnectiviteitscontract van Proximus. Met het oog op de kwaliteit van de spraakcommunicatie en aangezien het spraak- en dataverkeer met de Converged-formule dezelfde dataconnectiviteit gebruiken, geniet de Klant beheerde spraakcapaciteit.

De Klant moet de Dienst bestellen voor een minimumaantal van vier (4) kanalen (combinatie van verschillende Formules is toegestaan).

De Dienst is geschikt voor de volgende configuraties:

- Configuratie zonder PBX: situatie waarin er geen PBX is.
- Monositeconfiguratie: situatie waarin één (1) PBX wordt gebruikt per Site van de Klant, elk met een specifieke SIP-trunk.
- Multisiteconfiguratie: situatie waarin een centrale PBX wordt gebruikt voor de telefonie van verschillende Sites van de Klant, met één enkele SIP-trunk. Deze configuratie is alleen toegestaan wanneer de Site waar de PBX zich bevindt onder een Explore Intense- of Explore Voice Access-contract valt als dataconnectiviteitscontract van Proximus.

De Dienst berust op de volgende infrastructuurelementen, die Oplossingselementen worden genoemd:

- Het vaste spraaknetwerk van Proximus (ook 'Netwerk' genoemd)
- Spraakconnectiviteit
- Dataconnectiviteit
- Fysieke toegangslijn
- Data-CPE (ook 'Product' genoemd)
- Spraak-CPE (indien nodig ook 'Product' genoemd)

In alle gevallen omvat de Dienst noch de Eindapparatuur, noch de PBX (ter plaatse of in de cloud).

De functionaliteit van de Dienst en de verschillende technische configuratietypes worden meer in detail beschreven in het Hoofdstuk 'Functionele diensten', terwijl de ondersteuning die wordt verleend aan de Klant tijdens de implementatie- en de operationele fase respectievelijk in de Hoofdstukken 'Implementatiefase' en 'Operationele fase' wordt beschreven.

2. Overzicht van de Dienst

De Dienst is beschikbaar in vier Formules. Elke Formule stemt overeen met een aantal Dienstcomponenten op het vlak van functionaliteit en ondersteuning geleverd tijdens de implementatiefase en de operationele fase. De Dienstcomponenten worden in de onderstaande tabellen gedetailleerd weergegeven en kunnen:

- standaard bij de Dienst inbegrepen zijn ('STD');
- of optioneel ('OPT') zijn en moeten door de Klant worden geselecteerd;
- of het voorwerp zijn van een afzonderlijk contract ('AC');
- of niet van toepassing zijn ('NVT').
-

Zodra de Dienst en de eventuele opties via de Bestelbon geselecteerd werden, wordt het toepassingsgebied van deze Overeenkomst bepaald.

2.1 Functioneel Dienstoverzicht

FIXED VOICE INFINITY	Dienstcomponenten	Simple Standard	Simple Converged	Multi Standard	Multi Converged
Spraakconnectiviteit	4 kanalen	STD	STD	STD	STD
	Extra kanalen	OPT	OPT	OPT	OPT
Customer Premises Equipment	Data-CPE	STD	AC	STD	AC
	Spraak-CPE	NVT	NVT	OPT	OPT
Beheerde spraakcapaciteit	Beheerde spraakcapaciteit	NVT	STD	NVT	STD
Spraakcommunicatie	Spraakcommunicatie	STD	STD	STD	STD
Verkeer	Fixed Voice Infinity Europe	STD	STD	STD	STD
	Fixed Voice Infinity World	OPT	OPT	OPT	OPT
Vast nummer	Vast nummer	1	1	min. 1	min. 1
	Extra individueel vast nummer	NVT	NVT	OPT	OPT
	Reeksen van 10, 100, 1000, 10.000	NVT	NVT	OPT	OPT
	Toegang tot de nooddiensten	STD	STD	STD	STD
	Emergency Virtual Number	NVT	NVT	NVT	OPT

	Gidsdiensten en inlichtingendiensten	STD	STD	STD	STD
	Privénummer	OPT	OPT	OPT	OPT
Diensten met toegevoegde waarde	Smart Service Benefit Pack	OPT	OPT	STD	STD
	DTMF	STD	STD	STD	STD
	OCB-P: Permanent Outgoing Call Barring	OPT	OPT	OPT	OPT
	ICB-P: Permanent Incoming Call Barring	OPT	OPT	OPT	OPT
	Gesprek met drie	OPT	OPT	STD	STD
	Fixed Destination Call – Immediate (FDC-I)	OPT	OPT	NVT	NVT
	ACR: Anonymous Call Rejection	OPT	OPT	OPT	OPT
	Ring Back	STD	STD	NVT	NVT
	PhoneMail	OPT	OPT	OPT	OPT
	Taalkeuze	STD	STD	STD	STD

2.2 Assist- en Care-diensten

De ondersteuning die Proximus levert tijdens de implementatiefase en de operationele fase is van toepassing op de Oplossingselementen die per type activiteit in de onderstaande tabel worden vermeld. De Dienst omvat geen activiteiten met betrekking tot andere Oplossingselementen.

Dienstcomponent		Oplossings- element	Simple Standar d	Simple Converge d	Multi Standard	Multi Converged
Implementatie- fase	Assist-diensten	Spraaknetwerk	STD	STD	STD	STD
		Toegangslijn	STD	AC	STD	AC
		Data-CPE	STD	AC	STD	AC
		Spraak-CPE	NVT	NVT	STD	STD
Toegang tot de Service Desk		Spraaknetwerk	STD	STD	STD	STD
		Toegangslijn	STD	AC	STD	AC
		Data-CPE	STD	AC	STD	AC
		Spraak-CPE	NVT	NVT	STD	STD
Incidentbeheer	Diagnose op afstand	Spraaknetwerk	STD	STD	STD	STD
		Toegangslijn	STD	AC	STD	AC
		Data-CPE	STD	AC	STD	AC
		Spraak-CPE	NVT	NVT	STD	STD
	Interventie op afstand	Spraaknetwerk	STD	STD	STD	STD
		Toegangslijn	STD	AC	STD	AC
		Data-CPE	STD	AC	STD	AC
		Spraak-CPE	NVT	NVT	STD	STD
	Interventie ter plaatse	Spraaknetwerk	NVT	NVT	NVT	NVT
		Toegangslijn	STD	AC	STD	AC
		Data-CPE	STD	AC	STD	AC
		Spraak-CPE	NVT	NVT	STD	STD

	Vervanging van onderdelen ter plaatse	Spraaknetwerk Toegangslijn Data-CPE Sprak-CPE	NVT NVT STD NVT	NVT AC AC NVT	NVT STD STD STD	NVT AC AC STD
Configuratie-beheer	Documentatie over de configuratie	Spraaknetwerk Toegangslijn Data-CPE Sprak-CPE	STD STD STD NVT	STD AC AC NVT	STD STD STD STD	STD AC AC STD
	Configuratie-beheer zonder toegangsrecht voor de Klant	Spraaknetwerk Toegangslijn Data-CPE Sprak-CPE	STD STD STD NVT	STD AC AC NVT	STD STD STD STD	STD AC AC STD
	Configuratieback-up	Spraaknetwerk Toegangslijn Data-CPE Sprak-CPE	STD STD STD NVT	STD AC AC NVT	STD STD STD STD	STD AC AC STD
	Update en Upgrade	Spraaknetwerk Toegangslijn Data-CPE Sprak-CPE	STD STD STD NVT	STD AC AC NVT	STD STD STD STD	STD AC AC STD

3. Functionele dienstbeschrijving

Dit Hoofdstuk beschrijft de Dienstcomponenten op het vlak van functionaliteit van de Dienst en eindigt met een toelichting van de mogelijke technische configuraties.

3.1 Spraakconnectiviteit

Voor elk besteld kanaal biedt Proximus de Klant de nodige capaciteit voor een enkele spraakcommunicatie in verzending of in ontvangst tussen de Klant en een correspondent op de openbare telefoonnetwerken. Door het minimum van vier (4) kanalen te bestellen krijgt de Klant de capaciteit om vier (4) gelijktijdige oproepen tot stand te brengen of te ontvangen op het openbare telefoonnetwerk.

Als de Klant meer dan vier (4) gelijktijdige oproepen moet kunnen doen, hetzij in normale, hetzij in pieksituaties, dient hij, als dimensioneringsparameter van zijn bestelling, bijkomende kanalen te bestellen, rekening houdend met de technische beperkingen van zijn dataconnectiviteit wanneer de Dienst gebaseerd is op VoIP-technologie. Proximus heeft daarom het recht van de Klant te eisen dat hij op eigen kosten zijn bestaande dataconnectiviteit en/of fysieke toegangslijn om de Dienst te ondersteunen, aanpast, zelfs indien deze dataconnectiviteit en/of fysieke toegangslijn onder een afzonderlijk contract vallen, zoals voor de Converged-formule (indien bijvoorbeeld op eenzelfde Site een oproepcapaciteit van meer dan zestien (16) oproepen nodig is, is fibertechnologie verplicht).

Het aantal kanalen kan worden beperkt door de PBX van de Klant. De Klant moet hiervoor zijn PBX-contract raadplegen. Proximus wijst elke aansprakelijkheid af indien de Klant het aantal door Proximus toegekende simultane oproepen niet kan gebruiken door beperkingen die verband houden met zijn PBX.

3.2 Beheerde spraakcapaciteit

Beheerde spraakcapaciteit is een mechanisme waarmee Proximus de capaciteit op de dataconnectiviteit van de Klant beheert voor zijn spraakverkeer om de geluidskwaliteit van oproepen te garanderen. Daarom is dit enkel relevant in geval van de Converged-formule. Afhankelijk van de configuratie wordt de beheerde spraakcapaciteit als volgt geïmplementeerd:

- Multisiteconfiguratie met de Multi Converged-formule, met Explore Intense als dataconnectiviteitsdienst van Proximus: de Dienst omvat Voice QoS tot 150 kbps per besteld kanaal. De Klant mag deze Voice QoS verdelen over zijn Explore-sites. Als dit onvoldoende is, mag de Klant tegen een toeslag intekenen op bijkomende Voice QoS (per 100 kbps) krachtens deze Overeenkomst. De Klant zal ter informatie een technisch configuratiedocument ontvangen dat de spreiding van de QoS over de Sites tijdens de implementatiefase detailleert.
- Multisiteconfiguratie met de Multi Converged-formule, met Explore Voice Access als datadienst: de benodigde Voice QoS maakt geen deel uit van deze Dienst, maar is begrepen in de Explore Voice Access-dienst.
- Andere configuraties: beheerde spraakcapaciteit wordt geïmplementeerd via een Class of Service-mechanisme.

3.3 Spraakcommunicatie

De Dienst is bedoeld om het transport van spraakcommunicatie over het netwerk mogelijk te maken.

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

3.4 Verkeer

Per besteld kanaal krijgt de Klant een bundel minuten voor verkeer met een vaste oorsprong en voorkeurtarieven voor verkeer met een vaste oorsprong buiten de bundel.

Een nationale oproep is een oproep die in België en met een Belgisch vast of mobiel nummer tot stand gebracht en ontvangen wordt.

De toepasselijke tarieven voor internationaal verkeer afkomstig van vaste nummers besteld krachtens deze Overeenkomst hangen af van de zone waar de opgeroepen vaste of mobiele nummers zich bevinden. De internationale zones en overeenkomstige tarieven worden bepaald in de Prijslijst als Bijlage bij de Bestelbon.

De minuten van de bundel en de voorkeurtarieven zullen niet worden toegepast op de volgende types oproepen:

- Oproepen naar internet (dial-up)
- Oproepen naar niet-geografische nummers (met kengetal 070, 0800, 0900, enz.)
- Internationale oproepen naar mobiele nummers van buitenlandse operatoren, internationale collect calls, oproepen opgezet door een operator, sms'en, enz.

3.4.1 Verkeer inbegrepen bij de bundel

De volledige reeks vaste nummers die via dezelfde PBX worden beheerd, kunnen gebruikmaken van de volledige pool van minuten inbegrepen bij de bundel van verschillende bestelde kanalen. Als de Klant bijvoorbeeld twintig (20) kanalen heeft besteld, kunnen de nummerreeksen die aan de PBX gelinkt zijn onbeperkt nationaal verkeer en in totaal honderdduizend (100.000) minuten voor verkeer naar internationale vaste en mobiele nummers van Zone 1 van de Zones 1 en 2 verbruiken.

De in de bundel begrepen minuten zijn volumes per maand. Wanneer de bundel op het einde van de maand niet opgebruikt is, wordt het resterende verkeersvolume niet overgedragen naar een volgende maand en wordt er geen terugbetaling gedaan door Proximus.

Wanneer het profiel een 'onbeperkt volume' minuten bevat, is het verstrekte volume gebaseerd op een normaal gebruik van de Dienst in het kader van een onbeperkt aanbod. Proximus behoudt zich het recht voor de Dienst te beperken, op te schorten of te beëindigen indien het maandelijke verbruik van de Dienst regelmatig tien (10) (of meer) keer hoger is dan het gemiddelde verbruik van alle Klanten van de Dienst of in geval van abnormaal gebruik van de Dienst, bv. indien de Dienst wordt gebruikt voor een streamingapplicatie zoals radio, toezicht, monitoring, enz. of als de Dienst ter beschikking van derden wordt gesteld.

Standaard wordt het Fixed Voice Infinity Europe-tariefplan geactiveerd, maar de Klant heeft het recht om als optie het Fixed Voice Infinity World-tariefplan te selecteren.

3.4.1.1 Fixed Voice Infinity Europe

Fixed Voice Infinity Europe geeft per maand en per gesprekskanaal recht op:

- een onbeperkt aantal oproepen naar alle nationale vaste lijnen en mobiele nummers in België
- 5.000 belminuten voor oproepen naar vaste lijnen en mobiele nummers van internationale bestemmingen opgenomen in zone 1

3.4.1.2 Fixed Voice Infinity World

Fixed Voice Infinity World geeft per maand en per gesprekskanaal recht op:

- een onbeperkt aantal oproepen naar alle nationale vaste lijnen en mobiele nummers in België

- 5.000 belminuten voor oproepen naar vaste lijnen en mobiele nummers van internationale bestemmingen opgenomen in zone 1 en 2

3.4.2 Verkeer dat NIET inbegrepen is bij de bundel

De Klant geniet voor verkeer buiten de bundel afkomstig van vaste nummers besteld krachtens deze Overeenkomst voorkeurtarieven ten opzichte van de standaardtarieven van Proximus. De toepasselijke tarieven zijn opgenomen als Bijlage bij de Bestelbon (Prijzlijst).

Voor alle duidelijkheid: de Dienst is compatibel met andere tariefplannen voor de Klant (zoals het Call Credit-tariefplan of het Value Pack van Proximus). Daarom zijn de voorkeurtarieven die krachtens deze Overeenkomst worden bepaald van toepassing bovenop de tarieven die zijn vastgelegd in andere tariefplannen waarop de Klant intekent.

3.4.3 Vast nummer

3.4.3.1 Toewijzing nummers

De vaste nummers zijn niet inbegrepen bij het abonnement voor het kanaal. Ze worden afzonderlijk aangerekend, behalve voor de Formules Simple Standard en Simple Converged, waar ze inbegrepen zijn.

Voor de Formules Simple Standard en Simple Converged wijst Proximus één enkel Belgisch geografisch nummer toe (ook nummer van type E 164 genoemd) per Formule.

Voor Multi Standard en Multi Converged wijst Proximus het aantal Belgische geografische nummers toe dat door de Klant wordt besteld (met een minimum van één (1) Belgisch geografisch nummer per fysieke toegangslijn). Optioneel kan de Klant een extra individueel Belgisch geografisch nummer of een of meer reeksen van Belgische geografische nummers aanvragen. Er zijn reeksen van 10, 100, 1000 of 10.000 mogelijk.

Deze nummers kunnen alleen worden toegewezen aan Sites in België.

Het kunnen bestaande of nieuwe telefoonnummers zijn.

In geval van een nieuw nummer is de procedure voor de toewijzing van de oproepnummers geautomatiseerd. Wanneer in het kader van deze Overeenkomst meerdere individuele nummers worden toegewezen, zal Proximus zich redelijkerwijs inspannen om, indien mogelijk, opeenvolgende nummers te verstrekken.

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. De Klant mag ook zijn bestaande telefoonnummer, dat eerder geactiveerd werd op een andere vaste telefonieoplossing van Proximus, hergebruiken. In dat geval moet het telefoonnummer technisch worden gemigreerd van de vorige oplossing naar de Dienst.

3.4.3.2 Wijziging van nummers

De Klant behoudt zijn nummer(s) tijdens de volledige looptijd 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 wordt 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 vóór de wijziging in werking treedt verwittigd worden.

In ieder geval zal Proximus het (de) nieuwe nummer(s) meedelen aan wie naar het oude nummer belt, tenzij het om een privénummer gaat of anders wordt gevraagd. 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.

3.4.3.3 Nummeroverdraagbaarheid

Verhuizing van de Klant

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 die de Klant kon gebruiken, zijn om technische redenen mogelijk niet overdraagbaar. Wat dat betreft, is Proximus geen enkele schadevergoeding verschuldigd. Het nummer mag alleen worden overgedragen als de Klant binnen dezelfde geografische zone verhuist.

Port-out

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.

3.4.4 Noodoproepen en Emergency Virtual Number

Dit deel is van toepassing wanneer een nummer dat krachtens deze Overeenkomst door Proximus wordt toegekend, 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 oproep gebeurt, overeenstemt met het eigenlijke adres van de Klant, dat door de Klant werd opgegeven voor de Site waar de IP-PBX ondergebracht is, en dat bij Proximus geregistreerd staat.

Door de technische ontwikkelingen kan de Klant de Dienst met eenzelfde toegewezen nummer gebruiken vanaf een ander fysiek adres dan het adres dat de Klant aan Proximus heeft opgegeven voor de lokalisatie van de IP-PBX (hierna 'Nomadisch gebruik' genoemd). Er zijn twee situaties van Nomadisch gebruik mogelijk: Teleworking (de beller bevindt zich tijdelijk of permanent op een verwijderde Site van de Klant) en Homeworking (de beller bevindt zich niet op een Site van de Klant, maar bijvoorbeeld bij hem thuis of op de Site van een derde). Bij Nomadisch gebruik wordt de toegang tot en de lokalisatie door de hulpdiensten binnen de volgende grenzen door de Dienst ondersteund:

- Tenzij de toegang tot de hulpdiensten door Proximus of de Klant krachtens een afzonderlijk contract wordt geblokkeerd, verzekert Proximus de toegang tot de hulpdiensten via een specifieke routeringsfaciliteit. Dit is standaard inbegrepen bij de Dienst.
- De juiste lokalisatie van een beller in Homeworking door de hulpdiensten op basis van het telefoonnummer van de oproeper is **niet** mogelijk.
- Indien geen PBX-configuratie of monositeconfiguratie: de juiste lokalisatie van een beller in Teleworking door de hulpdiensten op basis van het telefoonnummer van de oproeper is **niet** mogelijk.
- Indien multisiteconfiguratie: de juiste lokalisatie van een beller in Teleworking door de hulpdiensten wordt alleen gegarandeerd als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - (a) Alle Sites van de Klant vallen onder een contract voor vaste telefonie van Proximus.
 - (b) De Klant heeft ingetekend op de optie EVN (Emergency Virtual Number), waarmee Proximus de oproep kan koppelen aan het adres van de verwijderde Site in plaats van aan

het nummer van de oproeper. Deze optie moet voor elke verwijderde Site afzonderlijk genomen worden.

- (c) De IP-PBX van de Klant is gecertificeerd door Proximus.
- (d) De IP-PBX van de Klant is correct geprogrammeerd om de postcode van de verwijderde Site vanwaar de oproep wordt gedaan en het telefoonnummer dat overeenstemt met de verwijderde Site in kwestie door te geven aan Proximus, in overeenstemming met de documentatie die Proximus tijdens de implementatiefase heeft verstrekt; en
- (e) De informatie (nummers en bijbehorende adressen van alle Sites vanwaar oproepen naar de hulpdiensten mogelijk zijn) die de Klant aan Proximus heeft verstrekt, is correct en accuraat.

Als niet aan al deze voorwaarden is voldaan, kan een beller in Teleworking **niet** correct worden gelokaliseerd.

Proximus vestigt de aandacht van de Klant op het feit dat in geval van Nomadisch gebruik, het gebruik van de Dienst in Homeworking-situaties, in Teleworking-situaties zonder PBX-configuratie, in Teleworking-situaties voor monositeconfiguratie of in Teleworking-situaties voor multisiteconfiguratie, wanneer de hierboven vermelde voorwaarden niet allemaal tegelijk vervuld zijn, ernstige gevolgen kan hebben voor de Klant of de Eindgebruikers, aangezien de correcte routing van de oproepen naar de hulpdiensten niet kan worden gegarandeerd.

Indien de Dienst wordt gebruikt met een Cloud PBX, moet de Klant weten dat nomadiciteit een inherent kenmerk van de Cloud PBX is. Daarom moet de Klant samen met zijn PBX-leverancier zorgvuldig nagaan of toegang tot de hulpdiensten en lokalisatie door de hulpdiensten mogelijk zijn. Eventuele beperkingen met betrekking tot de toegang tot en de lokalisatie door de hulpdiensten als gevolg van het gebruik van een Cloud PBX kunnen niet worden beschouwd als een beperkte of slechte werking van de Dienst. Meer bepaald wijst Proximus alle aansprakelijkheid in het kader van deze Overeenkomst af in geval van onbeschikbaarheid van of slechte lokalisatie door de hulpdiensten ten gevolge van het gebruik van een Cloud PBX.

De Klant mag de Dienst in geen geval gebruiken om contact op te nemen met de hulpdiensten wanneer de correcte lokalisatie door de hulpdiensten niet gegarandeerd is, en Proximus beveelt de Klant aan om, op het niveau van de PBX, alle uitgaande oproepen naar de hulpdiensten te blokkeren omdat de hulpdiensten niet kunnen weten waar de oproep vandaan komt.

De Klant draagt de risico's met betrekking tot eventueel Nomadisch gebruik van de Dienst voor oproepen naar de hulpdiensten. **Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om alle personen die gebruikmaken van de Dienst te informeren over (i) de hierboven beschreven beperkingen op het gebied van toegang tot of lokalisatie door de hulpdiensten en (ii) het feit of de toegang tot de hulpdiensten wordt geblokkeerd.** Proximus kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien de hulpdiensten naar een verkeerd adres worden gestuurd, of voor eventuele directe en/of indirecte schade die te wijten is aan de niet-naleving door de Klant van een of meer van de in dit deel beschreven verplichtingen.

De Klant erkent en aanvaardt dat de hulpdiensten mogelijk niet in staat zijn om (1) de oproeper te identificeren indien de oproep niet kan worden voltooid, wordt verbroken of afgesneden, indien de oproeper niet in staat is te spreken of indien de hulpdienst niet operationeel is om een reden die buiten de controle van Proximus valt en (2) de lijn van de oproeper open te houden indien deze ophangt.

3.4.5 Gidsdiensten en inlichtingendiensten

In overeenstemming met 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 werd toegewezen, 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 gevonden aan de hand van zijn telefoonnummer. De Klant kan zijn keuze te allen tijde wijzigen via de website www.1207.be.

Behoudens schriftelijke toestemming van de Klant die titularis 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, bijvoorbeeld voor bijkomende vermeldingen, informatie zoals de beroepsactiviteit, enz. Meer informatie over de verschillende mogelijkheden is beschikbaar op www.1207.be.

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

3.4.6 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 ze als optie beschikbaar zijn afhankelijk van de gekozen Formule.

3.4.6.1 Smart Service Benefit Pack

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

Calling Line ID Presentation (CLIP)

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 deze nummers te kunnen lezen.

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 doorgifte van de nummers aan het netwerk van Proximus toestaat.

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

Calling Name ID Presentation (CNIP)

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 weergegeven. Hij moet beschikken over geschikte Eindapparatuur om een deze naam te kunnen lezen.

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.

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. Indien de Klant op deze beperking heeft ingetekend, wordt ze niet toegepast bij een oproep naar de hulpdiensten.

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

Als de opgeroepene de functie oproepdoorschakeling of -doorverbinding heeft geactiveerd, wordt enkel het nummer van de oorspronkelijke oproeper weergegeven aan de opgeroepene.

Connected Line Presentation (COLP)

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

Call Forwarding Unconditional (CFU)

Automatische doorschakeling van alle inkomende oproepen naar een ander bestemmingsnummer.

Call Forwarding Busy (CFB)

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

Call Forwarding No Reply (CFNR)

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

Call Waiting (CW)

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

Fixed Destination Call – Timed (FDC-T)

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

Oproepdoorverbinding

Een oproep kan naar een andere bestemming worden gestuurd door gebruik te maken van het doorverbindingmechanisme. Dit kan al dan niet worden aangekondigd.

3.4.6.2 Dual Tone Multi Frequency (DTMF)

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

3.4.6.3 Permanent Outgoing Call Barring (OCB-P)

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.

3.4.6.4 Permanent Incoming Call Barring (ICB-P)

Mogelijkheid om alle inkomende oproepen op netwerkniveau te blokkeren.

3.4.6.5 Gesprek met drie

Gesprek met drie is een dienst met toegevoegde waarde die drie functies omvat:

- Call Transfer (CT): 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.

3.4.6.6 Fixed Destination Call – Immediate (FDC-I)

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

3.4.6.7 Anonymous Call Rejection (ACR)

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 zichtbaar moeten maken alvorens terug te bellen.

3.4.6.8 Ring Back

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

3.4.6.9 PhoneMail

Met deze dienst heeft de opgeroepene gemakkelijk te personaliseren en overal te raadplegen PhoneMail in de cloud. De spraakberichten worden in een datacenter van Proximus opgeslagen gedurende dertig (30) kalenderdagen voor nieuwe spraakberichten en veertien (14) kalenderdagen voor opgeslagen spraakberichten.

3.4.6.10 Taalkeuze

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

3.5 Overzicht van de verschillende technische configuraties

In het geval van de **Simple Standard-formule** bestaat de infrastructuur die aan de Dienst ten grondslag ligt uit het vaste spraaknetwerk van Proximus, de fysieke toegangslijn en een data-CPE met twee analoge spraakpoorten. Dit is allemaal begrepen in deze Overeenkomst.

In het geval van de **Simple Converged-formule** bestaat de infrastructuur die aan de Dienst ten grondslag ligt uit het vaste spraaknetwerk van Proximus, de fysieke toegangslijn en een data-CPE met twee analoge spraakpoorten. De fysieke toegangslijn en de data-CPE zijn niet begrepen in deze Overeenkomst en vallen onder een afzonderlijk dataconnectiviteitscontract van Proximus.

In het geval van de **Multi Standard-formule** bestaat de infrastructuur die aan de Dienst ten grondslag ligt uit het vaste spraaknetwerk van Proximus, de fysieke toegangslijn, een data-CPE en indien nodig een spraak-CPE. Dit is allemaal begrepen in deze Overeenkomst.

In het geval van de **Multi Converged-formule** bestaat de infrastructuur die aan de Dienst ten grondslag ligt uit het vaste spraaknetwerk van Proximus, de fysieke toegangslijn, een data-CPE en indien nodig een spraak-CPE. De fysieke toegangslijn en de data-CPE zijn niet begrepen in deze Overeenkomst en vallen onder een afzonderlijk dataconnectiviteitscontract van Proximus.

De verschillende componenten van de infrastructuur worden beschreven in dit deel.

Hoe dan ook is de installatievergoeding van de fysieke toegangslijn nooit inbegrepen bij het abonnement voor de Dienst.

3.5.1 Spraaknetwerk van Proximus

Het spraaknetwerk van Proximus transporteert telefoonverkeer tussen de Eindgebruikers van de Klant en hun correspondenten. Het steunt op openbare technologienormen om interoperabiliteit met andere telefonienetwerken te garanderen.

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. Dat houdt onder meer 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 platform dat aan de Dienst ten grondslag ligt, is geografisch redundant en wordt gehost in de Proximus-datacenters en beheerd door Proximus. Het levert de nodige spraakkanalen en diensten aan de systemen van de Klant en verwerkt de communicatie naar andere openbare netwerken (vast/mobiel/internationaal). De geavanceerde spraakfuncties worden geleverd door applicatieservers. Proximus staat in voor de monitoring en beveiliging van het vaste spraaknetwerk om de in de Overeenkomst vastgelegde Service Levels te garanderen.

De ondersteunde spraakcodecs voor VoIP zijn G729, G711 en T.38 voor fax.

Andere codecs zijn toegestaan voor openbare on-net punt-tot-puntcommunicatie, waarbij de beide uiteinden geconnecteerd moeten zijn op de VoIP-dienst van Proximus (bijvoorbeeld High Definition Voice G.722). Proximus biedt echter geen enkele garantie voor andere codecs dan de bovenvermelde op het vlak van compatibiliteit, kwaliteit of gereserveerde bandbreedte. Proximus wijst daarom alle aansprakelijkheid af voor een eventuele slechte werking van de Dienst door het gebruik van andere codecs dan hierboven vermeld.

In geval van analoge technologie worden alleen G711 en T.38 voor fax ondersteund.

3.5.2 Toegangslijn

3.5.2.1 Simple Standard-formule

In het geval van de Simple Standard-formule is de fysieke toegangslijn begrepen in de Dienst. Ze zal alleen worden gebruikt voor het spraakverkeer van de Klant dat in de context van deze Overeenkomst wordt gegenereerd.

De fysieke toegangslijn is de lijn van de Site van de Klant tot het netwerk van Proximus. De aansluiting kan worden geleverd door middel van verschillende fysieke toegangstechnologieën (bv. analoog, DSL, GPON) over verschillende types fysieke lijnen (bv. koper, fiber). Proximus alleen bepaalt welke technische

middelen vereist zijn om de toegang tot deze Dienst tot stand te brengen. Proximus alleen bepaalt dus het type fysieke toegangslijn en de technologie die geschikt zijn om de Dienst te leveren. Bijgevolg heeft Proximus het recht om technische redenen te weigeren de Dienst te leveren op basis van een specifiek type fysieke toegangslijn of technologie. Op dezelfde manier mag Proximus tijdens de Overeenkomst beslissen om het type fysieke toegangslijn of de technologie aan te passen, zonder dat dit kan worden beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst, voor zover de Dienst in overeenstemming blijft met deze Overeenkomst.

Als geen fysieke toegangslijn aanwezig is op de Site van de Klant, zal Proximus krachtens deze Overeenkomst een fysieke toegangslijn leveren aan de Klant. De installatiekosten zijn echter niet inbegrepen bij het abonnement voor de Dienst.

Dit type configuratie is beschikbaar voor de Sites van de Klant met de volgende configuratie: Site zonder PBX-configuratie.

3.5.2.2 Andere Formules

Met Voice over IP (VoIP) is een IP-transportlaag vereist om de spraakcommunicatie over te brengen. Deze IP-transportlaag wordt voorzien door de dataconnectiviteit. De fysieke toegangslijn is de fysieke drager waarop de dataconnectiviteit (de IP-transportlaag) wordt geïmplementeerd en maakt er deel van uit. De dataconnectiviteit kan tot stand worden gebracht op diverse fysieke toegangstechnologieën (bv. DSL, GPON, Ethernet) en op verschillende types fysieke toegangslijnen (bv. koper, fiber), op voorwaarde dat het gaat om dataconnectiviteit van Proximus die compatibel is met de Dienst (de technische beperking op het vlak van bandbreedte bijvoorbeeld, die aan elke toegangstechnologie inherent is, heeft een impact op het maximumaantal kanalen dat kan worden geleverd voor de Dienst). De dataconnectiviteit eindigt op de data-CPE en omvat niet de lokale connectiviteit (bv. LAN- of kabeluitrustingen) tussen de uitrusting van de telefonie-infrastructuur van de Klant (ook in geval van een Cloud PBX).

- Voor de Multi Standard-formule is de fysieke toegangslijn bij de Dienst inbegrepen. Ze mag alleen worden gebruikt voor het spraakverkeer van de Klant en niet voor andere datadiensten van Proximus. Dit type configuratie is beschikbaar voor de Sites van de Klant met de volgende configuratie: monositeconfiguratie.
- Voor de Formules Simple Converged en Multi Converged is de fysieke toegangslijn niet inbegrepen bij de Dienst. Het is een vereiste die onder een afzonderlijk contract valt. De fysieke toegangslijn mag worden gebruikt voor het spraakverkeer van de Klant en voor zijn dataverkeer van Proximus. De Simple Converged-configuratie is beschikbaar voor de Sites van de Klant met de volgende configuratie: geen PBX-configuratie, terwijl de Multi Converged-formule beschikbaar is voor de Sites van de Klant met de volgende configuraties: monosite- of multisiteconfiguratie.

De dataconnectiviteit van Proximus is afhankelijk van de Site van de Klant gebaseerd op xDSL of gedeelde of dedicated fibertechnologieën of andere technologieën. Proximus is als enige bevoegd voor de technische middelen die nodig zijn om toegang te verlenen tot de Dienst en beslist daarom naar eigen goeddunken welk dataconnectiviteitstype van Proximus geschikt is voor de Klant. Bijgevolg mag Proximus bijvoorbeeld eisen dat de Klant op zijn eigen kosten zijn bestaande Proximus-dataconnectiviteit (inclusief de fysieke toegangslijn) om de Dienst te ondersteunen aanpast, of mag het om technische redenen weigeren een bepaalde Formule aan de Klant te leveren (in dat geval zal Proximus aan de Klant voorstellen om een andere Formule te kiezen). Proximus heeft dezelfde bevoegdheid indien de situatie van de Klant wijzigt gedurende de Overeenkomst. Proximus kan niet garanderen dat de Klant de bestelde Formule kan behouden indien hij verhuist naar een zone die door een andere technologie wordt bedekt.

De installatiekosten voor deze fysieke toegangslijn zijn nooit inbegrepen bij het abonnement voor de Dienst.

3.5.3 CPE

De CPE wordt gebruikt als interface tussen de Klant en de Dienst. Er is geen CPE voor de Simple Standard-formule op basis van analoge technologie. Het volgende deel is van toepassing in de andere gevallen.

De Dienst kan enkel worden geleverd als de verschillende CPE's op het stroomnet zijn aangesloten. De Klant is tijdens de volledige duur van de Overeenkomst verantwoordelijk voor deze stroomvoorziening. Indien de Klant de zekerheid wil dat de Dienst operationeel blijft tijdens een stroomonderbreking, moet de Klant zorgen voor de beveiliging van de stroomvoorziening van de CPE's (bv. back-up met batterij of UPS). Er kan een UPS-back-up worden besteld bij Proximus. Het is echter geen onderdeel van de Dienst.

In het geval van de Formules Simple Standard en Simple Converged is het Demarcatiepunt van de Dienst (zoals gedefinieerd in de Specifieke voorwaarden) de data-CPE. In het geval van Multi Standard en Multi Converged is het Demarcatiepunt ofwel de IP-PBX of de spraak-CPE, zoals hieronder uitgelegd.

3.5.3.1 Data-CPE - modem/router

Voor de Formules Simple Standard en Multi Standard stelt Proximus de data-CPE (b-box of router genoemd) ter beschikking van de Klant. Proximus installeert en configureert de CPE, die door Proximus in het kader van de Dienst wordt verhuurd. In het geval van de Simple Standard-formule moet de data-CPE van het type b-box zijn, die twee analoge telefonie-interfaces ondersteunt.

In het geval van de Formules Simple Converged en Multi Converged is de data-CPE niet bij de Dienst inbegrepen. Deze maakt deel uit van het Proximus-dataconnectiviteitscontract. De Simple Converged-formule wordt enkel ondersteund op de Proximus-dataconnectiviteit met een b-box die twee analoge telefonie-interfaces ondersteunt.

3.5.3.2 Spraak-CPE

Er is geen spraak-CPE nodig voor de Formules Simple Standard en Simple Converged.

Voor de Formules Multi Standard en Multi Converged verzekert Proximus standaard de Dienst tot aan de Proximus-PBX (Demarcatiepunt), op voorwaarde dat de Klant voor de interoperabiliteit met de Dienst gebruikmaakt van een door Proximus gecertificeerde IP-PBX, die door Proximus wordt beheerd. De verkoop of verhuur, de installatie, de configuratie en het onderhoud van deze gecertificeerde IP-PBX vallen buiten het kader van deze Overeenkomst.

Als de Klant geen door Proximus gecertificeerde en beheerde IP-PBX gebruikt, dan:

- In geval van een monositeconfiguratie: is de voorwaarde dat de PBX ofwel (1) een IP-PBX is die voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus voor de Dienst, ofwel (2) een ISDN-PBX is die voldoet aan de ISDN-2- of ISDN-30-specificaties. In beide gevallen levert Proximus de Klant tegen betaling de spraak-CPE (Bizz IP Box genoemd), die door Proximus wordt verhuurd, geïnstalleerd, geconfigureerd en beheerd. Deze Bizz IP Box vormt dan het Demarcatiepunt van de Dienst (begrepen in de Overeenkomst).
- In geval van een multisiteconfiguratie: is de voorwaarde dat de Klant (1) een door Proximus geleverde en beheerde spraak-CPE (SBC genoemd) moet gebruiken en (2) de niet-gecertificeerde IP-PBX compatibel moet zijn met deze spraak-CPE. Deze spraak-CPE is niet begrepen in deze

Overeenkomst, maar valt onder een afzonderlijk contract.

De Klant begrijpt en aanvaardt echter dat het gebruik van een niet-gecertificeerde IP-PBX met een door Proximus erkende, geleverde en beheerde spraak-CPE geen garantie biedt voor de goede werking van de Dienst en dat Proximus alle aansprakelijkheid afwijst voor een slechte werking van de Dienst en/of de IP-PBX te wijten aan deze spraak-CPE.

3.5.4 Eindapparatuur

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

4. Implementatiefase

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 Oorspronkelijke duur
- De geselecteerde Formule(s) met telkens het bijbehorende aantal kanalen en vaste nummers
- De gekozen opties
- Het gekozen Dienstrooster

4.2 Assist-diensten

Zodra Proximus de behoorlijk ingevulde en ondertekende Bestelbon (inclusief de Bijlagen) ontvangt, begint Proximus met de implementatieactiviteiten van de Dienst.

Alleen Proximus of zijn onderaannemers mogen de onderstaande implementatieactiviteiten uitvoeren. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de Kantooruren verricht. Als de Klant dat wenst, kan hem een offerte voor implementatieactiviteiten buiten de Kantooruren worden bezorgd.

In het kader van de implementatie van de Dienst voert Proximus de volgende activiteiten uit:

- Het versturen (kan via mail) van een bevestiging van de bestelling en informatie over de installatie en activering van de Dienst
- Installatie van de fysieke toegangslijn (indien nodig)
- Installatie van de data-CPE (indien nodig)
- Installatie van de spraak-CPE (indien nodig)
- Configuratie

- Toewijzing van het (de) vaste nummer(s) en/of port-in van het (de) vaste nummer(s) en/of migratie van het (de) bestaande vaste nummer(s) dat (die) eerder was (waren) geactiveerd op een andere Proximus-oplossing voor vaste telefonie
- Activering van het (de) vaste nummer(s)
- Activering van de Dienst

De Dienst is beschikbaar voor de Klant zodra de Dienst geactiveerd is, met andere woorden: zodra de Klant in staat is een oproep tot stand te brengen.

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

- Installatie en activering van de fysieke toegangslijn en de data-CPE in het geval van de Formule Simple Converged of Multi Converged
- Levering, installatie, configuratie en activering van de op de Dienst aangesloten PBX en Einduitrusting van de Klant
- Binnenbekabeling

4.3 Timing van de implementatie

Proximus stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de activering van de Dienst gebeurt binnen vijftien (15) Werkdagen na de aanvaarding van de Bestelbon van de Klant door Proximus, op voorwaarde dat (1) er een actieve fysieke 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 vaste nummers die eerder op een andere Proximus-oplossing voor vaste telefonie werden geactiveerd, plaatsvindt op de dag dat Proximus de Klant ervan in kennis stelt dat het klaar is voor de voornoemde migratie.

Om te zorgen dat de migratie (inclusief port-in) van het bestaande vaste nummer plaatsvindt op een voor beide Partijen geschikt ogenblik, zal Proximus de desbetreffende migratie uitvoeren op een met de Klant afgesproken tijdstip. De Klant aanvaardt echter dat deze migratie zal plaatsvinden binnen eenendertig (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 werd).

Als er bij de Klant geen fysieke toegangslijn beschikbaar is die compatibel is met de Formules Simple Standard en Multi Standard, kan de bovenstaande activeringstermijn niet altijd worden toegepast. 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 op het openbaar domein aanwezig is, geldt de bovenvermelde activeringstermijn.
- Is de infrastructuur niet aanwezig op de Site van de Klant, dan is het mogelijk dat er bijkomende werken moeten gebeuren, dat de bovenvermelde activeringstermijn langer is en dat er extra kosten zullen worden aangerekend aan de Klant.

Proximus maakt een afspraak met de Klant om een Siteonderzoek uit te voeren. Een dergelijk onderzoek resulteert in een (i) Request for design (RFD), waarin de voorwaarden worden gespecificeerd volgens welke de dataverbinding 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 Offerte voor te leggen voor die specifieke werken om de desbetreffende kosten goed te keuren en – na een formele bestelling van de extra diensten door de Klant – de timing.

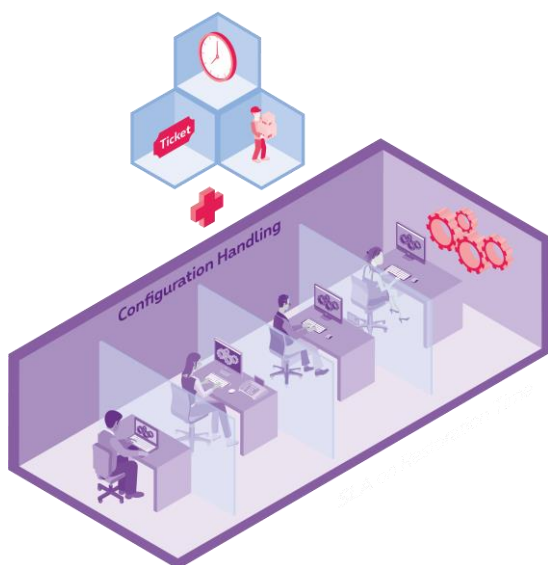
- Is de infrastructuur op het openbaar domein niet aanwezig, dan is het mogelijk dat er bijkomende werken moeten gebeuren, dat de bovenvermelde activeringstiming langer is en dat er extra kosten zullen worden aangerekend aan de Klant: meestal is er voor die werken een toelating van de overheid nodig, wat een aanzienlijke vertraging in de installatie van de Dienst tot gevolg kan hebben. Ook onverwachte omstandigheden kunnen een vertraging bij de installatie van de Dienst veroorzaken. In dat geval dient Proximus de Klant in te lichten over de oorzaak en de duur van de vertraging. Er wordt een specifieke Offerte betreffende de kosten van de installatiewerken geleverd aan de Klant. Als de overheid weigert toelating voor deze werken te geven, brengt Proximus de Klant hiervan op de hoogte en hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst te beëindigen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn.

In ieder geval dient Proximus alle redelijke inspanningen te leveren om de Dienst te activeren binnen de termijn vermeld in het bevestigingsbericht of de RFD die naar de Klant werd gestuurd. Bij vertraging licht Proximus de Klant in over de status van zijn Bestelling, de vertraging en de reden daarvoor. Proximus deelt de Klant ook een nieuwe geplande installatiedatum mee. Proximus is geen schadevergoeding verschuldigd.

4.4 Aanvaarding

Op het einde van de implementatiefase verwijdert Proximus alle verpakkingsresten en ander 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 deel wordt de ondersteuning beschreven die Proximus verleent vanaf de aanvaarding van de Dienst tot het einde van de Overeenkomst. De Klant geniet krachtens de Overeenkomst **Close Care**-ondersteuning, wat betekent dat Proximus de Klant 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, registratie, coördinatie en escalatie van Incidenten, wijzigingen en andere aanvragen. De Service Desk kent de nodige resources correct 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 (24x7), elke dag van het jaar, via:

Toegang tot de Service Desk	
Telefoon	0800 14 888
Internet	https://www.proximus.be/login

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

5.2 Incidentbeheer

De activiteiten die Proximus in het kader van Incidentbeheer uitvoert, zijn bedoeld om de gevolgen van een Incident op te lossen of te verminderen. 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 al het nodige doen om de oorzaak van het Incident en de locatie van de defecte component te bepalen. Dat omvat de identificatie van problemen met configuratiebestanden en performantieproblemen.

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 interventie op het terrein 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

De door Proximus uitgevoerde activiteiten met betrekking tot het beheer van reserveonderdelen zijn bedoeld om de gevolgen van een Incident op te lossen of te verminderen door een defect onderdeel van een Oplossingselement door een reserveonderdeel te vervangen. De verzending van onderdelen, de kostprijs van het onderdeel en de verplaatsingskosten zijn begrepen in de Dienstvergoeding op voorwaarde dat de interventie plaatsvindt in België.

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.

5.4 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

5.4.1 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.

5.4.2 Toegangs- en configuratiebeheer

Dit deel definieert de configuratiegegevens die Proximus bezit met betrekking tot het Oplossingselement dat het voorwerp uitmaakt van deze Dienstcomponent.

5.4.2.1 Configuratiebeheer zonder toegangsrechten

Proximus maakt gebruik van geplande en, in sommige gevallen, automatische processen om het Oplossingselement up-to-date en in goede werking 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.

5.4.3 Configuratieback-up

Proximus zal alle redelijke inspanningen doen om regelmatig back-ups te maken van de configuratie van het betrokken Oplossingselement en deze back-ups bijhouden voor herstellingsdoeleinden in geval van een Incident. Back-ups zijn enkel voor Proximus beschikbaar. De eerste back-up wordt gemaakt tijdens de implementatiefase. De frequentie van de back-ups wordt bepaald door Proximus op basis van de frequentie van configuratiewijzigingen en in elk geval wordt niet vaker dan om de vierentwintig (24) uur een back-up gemaakt. Er worden meer bepaald geen back-ups in real time geïmplementeerd.

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

5.4.4 Wijzigingsbeheer

5.4.4.1 Standaardwijzigingen

Wijzigingsbeheer geeft de Klant de mogelijkheid om Standaardwijzigingen aan de configuratie van het Oplossingselement aan te vragen tijdens de Overeenkomst.

De mogelijke Standaardwijzigingen zijn:

- Het aantal kanalen verhogen
- Nummers of nummerreeksen toevoegen of schrappen
- Optionele diensten met toegevoegde waarde toevoegen of schrappen
- De parameters voor de QoS van de beheerde spraakcapaciteit aanpassen

De Klant moet deze Standaardwijzigingen schriftelijk aanvragen bij Proximus.

De Klant erkent dat de implementatie van Standaardwijzigingen gepaard kan gaan met extra kosten, en dat in het geval van de Formule Simple Converged of Multi Converged, wijzigingen kunnen leiden tot wijzigingen van de dataconnectiviteit ten laste van de Klant. De implementatie van deze wijzigingen verandert niets aan de duur van de Overeenkomst.

5.4.5 Evolutiebeheer

De Klant erkent dat de Dienst gebaseerd is op technologische middelen die mettertijd kunnen evolueren. Evolutiebeheer definieert hoe de betrokken Oplossingselementen kunnen evolueren tijdens de duur van de Overeenkomst.

5.4.5.1 Evolutie van het Netwerk

Alleen Proximus bepaalt welke technische middelen noodzakelijk zijn voor de levering van de Dienst conform de Overeenkomst. Proximus is in dit opzicht onder meer niet verplicht het betrokken Oplossingselement uit te breiden of de capaciteit ervan te verhogen.

5.4.5.2 Update en Upgrade van de CPE

Proximus volgt de meldingen van fabrikanten in verband met nieuwe software- of hardware-updates en -upgrades van nabij. Proximus evalueert de noodzaak van een dergelijke Upgrade of Update om de infrastructuur in een goede werkende staat te houden of de Dienst te verbeteren voor de Klant. Als die noodzaak er is, zal Proximus een dergelijke Upgrade of Update implementeren. Proximus is niet verplicht elke Upgrade of Update die de leverancier ter beschikking stelt te implementeren. Upgrades of Updates en de implementering ervan zijn inbegrepen bij het abonnement voor de Dienst. Ze kunnen niet worden geweigerd door de Klant.

6. Service Levels

Deze rubriek beschrijft de Service Levels die van toepassing zijn bij Close Care-ondersteuning. De Service Levels omvatten Service Level Objectives (SLO) en Service Level Agreements (SLA). Ze worden beschreven in de onderstaande tabellen.

6.1 Toepassingsgebied

De toepasselijke Service Levels (SL) zijn afhankelijk van de Dienstformules. Deze Service Levels betreffen:

- Voor alle Formules: de werking van het VoIP-platform, en
- Voor de Formules Simple Standard en Multi Standard: de werking van de Proximus-dataconnectiviteit

Deze Service Levels zijn van toepassing zodra de Klant de implementatiefase in overeenstemming met de Algemene voorwaarden voor professionele klanten heeft aanvaard, binnen de onderstaande Dienstroosters.

De Service Levels zullen enkel van toepassing zijn 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 door een fout van de Klant, gevallen van overmacht, of een fout van een derde
- Incident te wijten aan een fysieke toegangslijn, de data-CPE en/of de dataconnectiviteit in het geval van de Formule Simple Converged of Multi Converged
- Tijd buiten het Dienstrooster
- Geplande werken (waaronder onderbrekingen voor onderhoud)

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.

De SLA definieert een resultaatverbintenis. In geval van een inbreuk heeft de Klant recht op de in de onderstaande tabel opgenomen Dienstkredieten van Proximus. 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 ontvangen moet de Klant de inbreuk op het Service Level schriftelijk melden aan Proximus binnen drie (3) maanden na het einde van de maand waarin deze inbreuk zich heeft voorgedaan. 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 Proximus-facturen in verband met deze Overeenkomst of een ander contract te betalen of (2) de Klant in overtreding is met de Overeenkomst tijdens het Incident of het voorval. Indien de Overeenkomst verstrijkt of wordt beëindigd vóór de toekenning van het Dienstkrediet, zal het Dienstkrediet nietig worden op de datum van verstrijking of beëindiging van de Overeenkomst.

6.3 Dienstroosters

Service Levels zijn van toepassing binnen het gekozen Dienstrooster.

Het Dienstrooster is het tijdsbestek waarbinnen Incidentbeheersactiviteiten worden uitgevoerd.

<i>Naam Dienstrooster</i>	<i>Uren Dienstrooster</i>
SLO	Ma-vrij 8.00 u - 20.00 u, uitgez. Belgische feestdagen
Telephony Guarantee Pro – SLA	Ma-vrij 8.00 u - 22.00 u Za 8.00 u - 16.30 u uitgez. Belgische feestdagen
Excellence Standard¹ SLA	Ma-za 7.00 u - 22.00 u, uitgez. Belgische feestdagen Optioneel Uitgebreid interventierooster 24x7 incl. Belgische feestdagen
Excellence Standard Plus¹ SLA	24x7 incl. Belgische feestdagen
Excellence Gold SLA¹	24x7 incl. Belgische feestdagen

6.4 Incidentprioriteit

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

¹ Alleen beschikbaar op Dedicated Fiber

Prioriteitsgraden	
P1*	Dienst volledig onderbroken
P2	Dienst ernstig verstoord (kritieke bedrijfsfuncties) of back-up actief
P3	Beperkte impact (bedrijfsprocessen blijven functioneren, bv. korte onderbrekingen, verminderde performantie, problemen met een aantal uitgaande of inkomende oproepen, verminderde oproepkwaliteit, enz.)
P4	Geen impact/aanvraag van informatie

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

In overeenstemming met de Algemene voorwaarden zal Proximus maximaal gebruikmaken van de volgende geplande onderhoudsroosters:

Periode	Onderhoudsrooster
Werkdagen	22.00 u - 7.15 u
Geen Werkdagen	22.00 u - 6.00 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 gelijk welk ogenblik 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.

Indien vereist door de Algemene voorwaarden voor professionele klanten zal Proximus de Klant persoonlijk of door de publicatie van een bericht op de Selfservice-portal op de hoogte brengen.

6.6 Beschrijving van de Service Levels

6.6.1 Formules Simple Converged en Multi Converged

De Dienst biedt de Klant een Service Level voor de Herstellingstermijn.

De parameters van de beschikbaarheid van de helpdesk, het rooster voor het beheer van Incidenten, de Herstellingstijd en de toepasselijke oplossing die gelden voor de Dienst worden gedefinieerd in de overeenkomst met de Klant betreffende de aan de Dienst onderliggende dataconnectiviteit van Proximus.

Proximus kan in het kader van deze Overeenkomst geenszins aansprakelijk worden gesteld voor de goede werking van de fysieke toegangslijn, de data-CPE en de dataconnectiviteit die de Klant gebruikt om toegang te krijgen tot de Dienst. Deze bepaling impliceert ook dat Proximus niet aansprakelijk is voor defecten van de vaste telefoondienst die te wijten zijn aan problemen die kunnen worden toegeschreven aan de fysieke toegangslijn, de data-CPE of de dataconnectiviteit. Daarom zal in geval van een Incident veroorzaakt door problemen met de fysieke toegangslijn, de data-CPE of de dataconnectiviteit enkel het Dienstkrediet voor de dataconnectiviteitsdienst van toepassing zijn en zal krachtens deze Overeenkomst geen Dienstkrediet worden toegekend.

6.6.2 Formule Simple Standard of Multi Standard

Voor deze Dienstformules wordt standaard een SLO geboden aan de Klant.

Als optie kan de Klant de volgende SLA's bestellen:

- Telephony Guarantee Pro. Deze SLA is beschikbaar op xDSL of GPON als fysieke toegangslijn.
- Excellence Standard en Standard Plus. Deze SLA is alleen beschikbaar op Dedicated Fiber als fysieke toegangslijn.
- Excellence Gold. Deze SLA is alleen beschikbaar op Dedicated Fiber als fysieke toegangslijn.

Deze optionele SLA's worden beschreven in de onderstaande tabel.

Service Level	Definitie Service Level	SLO	Telephony Guarantee Pro SLA	Excellence Standard SLA	Excellence Standard Plus SLA	Excellence Gold SLA
Dienstherstellings-tijd	De tijd tussen het ontstaan en de oplossing van een Incident op de Dienst binnen het overeengekomen Dienstrooster, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.	Zelfde Werkdag als het Incident vóór 15 u wordt gemeld aan Proximus. Als het Incident na 15 u aan Proximus wordt gemeld, zal de Dienst de volgende Werkdag worden hersteld. Er is geen Dienstkrediet van toepassing.	5 u voor P1-incidenten Dienstkredieten: 5% indien > 5 u 10% indien > 8 u 25% indien > 24 u	5 u voor P1-incidenten Dienstkredieten: 5% indien > 5 u 10% indien > 10 u 25% indien > 24 u	3 u voor P1-incidenten Dienstkredieten: 5% indien > 3 u 10% indien > 6 u 25% indien > 24 u	2 u voor P1-incidenten Dienstkredieten: 5% indien > 2 u 10% indien > 4 u 25% indien > 24 u
Dienstbeschikbaarheid	Het percentage Dienstbeschikbaarheid wordt als volgt berekend: $100 * (1 - \text{Nettodowntijd} / \text{Totale tijd} (24 \times 7))$, waarbij de Nettodowntijd van de Dienst de tijd is gedurende welke de Dienst niet beschikbaar is tijdens het Dienstrooster wegens een P1-incident, min alle de tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is, en waarbij de Totale tijd de periode is waarvoor de Beschikbaarheid wordt berekend.	NVT	NVT	99,9% jaarlijks Dienstkredieten: 1,5% indien < 99,9% 5% indien < 99,7%	99,965% jaarlijks Dienstkredieten: 1,5% indien < 99,965% 5% indien < 98,5%	99,99% op jaarbasis Dienstkredieten: 1,5% indien < 99,99% 5% indien < 99,97%

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 waar 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.

De Overeenkomst wordt afgesloten voor een Initiële Termijn overeengekomen in de Overeenkomst. 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

7.2.2. 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 3.4.3.3. 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 het einde van de Overeenkomst.

7.2.4 De Klant moet op elk ogenblik van de Overeenkomst minstens vier (4) kanalen hebben. Elk verzoek van de Klant om het aantal vaste nummers en/of kanalen onder dit minimum te brengen zal gelijkstaan met een vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant.

7.2.5 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 blijft verzaken. 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 ook kosten aan te rekenen voor de reactivering van de Dienst.

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

7.2.6 Klachten met betrekking tot een onrechtmatige stopzetting van de Dienst moeten binnen vijf (5) Kalenderdagen na de stopzetting 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 periode tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

7.2.7 Naast de Algemene voorwaarden heeft Proximus het recht om een extra vergoeding te vragen wanneer de Klant de Overeenkomst overdraagt en de overnemer niet gedomicilieerd is of gelijktijdig woont op hetzelfde adres als de overdrager. De Overeenkomst mag alleen worden overgedragen naar een adres dat binnen dezelfde geografische zone is gelegen.

Gevolgen van de beëindiging

In geval van vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant tijdens de Initiële Termijn, dient de klant een verbrekingsvergoeding te betalen die gelijk is aan alle bedragen die de Klant nog verschuldigd is voor de rest van de Initiële Termijn. In geval van partiële vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant tijdens de Initiële Termijn wordt de verbrekingsvergoeding pro rata berekend. Indien de 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 infrastructuur en/of technologie gebruikt om de Dienst te leveren niet beschouwd als een wijziging aan de Overeenkomst voor zover de functionaliteiten van de Dienst na deze wijziging ongewijzigd blijven of voor dezelfde prijs worden verbeterd.

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

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

waarbij:

- P1 = de nieuwe prijs
- PO = de prijs van toepassing vóór de huidige indexering
- CPI O = de consumptieprijsindex die van toepassing is op (i) de datum van de vorige indexering of (ii) de datum één jaar voor de huidige indexering, indien nog geen indexering heeft plaatsgevonden
- CPI 1 = de consumptieprijsindex van toepassing op de datum van de huidige indexering.

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

7.4 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. **Specifieke bepalingen per geselecteerde Formule**

7.4.1 Wanneer de Klant de Formule Simple Standard of Multi Standard kiest, is het volgende van toepassing:

- (1) De fysieke toegangslijn (indien nodig voor de toepasselijke technologie) is inbegrepen bij de Dienst.
- (2) De beëindiging van de Overeenkomst leidt automatisch tot de stopzetting van de fysieke toegangslijn.
- (3) Indien de Klant niet over een aansluiting op het netwerk van Proximus beschikt en de Klant Proximus vraagt om in 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 fysieke toegangslijn is de 'installatievergoeding voor de toegangslijn'.

7.4.2 Wanneer de Klant de Formule Simple Converged of Multi Converged kiest, is het volgende van toepassing:

- (1) De fysieke toegangslijn is niet bij de Dienst inbegrepen. De 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 titularis van een compatibel connectiviteitscontract van Proximus om die connectiviteit te gebruiken voor zijn telefoonverkeer. Indien niet aan deze voorwaarde wordt voldaan gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst, kan de Dienst niet worden geleverd, maar zal de Overeenkomst niet automatisch worden beëindigd.
- (2) De Klant erkent en aanvaardt dat het gebruik van de fysieke toegangslijn door hem of door een derde een invloed kan hebben op de beschikbaarheid van de Dienst.
- (3) Om de goede werking van de Dienst te verzekeren moet de Klant ervoor zorgen dat hijzelf of de titularis van de dataconnectiviteit de bekwaamheid heeft om het verkeersvolume te routeren. De Klant kan worden verplicht om hiertoe de door Proximus opgelegde maatregelen te nemen. Dezelfde verplichtingen gelden indien de Klant een actie onderneemt die een intensief gebruik van de dataconnectiviteit kan veroorzaken, zelfs indien dit occasioneel is.
- (4) Proximus kan in het kader van deze Overeenkomst in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de goede werking van de fysieke toegangslijn die de Klant gebruikt voor zijn toegang tot de Dienst. Dat houdt in dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een eventuele storing van de Dienst als gevolg van problemen die toe te schrijven zijn aan de fysieke toegangslijn en dat een storing van de Dienst als gevolg van problemen die toe te schrijven zijn aan de fysieke toegangslijn buiten de berekening van het Service Level valt.
- (5) De beëindiging van deze Overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, leidt niet automatisch tot de beëindiging van het dataconnectiviteitscontract van Proximus. Omgekeerd leidt de beëindiging van het dataconnectiviteitscontract van Proximus, ongeacht de reden daarvoor, 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 toegewezen.

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 nageleefd. De toewijzing 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. Onverminderd het voorgaande en het deel in verband met Noodoproepen, mogen de krachtens deze Overeenkomst toegewezen nummers niet nomadisch worden gebruikt, behalve in het geval van de Formule Multi Converged.

7.6 Kwaadwillige oproepen

Een Klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, mag aan Proximus vragen het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren. Indien de identificatie van de oproeper technisch mogelijk is, zal Proximus de titularis van het nummer verzoeken deze oproepen te staken. Indien de Klant desondanks kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de Ombudsdienst wenden. Op verzoek van deze laatste zal Proximus de identiteit en het adres van de titularis van het nummer vanwaar de kwaadwillige oproepen tot stand werden gebracht meedelen, met het oog op de bekendmaking ervan aan de Klant.

7.7 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 zoals een voorzichtig en redelijk persoon zou doen. 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 anderen 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 mogelijk is.

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, SBC en/of PBX te voorkomen.

De Klant ziet erop toe dat alleen compatibele Eindapparatuur en een behoorlijk werkende PBX op het netwerk worden aangesloten. Meer bepaald voor het verzenden en ontvangen van faxen moet de Klant erop toezien dat zijn Eindapparatuur de G711-codec of de T.38-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 andere maatregelen die in deze Overeenkomst zijn opgenomen. 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, het LAN, de SBC of de PBX van de Klant vereisen.

7.7.3 In overeenstemming met de Algemene voorwaarden voor professionele klanten dient de Klant de voorwaarden vermeld in de door Proximus verstrekte documentatie na te komen en aanvaardt hij dat deze voorwaarden gelijk wanneer kunnen veranderen, zonder dat dit wordt beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst.

De Klant begrijpt en aanvaardt in het bijzonder dat Proximus niet kan garanderen dat de certificatie die werd toegekend aan het door de Klant gekozen IP-PBX- en/of SBC-model gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst zal behouden blijven (of bijvoorbeeld, dat er geen garantie is dat een nieuwe softwarerelease van een eerder gecertificeerde IP-PBX ook door Proximus zal worden gecertificeerd). De Klant erkent en aanvaardt dat het mogelijk is dat hij in de loop van de Overeenkomst op eigen kosten zal

moeten overschakelen naar een ander IP-PBX- en/of SBC-model wegens de evolutie van de Dienst of omdat de IP-PBX en/of SBC deze interoperabiliteit niet meer toelaat.

7.7.4 Als onderdeel van de Dienst heeft de Klant toegang tot een of meer onlineportals (hierna de 'Portal' genoemd) die hij mag gebruiken. De Klant dient ervoor te zorgen dat enkel bevoegde personen een dergelijke toegang krijgen. De Klant dient te voldoen aan alle veiligheids- of technische normen die Proximus op geregelde tijdstippen oplegt om in te loggen op de Portal. Proximus kan niet controleren of aanvragen voor toegang tot en gebruik van de Portal wettig zijn en wijst elke aansprakelijkheid af voor de gevolgen van frauduleuze of verkeerde toegang en frauduleus of verkeerd 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 geheel noch gedeeltelijk kopiëren of gebruiken (noch derden, waaronder eindgebruikers, toelaten of machtigen dat te doen), tenzij voor zover uitdrukkelijk toegestaan door deze Contractuele dienstbeschrijving; noch de Portal gebruiken met gelijk welke niet-toegelaten apparatuur of producten, noch op een manier die de werking van de Dienst kan schaden, aantasten of uitschakelen; noch de Portal 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 voor zover de wet dat toestaat; noch bedrijfseigen opschriften of eigendomsaanduidingen die de Portal bevat of die erop voorkomen, wijzigen; noch de Portal gebruiken indien dit de rechten van andere partijen schendt.

7.7.5 Gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst dient de Klant Proximus te informeren:

- alvorens eventuele elementen van zijn PBX te wijzigen (bv. software-updates, extra licenties, enz.) die een invloed kunnen hebben op de Dienst, bv. een wijziging van zijn LAN, de toevoeging van Eindgebruikers, enz.

7.7.6 De onderhoudsactiviteiten die onder deze Overeenkomst vallen, worden beschreven in het Hoofdstuk 'Operationele fase'. Vervanging, herstelling of gelijk welke 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 op dat ogenblik geldende 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 in verband met 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) gebruik of 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 of een oplossing die verbonden is met het betrokken Oplossingselement zijn);
- (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.

7.7.7 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 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 fysieke toegangslijn zullen de Klant aangerekend worden zodra de Dienst geactiveerd is. De activeringskosten worden berekend volgens de Prijslijst.

7.8.2 Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt het abonnement (voor de gekozen Formule en voor de vaste nummers) op voorhand gefactureerd op maandbasis. In geval van beëindiging, ongeacht de reden daarvoor, wordt het vooruitbetaalde bedrag niet terugbetaald.

7.8.3 De communicatiekosten die niet zijn inbegrepen bij het abonnement worden maandelijks gefactureerd op basis van de Prijslijst als Bijlage bij de Bestelbon.

7.8.4 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 ogenblik dat de opgeroepene opneemt of wordt gecontacteerd via zijn voicemail en het ogenblik dat de beller ophangt of aangeeft dat het gesprek is afgelopen. Oproepen naar een betalende dienst (0900, enz.) zijn beperkt tot dertig minuten.

7.8.5 De Klant kan kosteloos een meer gedetailleerde versie van zijn laatste factuur en de nog te factureren Diensten krijgen. De Klant kan permanent over zijn gedetailleerde verbruiksgegevens beschikken tegen betaling van de kosten vermeld in de Prijslijst.

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

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

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 Producten

7.10.1 De data- en/of spraak-CPE die krachtens deze Overeenkomst aan de Klant worden verstrekt, worden verhuurd voor de duur van de Overeenkomst en zijn onderworpen aan het deel 'Verhuur van producten' van de Algemene voorwaarden. Alleen Proximus is bevoegd om onderhouds-, herstellings- en ontwikkelingswerkzaamheden aan de CPE uit te voeren.

7.10.2 Indien de Klant de Producten op het einde van de Overeenkomst niet in goede staat aan Proximus terugbezorgt, zal Proximus het recht hebben de in de Prijslijst vermelde vergoeding te factureren aan de Klant.

7.10.3 De configuratiegegevens van de Producten zullen eigendom van Proximus blijven. De Klant zal alleen toegang hebben tot de configuratiegegevens na de schriftelijke goedkeuring van Proximus. Als Proximus de configuratiegegevens aan de Klant levert, mag dit, in voorkomend geval, niet als een overdracht of 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.

7.10.4 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 daarvoor, 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 geheel noch gedeeltelijk kopiëren, behalve voor zover dit nodig is voor een back-upkopie, noch hem wijzigen, doorverkopen of verhuren. Hij dient ook de specifieke licentievoorwaarden 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.

7.10.5 De Klant dient het Product dat eigendom is van Proximus en op de Site geïnstalleerd is te verzekeren tegen alle materiële schade, inclusief, maar niet beperkt tot, machinebreuk, elektrische risico's en waterschade, door het afsluiten van een uitgebreide 'alle risico's'-polis. Het Product dient te worden verzekerd voor een bedrag van vijfduizend (5000) EUR voor de volledige looptijd van de Overeenkomst. In geval van meerdere Producten dient de Klant deze verplichting na te leven voor elk Product.

7.10.6 Met het oog op technische upgrades mag Proximus het verhuurde Product, tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk, vervangen door materiaal dat minstens dezelfde functies en capaciteit heeft, op voorwaarde dat Proximus dit vooraf aan de Klant heeft meegedeeld en dit niet tot een prijsverhoging voor de Klant leidt.

7.10.7 Indien de Klant in de loop van de Overeenkomst opteert voor een vervanging van het Product of indien een wijziging uitgevoerd door de Klant een vervanging van het Product noodzakelijk maakt (bv.

wijziging van toegangstechnologie), om welke reden ook, dient de Klant aan Proximus een vergoeding te betalen ten belope van de kosten die Proximus heeft opgelopen.