



Enterprise Business Unit Solutions

# Description de service contractuelle

## Phone Line Enterprise

Date 23/04/2020

Niveau de confidentialité **Confidential**

**proximus**

## Table des matières

Table des matières.....	2
1. Introduction.....	3
2. Aperçu du Service .....	4
3. Description du Service fonctionnel.....	7
4. Phase d'implémentation .....	15
5. Phase opérationnelle .....	17
6. Niveaux de service .....	21
7. Conditions spécifiques.....	27

## 1. Introduction

Phone Line Enterprise<sup>1</sup> (ci-après le "Service") est un service qui fournit aux Clients des services téléphoniques publics. Le Service permet au Client d'établir à tout moment des communications vocales avec tous les autres raccordements téléphoniques de Proximus et tous les autres réseaux téléphoniques publics fixes et mobiles associés à celui de Proximus et vice versa.

Le Service comprend un numéro de téléphone fixe géographique belge. Le Service permet d'effectuer au maximum 1 appel à la fois (1 canal vocal). Le Client bénéficie de la priorisation vocale nécessaire (QoS ou CoS) afin de garantir la qualité vocale.

Le Service est disponible en deux Formules selon que le Client souhaite utiliser la Ligne d'accès Proximus sous-jacente au Service exclusivement pour son trafic vocal ou combiner son trafic vocal et de données sur une seule Ligne d'accès :

- Formule standard : le Client utilise la Ligne d'accès Proximus uniquement pour transporter les appels téléphoniques générés dans le cadre du Service. Dans cette Formule, la Ligne d'accès Proximus sous-jacente au Service est incluse dans le Service.
- Formule convergente : le Client utilise la Ligne d'accès Proximus pour transporter les appels téléphoniques générés dans le cadre du Service et également pour transporter d'autres services de données de Proximus (par exemple internet). Dans cette Formule, le Service n'inclut pas la Ligne d'accès Proximus sous-jacente au Service.

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

- Réseau vocal fixe de Proximus (également appelé le "**Réseau**") ;
- Ligne d'accès Proximus (également appelée la "**Ligne d'accès**") ;
- Customer Premise Equipment (également appelé le "**CPE**").

Dans la Formule convergente, la Ligne d'accès Proximus fait l'objet d'un contrat distinct en tant que condition préalable. En outre, dans les deux Formules, le Service ne comprend pas l'Équipement terminal (postes téléphoniques, fax, etc.) ni de PBX.

Le chapitre "Aperçu du Service" définit le champ d'application de chaque activité de support fournie par Proximus par Élément de solution. La fonctionnalité du Service est décrite de manière plus détaillée dans le chapitre "Description du Service fonctionnel". Les services de support ("Assist and Care Services") fournis au Client lors des phases d'implémentation et opérationnelle sont décrits respectivement dans les chapitres "Phase d'implémentation" et "Phase opérationnelle".

<sup>1</sup> Également appelé Phone Line

## 2. Aperçu du Service

Le Service est proposé en deux (2) Formules. Chaque Formule correspond à un ensemble de fonctionnalités et de types d'activités pouvant être inclus dans le Service (également appelés Composants de Service). Les Composants de Service sont détaillés par Formule dans les tableaux ci-dessous et peuvent être :

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

Une fois que le Client a choisi la Formule et les options (éventuelles) au moyen du Bon de commande, ou, à défaut de Bon de commande, une fois que Proximus a envoyé la lettre de confirmation au Client, le champ d'application du présent Contrat est défini. Sauf s'il s'agit de Composants de Service optionnels, l'ajout ou l'adaptation de Composants de Service entraînera l'établissement d'un nouveau Contrat.

### 2.1 Service fonctionnel

Phone Line Enterprise	Composants de Service	Formule	
		Standard	Convergent
<b>COMPOSANTS DE SERVICE FONCTIONNELS</b>			
Réseau vocal fixe de Proximus	Utilisation du Réseau	DEF	DEF
Ligne d'accès Proximus	Ligne d'accès	DEF	CD
Customer Premise Equipment	CPE	DEF	CD
Services vocaux	Canaux vocaux (possibilité d'appels simultanés)	1	1
	Communication vocale	DEF	DEF
	Appels d'urgence	DEF	DEF

Sensitivity: confidential

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

Phone Line Enterprise	Composants de Service	Formule	
		Standard	Convergent
	Attribution d'un numéro individuel géographique	1	1
	Changement de numéro	DEF	DEF
	Portabilité du numéro	DEF	DEF
	Annuaire et services de renseignements	DEF	DEF
	Présélection de l'opérateur (uniquement sur la technologie analogique)	OPT	NA
<b>Services à valeur ajoutée</b>	Pack Avantage Services Malins	OPT	OPT
	DTMF	DEF	DEF
	OCB-P : restriction permanente des appels sortants	OPT	OPT
	ICB-P : restriction permanente des appels entrants	OPT	OPT
	Appel à trois	DEF	DEF
	Appel à destination fixe immédiat	OPT	OPT
	ACR : rejet d'appel anonyme	OPT	OPT
	Ring Back	DEF	DEF
	Phone Mail	OPT	OPT
	Choix de la langue	DEF	DEF

## 2.2 Services de support (Assist and Care)

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

Composant de Service	Élément de solution	Formule standard	Formule convergente
----------------------	---------------------	------------------	---------------------

Sensitivity: confidential

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

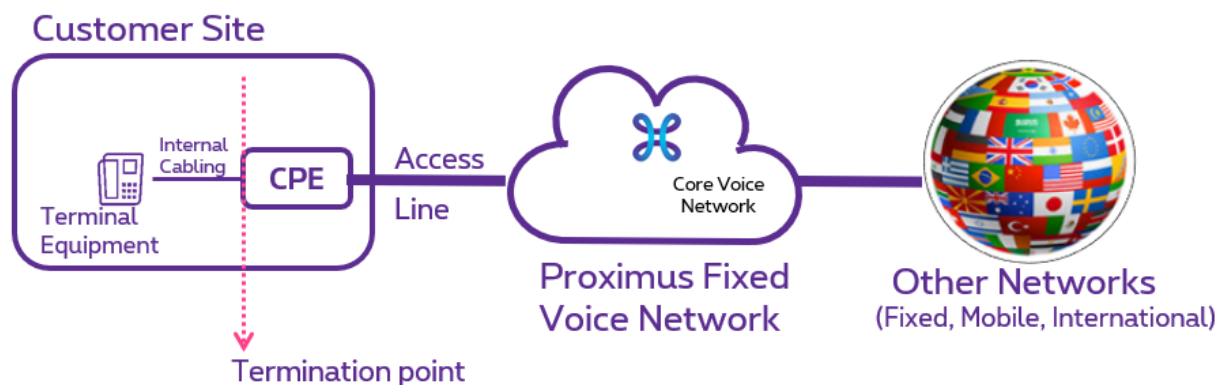
V.20210816

<b>Phase d'implémentation</b>	Services d'assistance	Réseau vocal Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF	DEF CD CD
<b>Accès au Service Desk</b>		Réseau vocal Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF	DEF CD CD
<b>Gestion des Incidents</b>	Diagnostic à distance	Réseau vocal Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF	DEF CD CD
	Intervention à distance	Réseau vocal Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF	DEF CD CD
	Intervention sur place	Réseau vocal Ligne d'accès CPE	NA DEF DEF	NA CD CD
	Remplacement de pièces sur place	Réseau vocal Ligne d'accès CPE	NA DEF DEF	NA CD CD
<b>Gestion de la configuration</b>	Documentation de la configuration	Réseau vocal Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF	DEF CD CD
	Gestion de la configuration sans droit d'accès du Client	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF	DEF CD CD
	Back-up de la configuration	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF	DEF CD CD
	Update et Upgrade	Réseau Ligne d'accès CPE	DEF DEF DEF	DEF CD CD

### 3. Description du Service fonctionnel

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

- Le Réseau vocal fixe de Proximus
- La Ligne d'accès Proximus
- Le CPE (Customer Premise Equipment)



Ce chapitre explique plus en détail les Éléments de solution (3.1), les services vocaux (3.2) et les services à valeur ajoutée (3.3).

#### 3.1 Composants du réseau

##### 3.1.1 Réseau vocal fixe de Proximus

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

Les codecs vocaux compatibles avec le réseau vocal central sont G729, G711, T38. D'autres codecs (par exemple la voix HD G.722) sont autorisés pour les communications "on-net" publiques (c'est-à-dire les communications entre deux parties sur le Réseau vocal de Proximus) à condition que les deux parties soient raccordées au service VoIP de Proximus et négocient ensemble un codec commun. Proximus ne fournit toutefois aucune garantie de compatibilité, de qualité ou de bande passante réservée concernant les codecs ne figurant pas ci-dessus. Proximus décline dès lors toute responsabilité pour tout dysfonctionnement du Service dû à l'utilisation d'autres codecs que ceux mentionnés ci-dessus.

### 3.1.2 Ligne d'accès Proximus

Pour la Formule standard, la Ligne d'accès Proximus est comprise dans le Service. Cette Ligne d'accès Proximus peut être utilisée uniquement pour le trafic vocal du Client et non pour d'autres services de données de Proximus.

Pour la formule convergente, la Ligne d'accès Proximus n'est pas comprise dans le Service. Cette condition préalable fait l'objet d'un contrat distinct. Cette Ligne d'accès Proximus peut être utilisée pour le trafic vocal du Client et pour son trafic de données Proximus.

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

### 3.1.3 Customer Premises Equipment

Pour la Formule standard, le CPE est inclus dans le Service.

Pour la Formule convergente, le CPE n'est pas inclus dans le Service. Il fait partie du contrat de connectivité de données de Proximus. La connectivité de données de Proximus est une condition préalable faisant l'objet d'un contrat distinct.

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

Le Service ne peut être fourni que si le CPE est alimenté. Si le Client veut avoir la garantie que le Service restera opérationnel en cas de coupure de courant, il veillera à sécuriser l'alimentation électrique du CPE (batterie de secours ou système UPS, par exemple). Le Client peut commander un système UPS de réserve chez Proximus. Il ne s'agit toutefois pas d'un composant du Service.



### 3.1.4 Équipement terminal

L'Équipement terminal du Client est généralement un poste téléphonique, un ordinateur ou un fax. La livraison, l'installation, la configuration et le support de l'Équipement terminal ne font pas partie du Service.

## 3.2 Services vocaux

### 3.2.1 Canaux vocaux

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

Proximus met à la disposition du Client 1 canal vocal.

### 3.2.2 Communication vocale

Le Service est conçu pour permettre le transport de la communication vocale sur le Réseau.

Si le Client utilise le Service à d'autres fins que la communication vocale (par exemple pour le fax, la communication de données par modem en bande vocale ou DTMF), Proximus ne peut, pour des raisons techniques, garantir le transport correct et la qualité de cet autre type de communication.

### 3.2.3 Appels d'urgence

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

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

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

Sensitivity: confidential

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

## 3.2.4 Numéro

### 3.2.4.1 Attribution d'un numéro

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

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

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

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

### 3.2.4.2 Changement de numéro

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

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

### 3.2.4.3 Portabilité du numéro

#### Déménagement du Client

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

#### Port-out

Le Client qui souhaite porter son numéro auprès d'un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Le nouvel opérateur effectuera les démarches nécessaires auprès de Proximus pour le compte du Client concernant le transfert du numéro et la fin de la relation contractuelle entre le Client et Proximus.

Seul le numéro n'ayant pas été désactivé peut être transféré.

Sensitivity: confidential

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

Les services dont bénéficie le Client chez Proximus ne sont pas transférés. Le portage du numéro auprès d'un autre opérateur entraîne automatiquement la résiliation du Contrat relatif à ce numéro ainsi que la suppression de tous les services complémentaires ou optionnels liés à ce numéro.

Proximus peut toutefois refuser le transfert du numéro :

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

Proximus mettra tout en œuvre pour effectuer le transfert du numéro. Toutefois, des raisons techniques peuvent empêcher le transfert. Pendant le transfert, il est possible que le Client ne dispose pas d'un service de téléphonie fixe pendant un moment.

Proximus ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution tardive ou incorrecte de la procédure de "port-out" pour une raison dépendant de l'autre opérateur ou du Client lui-même. Proximus ne peut être tenue responsable en cas de demandes fausses, incorrectes ou illisibles.

### 3.2.5 **Annuaire et services de renseignements**

Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus fournira à tous les éditeurs d'annuaire et fournisseurs d'un service de renseignements le nom et les initiales ou le prénom du Client ou, pour une personne morale, la dénomination officielle, son adresse et le numéro de téléphone attribué par Proximus.

Le choix de figurer ou non dans les annuaires et les services de renseignements est proposé au Client au moment de la souscription du Contrat. Le Client précise s'il souhaite que ses données soient incluses dans les annuaires et services de renseignements ou s'il souhaite que son numéro reste secret (numéro privé). Le Client précise également s'il souhaite ou non que son nom et son adresse puissent être retrouvés grâce à son numéro de téléphone. Le Client peut modifier son choix à tout moment via le site web [www.1307.be](http://www.1307.be).

Sous réserve de l'accord écrit du Client titulaire de la ligne, les personnes physiques vivant avec le Client ont le droit d'être repris sous son propre nom, sans frais.

Moyennant paiement, le Client peut obtenir une ou plusieurs insertions payantes pour des informations supplémentaires, des données informatives telles que l'activité professionnelle, etc. Plus d'informations sur les différentes possibilités sont disponibles sur [www.1307.be/ads](http://www.1307.be/ads).

Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus. Toute modification des données d'identification ou de connexion du Client doit être apportée dès que possible dans la base de données du service de renseignements et des annuaires (papier et électronique).

### 3.2.6 **Présélection de l'opérateur (Carrier PreSelection - CPS)**

Cette fonctionnalité permet au Client ayant un abonnement Proximus pour la téléphonie fixe de router automatiquement son trafic vers un autre opérateur de téléphonie fixe sans avoir à introduire un code spécial ou utiliser un Équipement terminal spécial. La présélection de l'opérateur n'est pas disponible sur la technologie VoIP.

Sensitivity: confidential

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

Si le Client commande cette fonctionnalité, Proximus implémentera le Service sur une technologie analogique à condition que la technologie concernée soit toujours disponible sur le Site du Client. Si cette technologie n'est plus disponible sur le Site du Client, le Client ne peut pas commander cette fonctionnalité.

Le Client ayant souscrit cette option reconnaît et accepte l'évolution du Réseau vocal fixe de Proximus. Cette évolution implique que tous les Clients utilisant la technologie analogique seront, au moment déterminé par Proximus, transférés vers la technologie VoIP sur laquelle la présélection de l'opérateur n'est pas disponible. Par conséquent, une fois la migration effectuée, Proximus routera et facturera l'ensemble du trafic du Client uniquement au tarif standard (Classic) mentionné dans la Liste de Prix, sauf si le Client a souscrit à un autre plan tarifaire Proximus (par exemple un plan tarifaire au niveau de l'entreprise applicable au Service et à d'autres lignes téléphoniques). Précisons que cette migration n'est pas considérée comme une modification de l'accord. Proximus informera le Client de la migration.

### 3.3 Services à valeur ajoutée

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

#### 3.3.1 Pack Avantage Services Malins

L'activation de cette option permettra d'enrichir le Service des services à valeur ajoutée suivants :

##### 3.3.1.1 Affichage du numéro (Calling Line ID Presentation - CLIP)

Lorsque c'est techniquement possible, le Client peut, moyennant paiement, voir sur sa ligne le numéro des personnes qui l'appellent et qui ne se sont pas opposées à cette identification. Il doit disposer d'un Équipement terminal Client approprié permettant l'affichage de ces numéros.

Lorsque l'appel est effectué depuis une ligne téléphonique vers le réseau d'un autre opérateur, le numéro de l'appelant ne peut être affiché que si l'opérateur autorise le transfert des numéros vers le réseau de Proximus.

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

##### 3.3.1.2 Affichage du nom de l'appelant (Calling Name ID Presentation - CNIP)

Lorsque c'est techniquement possible, le client peut, moyennant paiement, voir sur sa ligne le nom des personnes qui l'appellent et qui ne se sont pas opposées à cette identification. Il doit disposer d'un Équipement terminal Client approprié permettant l'affichage de ces numéros.

Le nom est affiché sur la base des informations dont dispose le Service de renseignements (1307), avec l'initiale du prénom. En l'absence d'informations au niveau du Service de renseignements, le numéro du titulaire de la ligne est affiché.

Sensitivity: confidential

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

Lorsque l'appel est établi depuis une ligne téléphonique vers le réseau d'un autre opérateur, le nom de l'appelant n'est pas affiché.

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

### 3.3.13 Refus d'affichage temporaire du numéro (Calling Line ID Restriction Temporary - CLIR-T)

Le Client peut s'opposer, sans frais, par appel ou de manière permanente, à la présentation de son numéro à l'appelé. Si elle est souscrite par le Client, cette restriction n'est pas applicable en cas d'appel des services d'urgence.

Le Client peut, sans frais, modifier à tout moment les paramètres de son Équipement terminal ou de son PBX.

En cas de déviation ou de transfert d'appel par l'appelé, seul le numéro initial de l'appelant est présenté à l'appelé.

### 3.3.14 Affichage du numéro de l'appelé (Connected Line Presentation - COLP)

Pour autant que ce soit techniquement possible, lors de l'appel d'un numéro auquel on répond, le numéro de l'appelé, s'il ne s'agit pas d'un numéro privé, est présenté sur l'écran de l'Équipement terminal, même si cet appel a été transféré.

### 3.3.15 Déviation d'appel inconditionnelle

Déviation automatique de tous les appels entrants vers un autre numéro de destination.

### 3.3.16 Déviation d'appel en cas d'occupation (Call Forwarding Busy - CFB)

Déviation des appels entrants vers une autre destination lorsque la personne appelée a pris en charge un autre appel

### 3.3.17 Déviation d'appel en cas de non-réponse (Call Forwarding No Reply - CFNR)

Déviation des appels entrants en l'absence de réponse dans un certain délai.

### 3.3.18 Mise en attente de l'appel (Call Waiting - CW)

La personne appelée entend une tonalité en cas de deuxième appel. En mettant le premier appel en attente, la personne appelée peut accepter le deuxième appel.

### 3.3.1.9 **Appel à destination fixe - Programmé (Fixed Destination Call – Timed - FDC-T)**

En décrochant le téléphone, un numéro est composé automatiquement après un certain temps. Cette destination est programmable à l'exception des numéros d'urgence à trois chiffres.

### 3.3.2 **Multifréquence bitonale (Dual Tone Multi Frequency - DTMF)**

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

### 3.3.3 **Restriction permanente des appels sortants (Permanent Outgoing Call Barring - OCB-P)**

Possibilité de bloquer certaines destinations d'appels sortants au niveau du réseau

L'activation de cette restriction est payante, sauf la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, les numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adultes et les numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

### 3.3.4 **Restriction permanente des appels entrants (Permanent Incoming Call Barring - ICB -P)**

Possibilité de bloquer tous les appels entrants au niveau du réseau.

### 3.3.5 **Appel à trois**

Les services à valeur ajoutée de l'appel à trois comprennent trois fonctionnalités :

- Transfert d'appel : ce service permet de transférer un appel en cours vers une autre destination.
- Conférence à trois : ce service permet un appel conférence avec trois parties.
- Mise en attente : ce service permet à la personne appelée de mettre un appel en cours en attente. L'appelant entend une musique d'attente tant qu'il est en attente.

### 3.3.6 **Appel à destination fixe - immédiat**

Lorsque l'appelant décroche le téléphone, un numéro est composé automatiquement après 5 secondes. Ce numéro de destination est programmable, mais exclut les numéros d'urgence à trois chiffres.

### 3.3.7 **Refus d'appel anonyme (ACR)**

Grâce à ce service à valeur ajoutée, les appelants dont le numéro est caché reçoivent un message leur indiquant que les numéros privés ne sont pas acceptés et qu'ils doivent rappeler sans cacher leur numéro.

### 3.3.8 Ring Back

L'appelant peut activer ce service lorsque la destination est occupée. Dès que la destination se libère, l'appelant est rappelé et le système le met automatiquement en relation avec l'appelé.

### 3.3.9 Phone Mail

Grâce à ce service, l'appelé dispose d'une messagerie téléphonique dans le cloud pouvant être facilement personnalisée et consultée de partout. Les messages vocaux sont stockés dans un centre de données de Proximus pendant une période de 30 Jours calendrier pour les nouveaux messages vocaux et de 14 Jours calendrier pour les messages vocaux sauvegardés.

### 3.3.10 Choix de la langue

La sélection de la langue permet au Client de modifier la langue des services à valeur ajoutée.

## 4. Phase d'implémentation

### 4.1 Commande

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

- La Formule de Service choisie
- L'option choisie
- Le numéro géographique à porter (le cas échéant)

Lorsque d'autres moyens sont disponibles pour conclure le Contrat, le Service sera fourni uniquement avec les composants par défaut de la Formule standard (référence au tableau de définition du Service de la section 2), sauf mention contraire du Client. Le Client recevra de Proximus une confirmation de sa commande (voir ci-dessous) et sans opposition immédiate de sa part, cette confirmation aura valeur de Bon de commande.

### 4.2 Services d'assistance

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

Sensitivity: confidential

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

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

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

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

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

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

- Livraison, configuration ou activation de l'Équipement terminal et du PBX du Client raccordés au Service
- Installation et activation de la Ligne d'accès et du CPE en cas de Formule convergente
- Câblage interne

## 4.3 Délai d'implémentation

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour garantir l'activation du Service dans les 15 Jours ouvrables à dater du jour où elle accepte le Bon de commande du Client ou envoie une lettre de confirmation lorsque la commande n'est pas passée au moyen d'un Bon de commande, à condition que (1) une Ligne d'accès active compatible avec le Service soit disponible sur le Site du Client, (2) toutes les conditions préalables soient remplies à la conclusion du Contrat et (3) le cas échéant, la migration du numéro de téléphone existant activé précédemment sur une autre solution de téléphonie fixe de Proximus ait lieu le jour où Proximus notifie au Client qu'elle est prête pour ladite migration.

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

En cas de Formule standard, et en l'absence de Ligne d'accès Proximus active et compatible avec le Service commandé dans les bâtiments du Client, le délai d'activation ci-dessus peut ne pas être observé. Les règles suivantes seront d'application :



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

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

## 4.4 Acceptation

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

## 5. Phase opérationnelle

Ce chapitre décrit le support fourni par Proximus dès l'acceptation du Service jusqu'à la fin du Contrat. Aux termes du présent Contrat, le Client bénéficie d'un support **Close Care**, c'est-à-dire que Proximus lui fournit un support réactif pour rétablir un fonctionnement normal le plus rapidement possible en cas d'Incidents, grâce aux interventions et aux remplacements de pièce, ainsi qu'à la Gestion de la configuration des Éléments de solution concernés, comme décrit ci-dessous.

## 5.1 Accès au Service Desk

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

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

Accès au Service Desk	
Téléphone :	<ul style="list-style-type: none"><li>• 080022200 (NL)</li><li>• 080033200 (FR)</li><li>• 080055200 (EN)</li></ul>
Portail	<a href="https://www.proximus.be/login">https://www.proximus.be/login</a>

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

## 5.2 Gestion des Incidents

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

### 5.2.1 Diagnostic à distance

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

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

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

Sensitivity: confidential

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

## 5.2.2 Intervention à distance

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

## 5.2.3 Intervention sur place

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

## 5.3 Gestion des pièces de rechange

Vous trouverez ci-après les règles applicables à la livraison et l'installation des pièces de rechange et au renvoi de la pièce défectueuse en cas d'Incident touchant le Matériel. La livraison de la pièce de rechange par Proximus, la pièce de rechange et les frais de déplacement sont compris dans la redevance du Service, pour autant que le Site concerné du Client se trouve en Belgique.

### 5.3.1 Remplacement de pièces sur place

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

### 5.3.2 Gestion de la configuration

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

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

### 5.3.3 Documentation de la configuration

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

## 5.3.4 Gestion de la configuration et de l'accès

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

### 5.3.4.1 Gestion de la configuration sans droits d'accès

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

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

## 5.3.5 Back-up de la configuration

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

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

## 5.3.6 Gestion des changements

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

- Changement de numéro
- Changement des services à valeur ajoutée

## 5.3.7 Updates et Upgrades

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

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

## 6. Niveaux de service

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

### 6.1 Champ d'application

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

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

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

- les Incidents, retards ou événements empêchant Proximus de fournir le Service, imputables au Client, à un cas de Force majeure ou à un tiers ;
- tout Incident imputable à la Ligne d'accès en cas de Formule convergente ;
- les heures non comprises dans la Fenêtre de service ;
- les Travaux planifiés (en ce compris les interruptions pour cause de maintenance) et
- les Updates et Upgrades du CPE.

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

### 6.2 SLO et SLA

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

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

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

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

Sensitivity: confidential

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

## 6.3 Fenêtres de service

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

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

Nom de la Fenêtre de service	Définition du Niveau de service	S'applique à	Heures de Fenêtre de service
<b>Fenêtre de traitement des Incidents</b>	La fenêtre durant laquelle les incidents sont traités	Le Service	En semaine de 8 h à 22 h CET/CEST Le samedi de 8 h à 16 h 30 CET/CEST À l'exception des jours fériés en Belgique

### 6.3.1 Fenêtre de mise en œuvre des changements standard

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

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

## 6.4 Priorité de l'Incident

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

Définition des priorités	
<b>P1</b>	Interruption complète du Service : le Client ne peut établir aucun appel sortant/recevoir aucun appel entrant sur le réseau téléphonique public traditionnel, ni recevoir aucun appel entrant sur le numéro de téléphone attribué au Service.
<b>P2</b>	Détérioration du Service, mais pas d'interruption complète (par exemple : brèves interruptions, performances d'appel en baisse, problèmes au niveau de certains appels entrants ou sortants, etc.).

**P3** | Le Service n'est pas directement affecté (p. ex. demande d'information, demande de reconfiguration, etc.).

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

\* Les Incidents P1 doivent être consignés en contactant le Service Desk (uniquement par téléphone).

## 6.5 Fenêtre de maintenance planifiée

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

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

### Fenêtre des Travaux planifiés du Service

Période	Fenêtre de maintenance
Lundi	de 0 h à 6 h
Jours de la semaine (sauf le lundi)	de 6 h à 7 h 15

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

## 6.6 Description du Niveau de service

En cas de Formule standard :

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

En cas de Formule convergente :

Le Service est fourni avec un SLO en termes de temps de Délai de création du Ticket d'Incident et avec un SLA en termes de Délai de restauration.

Dans tous les cas :

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

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

### 6.6.1 SLO pour les Formules standard et convergente

KPI de SLO	Définition	S'applique à	Objectif	Valable pour	Crédits de service
<b>Délai de création des Tickets d'Incident</b>	Le délai entre la notification de l'Incident (via le Service Desk) et la création d'un Ticket d'Incident dans le système de Tickets.	Accès au Service Desk Pour tous les Composants de	15 minutes	Incidents P1 et P2	Aucun



		Service inclus par défaut dans le Service (pas sur les options)			
--	--	---	--	--	--

## 6.6.2 Option SLA pour la Formule standard

### 6.6.2.1 Option "Telephony Guarantee PRO" (réparation dans les 5 h)

KPI de SLA	Définition	S'applique à	Objectif	Valable pour	Crédits de service
<b>Délai de restauration des appareils/du Service</b>	Le Délai de restauration des appareils/du Service se définit comme la période comprise entre la création du Ticket et la résolution d'un Incident au niveau de l'Élément de solution, pendant la Fenêtre de service convenue, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Intervention à distance/sur place pour tous les Composants de Service inclus par défaut dans le Service (pas sur les options)	5 Heures de bureau à condition que le Ticket soit enregistré au moins 5 heures avant la fin de la Fenêtre de traitement des Incidents	Incidents P1	5 % si le Délai de restauration > 5 h 10 % si le Délai de restauration >10 h 25 % si le Délai de restauration > 24 h

### 6.6.3 SLA en cas de Formule convergente

KPI de SLA	Définition	S'applique à	Objectif	Valable pour	Crédits de service
<b>Délai de restauration des appareils/du Service</b>	Le Délai de restauration des appareils/du Service se définit comme la période comprise entre la création du Ticket et la résolution d'un Incident au niveau de l'Élément de solution, pendant la Fenêtre de service convenue, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Intervention à distance/sur place pour tous les Composants de Service inclus par défaut dans le Service (pas sur les options)	Défini dans le SLA relatif au service de données convergent	Incidents P1	Définis dans le chapitre "Service Levels" de la DSC du service de données convergent Proximus.  En cas d'Incident causé par des problèmes liés à la Ligne d'accès, seul le Crédit de service pour le service de données Proximus sera applicable.

## 7. Conditions spécifiques

### 7.1 Informations générales

Les Conditions spécifiques complètent les Conditions générales pour les Clients professionnels et la présente Description de service contractuelle. Elles définissent les droits et obligations de Proximus et du Client concernant la fourniture du Service décrit dans le présent document.

#### 7.1.2. Définitions

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

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

### 7.2 Procédure contractuelle

7.2.1 Sauf convention contraire, le Contrat est conclu pour une Durée initiale de 1 an à compter de la date d'activation du Service. Au terme de la Durée initiale, le Contrat sera reconduit tacitement pour une durée indéterminée, sauf résiliation écrite par l'une des Parties avant l'échéance de la Durée initiale.

7.2.2. Le Contrat peut être résilié à tout moment par l'une des Parties par tout moyen écrit. Proximus envoie une confirmation écrite de la date de résiliation au Client. Si le Client spécifie la date à laquelle il souhaite résilier son Contrat, Proximus mettra tout en œuvre, compte tenu des spécifications techniques du Service, pour respecter ce délai. À défaut d'une date de fin spécifiée par le Client, le Contrat sera résilié moyennant un préavis de 30 Jours calendrier. Un préavis de trois (3) mois s'applique en cas de résiliation du Contrat par Proximus.

Le Client a également le droit de résilier le Contrat en engageant la procédure de "port -out".

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

7.2.3. En cas de résiliation du Contrat pendant la Durée initiale, l'indemnité de résiliation anticipée définie dans les Conditions générales est applicable. Toutefois, si le Client dispose de maximum 5 numéros d'appel, l'indemnité de résiliation anticipée sera due uniquement si la résiliation a lieu durant les 6 premiers mois de la Durée initiale et se limitera à la somme des redevances mensuelles encore dues jusqu'à la fin des 6 premiers mois de la Durée initiale. Dans tous les cas, les frais encourus et les travaux effectués par Proximus pendant la phase d'implémentation sont à la charge du Client.

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

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

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

7.2.5. Les plaintes relatives à une cessation injustifiée du Service doivent être introduites dans les cinq (5) Jours calendrier suivant la cessation du Service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour d'introduction de la plainte.

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

## 7.3 Modifications apportées au Contrat

7.3.1. Par dérogation aux Conditions générales, Proximus se réserve le droit de modifier le Contrat et les caractéristiques techniques du Service, même si ces modifications ont un impact sur le prix ou la qualité du Service. Proximus s'engage à informer le Client de ces modifications par écrit au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

Les Clients qui n'acceptent pas les nouvelles conditions peuvent, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur, résilier le Contrat sans être redevables d'une indemnité de résiliation anticipée, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de ces modifications. En cas d'augmentation tarifaire, le Client peut, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur, résilier son Contrat sans être redevable d'une quelconque indemnité de résiliation anticipée au plus tard le dernier du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit.

Pour que les choses soient claires, le changement de type de ligne physique et/ou de technologie utilisée pour fournir le Service ne sera pas considéré comme une modification du Contrat.

7.3.2. Proximus peut revoir et ajuster les prix une fois par an, sur la base de l'indice des prix à la consommation (selon la formule : nouveau prix = ancien prix x (indice actuel/ancien indice). Tout ajustement de prix basé sur cette formule ne donne nullement le droit au Client de mettre fin au Contrat sans le paiement d'une indemnité de résiliation anticipée.

## 7.4 Dispositions spécifiques par Formule choisie

7.4.1. Lorsque le Client opte pour la Formule standard :

- (a) La Ligne d'accès Proximus (si nécessaire pour la technologie applicable) est incluse dans le Service.
- (b) La résiliation du Contrat entraînera automatiquement la résiliation de la ligne d'accès Proximus.

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

7.4.2. Lorsque le Client opte pour la Formule convergente :

- (a) La Ligne d'accès Proximus n'est pas incluse dans le Service. Comme condition préalable, le Client doit avoir (1) souscrit, dans un contrat distinct, un service de connectivité Proximus compatible ou (2) reçu l'approbation du titulaire d'un contrat de connectivité Proximus compatible afin d'utiliser cette connectivité pour son trafic téléphonique. Si cette condition préalable n'est pas remplie pendant toute la durée du Contrat, le Service ne pourra pas être fourni, mais le Contrat ne prendra pas fin automatiquement.
- (b) Dans le cadre du présent Contrat, Proximus n'assume aucune responsabilité quant au bon fonctionnement de la Ligne d'accès Proximus utilisée par le Client pour l'accès au Service. Cette disposition implique l'absence de responsabilité de Proximus en cas de non-fonctionnement du Service à la suite de problèmes en rapport avec la Ligne d'accès Proximus ainsi que l'exclusion de ce non-fonctionnement du calcul du Niveau de service.
- (c) La fin de ce Contrat pour quelque raison que ce soit n'entraînera pas automatiquement la fin du Contrat de connectivité de données de Proximus. À l'inverse, la fin du Contrat de connectivité de données de Proximus pour quelque raison que ce soit entraînera automatiquement la fin du présent Contrat.

## 7.5 Numéro de téléphone

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

Le Client prend acte des réglementations applicables en matière d'utilisation de numéros géographiques. Par conséquent, Proximus ne peut être tenue responsable si le Client ne s'y conforme pas. La réglementation en vigueur stipule que les numéros géographiques caractérisent les zones territoriales de Belgique qui doivent être respectées. En conséquence, il n'est pas permis d'attribuer un numéro géographique correspondant à une zone téléphonique à un Client physiquement établi dans une autre zone. De même, il est interdit de générer des CLI (Calling Line Identifications) qui ne correspondent pas à la zone téléphonique dans laquelle se situe le raccordement du Client. En outre, les numéros attribués dans le cadre de ce Contrat ne peuvent pas être utilisés en mode nomade.

## 7.6 Appels malveillants

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

## 7.7 Droits et obligations des Parties

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

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

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

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

7.7.2. Seuls les Équipements terminaux et PBX du Client qui satisfont pleinement aux dispositions légales et aux exigences techniques spécifiées par Proximus peuvent être connectés à l'infrastructure de Proximus. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'accès frauduleux aux Équipements terminaux et PBX.

Le Client doit s'assurer de ne raccorder au réseau que les Équipements terminaux et PBX du Client qui sont compatibles et en bon état de fonctionnement. En ce qui concerne particulièrement l'envoi ou la réception de fax, le Client doit s'assurer que son appareillage supporte soit le codec G711, soit le codec T38, mais avec un mécanisme de repli vers le codec G711. En cas de non-respect de l'une des dispositions du présent article, Proximus peut demander au Client de débrancher l'Équipement terminal ou le PABX raccordé du Client, sans préjudice des autres mesures stipulées dans le présent Contrat. Les frais encourus par Proximus à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

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

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

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

modifier toute légende ou indication de propriété figurant sur ou dans le Portail et d'utiliser le Portail en violation des droits d'autres parties.

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

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

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

## 7.8 Paiement et facturation

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

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

7.8.3. Les frais de communication (également appelés "redevance d'utilisation") ne sont pas inclus dans la redevance récurrente. Les communications sont facturées aux tarifs dont bénéficie le Client en vertu du

plan tarifaire qui lui est applicable. À défaut de plan tarifaire spécial, les tarifs de base tels que mentionnés dans la Liste de prix de Proximus seront appliqués.

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

7.8.4. Les Clients peuvent obtenir gratuitement une version plus détaillée de leur dernière facture et des services restant à facturer. Le Client peut obtenir à tout moment le détail de sa consommation, moyennant le paiement des frais mentionnés dans la Liste de prix.

## 7.9 Protection des données à caractère personnel

Proximus intervient en tant que sous-traitant des données à caractère personnel stockées sur instruction du Client dans le cadre de l'option de messagerie téléphonique. Proximus intervient en qualité de responsable du traitement de toutes autres données à caractère personnel qu'elle traite dans le cadre du présent Contrat, y compris par rapport à la liste finale de numéros fixes communiquée par le Client et à inclure dans le champ d'application du Contrat.

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

## 7.10 Produit

7.10.1. Le CPE, le cas échéant, est loué pour la durée du Contrat et est soumis à la section "Location de produit" des Conditions générales. Seule Proximus est autorisée à effectuer des travaux de maintenance, de réparation et de développement sur le CPE.

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

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