



Solutions EBU

# Description de service contractuelle Business Trunking

Date 10/01/2022

proximus

## Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	2
1. Introduction.....	3
2. Aperçu du Service .....	4
3. Description du Service fonctionnel.....	7
4. Phase d'implémentation .....	24
5. Phase opérationnelle .....	26
6. Niveaux de service .....	31
7. Conditions spécifiques.....	33
8. Annexe 1 – Conditions préalables.....	43
9. Annexe 2 – Couverture Pays.....	44

## 1. Introduction

Business Trunking (ci-après dénommé "le Service") est un service de téléphonie VoIP fixe qui fournit au Client des numéros fixes, des canaux vocaux et l'accès aux services de téléphonie publics. Grâce au Service, le Client peut établir des appels à destination du réseau téléphonique public de Proximus et d'autres réseaux fixes et mobiles qui lui sont associés.

Lorsque le Client souscrit des numéros non belges, Proximus fournit le Service en collaboration avec sa Société Affiliée BICS pour cette partie internationale du Service.

Les numéros fixes attribués au Client sont des numéros géographiques (également appelés numéros de type E 164) du plan de numérotation belge (attribués par Proximus) et d'un nombre limité de pays dont la liste est reprise en annexe (voir annexe Couverture Pays – numéros attribués par BICS).

Le Service est modulaire en ce sens que le Client détermine le type de Composant de Service et le niveau de responsabilités en matière de gestion opérationnelle qu'il souhaite confier à Proximus.

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

- Plateforme VoIP
- Connexion de données de Proximus
- Customer Premise Equipment (CPE)
- IP-PBX
- Session Border Controller (SBC) Client
- SIP Trunk

Le Service ne comprend pas la connexion de données de Proximus et son CPE sous-jacent au Service qui doit faire l'objet, en condition préalable, d'un contrat distinct (Explore national (Intense ou Voice Access) ou Explore international en fonction de la localisation du Site avec l'IP-PBX). En outre, le Service ne comprend pas le PBX (sur site ou dans le cloud) ni le SBC sur site (dans le cas d'un SBC) qui doit, en condition préalable, respecter les spécifications du réseau de Proximus (voir annexe 1).

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 ("Services Assist and Care") fournis au Client lors des phases d'implémentation et opérationnelle sont décrits respectivement dans les chapitres "Phase d'implémentation" et "Phase opérationnelle".

## 2. Aperçu du Service

Les tableaux ci-dessous indiquent les fonctionnalités et types d'activités pouvant être inclus dans le Service (également appelés Composants de Service). Les Composants de Service sont :

- 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") ;

Une fois que le Client a choisi les Composants de Service au moyen du Bon de commande, le champ d'application du présent Contrat est défini. L'ajout ou l'adaptation de Composants de Service entraînera l'établissement d'un nouveau Contrat à partir du plan de numérotation belge (numéros attribués par Proximus) et d'un nombre limité de pays dont la liste est reprise en annexe (voir annexe Couverture Pays – numéros attribués par BICS).

### 2.1 Service fonctionnel

Composants de Service		DEF/OPT/CD
Composants du réseau	Plateforme VoIP	DEF
	Connexion de données de Proximus et CPE	CD
	IP-PBX	CD
	Session Border Controller (SBC) Client	CD
	Trunk SIP	DEF
Services vocaux	Canaux vocaux (min.)	1
	Canaux vocaux (max.)	-
	Numéros belges	DEF
	Numéros non belges	OPT
	EVN (Emergency Virtual Number) pour les sites belges	OPT

	Appels privés	DEF
<b>Services à valeur ajoutée</b>	CLIP : affichage du numéro entrant (activé/désactivé)	DEF
	CNIP : affichage du nom entrant (activé/désactivé)	DEF
	CLIR : refus d'affichage du numéro sortant (activé/désactivé)	DEF
	DTMF : multifréquence bitonale	DEF
	OCB-P : restriction permanente d'appels sortants	OPT
	ICB-P : restriction permanente d'appels entrants	OPT
	Conservation de CLI pour les appels transférés	DEF
	Déviation d'appel sur demande (max. 3 numéros)	OPT
	Compatibilité avec les terminaux analogiques	DEF

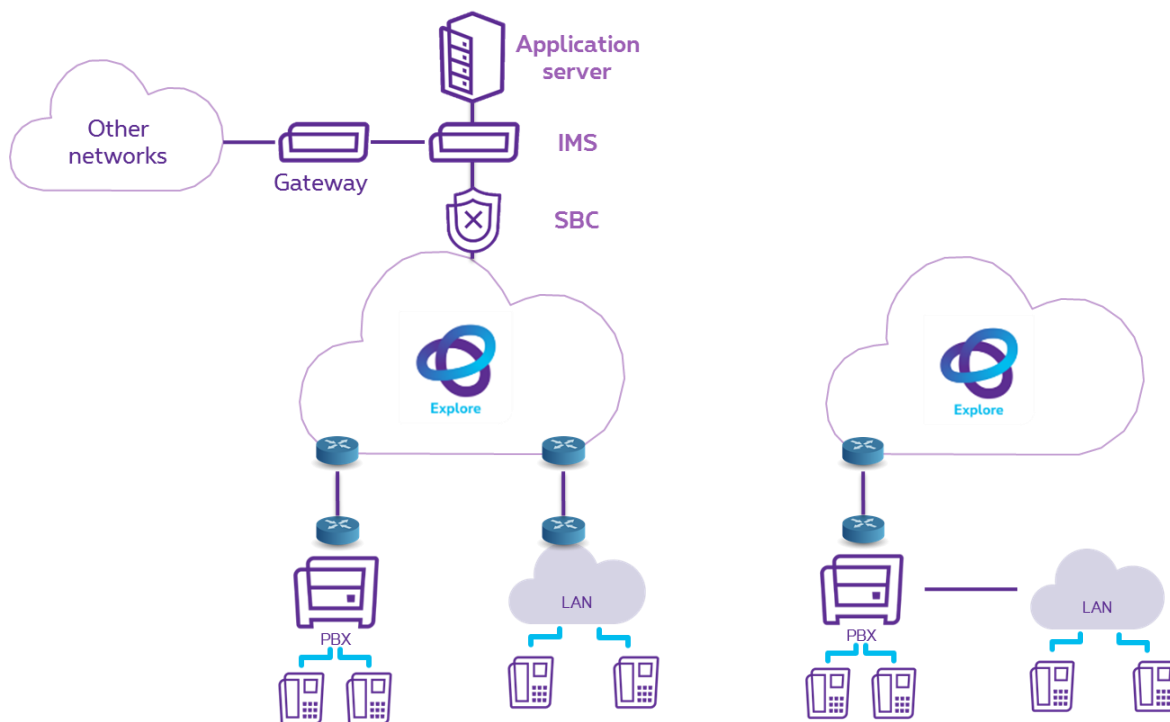
## 2.2 Services de support (Assist and Care)

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 pas les activités relatives à d'autres Éléments de solution.

Composant de Service		Élément de solution	DEF/OPT
Phase d'implémentation	Services d'assistance	- Plateforme VolP - Trunk SIP	DEF
	Consultance en vue d'une configuration sur des PBX non Proximus	- Plateforme VolP - Trunk SIP	OPT
Accès au Service Desk		- Plateforme VolP - Trunk SIP	DEF
Diagnostic à distance		- Plateforme VolP - Trunk SIP	DEF
Intervention à distance		- Plateforme VolP - Trunk SIP	DEF
Gestion de la configuration	Gestion de la configuration sans droits d'accès client	- Plateforme VolP - Trunk SIP	DEF
	Back-up de la configuration	- Plateforme VolP - Trunk SIP - CPE	DEF
	Gestion des Changements	- Plateforme VolP - Trunk SIP	OPT
	Updates et Upgrades	- Plateforme VolP - Trunk SIP	OPT
Reporting	Reporting sur l'utilisation du Service (reporting de base)	- Plateforme VolP - Trunk SIP	OPT
	Reporting sur la santé du Service (reporting étendu)	- Plateforme VolP - Trunk SIP	OPT

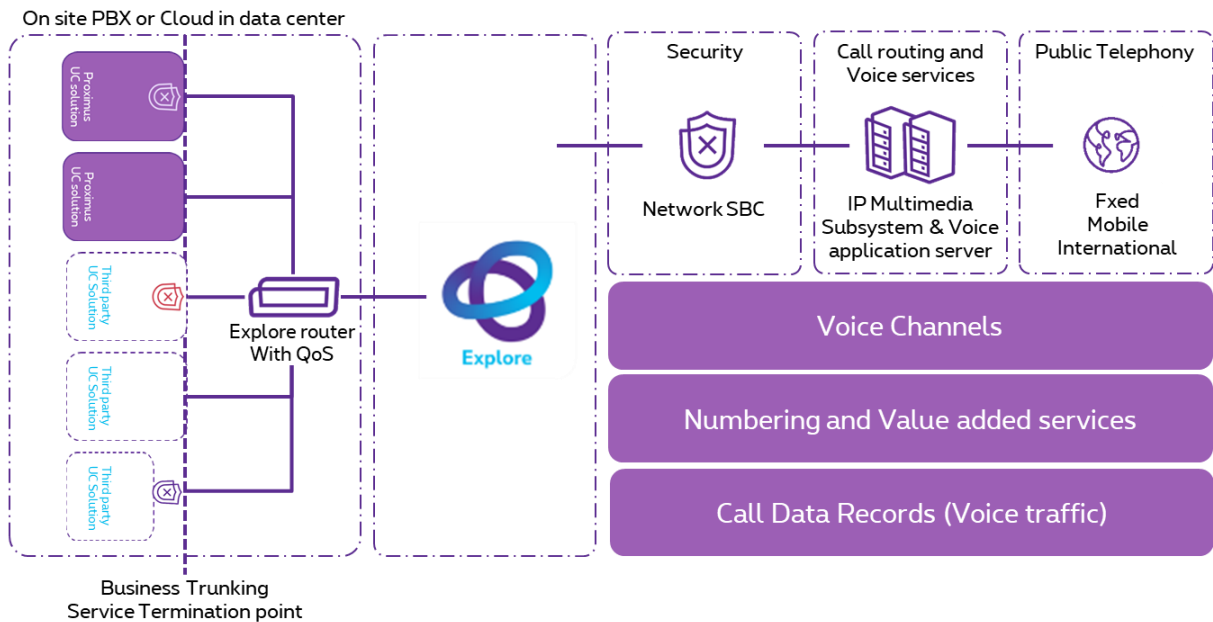
### 3. Description du Service fonctionnel




Le schéma suivant donne un aperçu conceptuel des Éléments de la solution et de la manière dont ils s'intègrent dans une solution VoIP globale. Le SIP Trunk est défini via le serveur d'applications, le réseau principal IMS et le SBC réseau (tous les trois sont inclus dans la plateforme VoIP) pour aboutir sur le routeur Explore dont dépend l'IP-PBX. Les Sites distants du Client (c'est-à-dire les Sites sans IP-PBX) peuvent être connectés à l'IP-PBX via Explore ou toute autre solution LAN/WAN, comme le montre le schéma suivant. Les Éléments de la solution sont expliqués de manière détaillée à la section 3.1 ci-dessous.



Proximus est en droit d'attribuer au Client des numéros à partir du plan de numérotation belge et BICS est en droit d'attribuer au Client des numéros à partir d'un nombre limité de pays dont la liste est reprise en

annexe (voir annexe Couverture Pays). Les canaux vocaux, Les services à valeur ajoutée et l'utilisation peuvent être fournis conformément au schéma suivant :



-  SBC as part of Proximus UC solution
-  SBC as part of third party UC solution
-  Proximus provided and managed SBC

La section 3.2 fournit de plus amples explications sur les services vocaux. La liste des services à valeur ajoutée est pour sa part reprise à la section 3.3.

## 3.1 Composants du réseau

### 3.1.1 Plateforme VoIP

Également appelée "IP Multimedia Subsystem (IMS)", la plateforme VoIP constitue le cœur du backbone de Proximus et consiste en différents équipements de traitement des appels, de passerelle média, de monitoring et de sécurité. Proximus assure la gestion de cette plateforme géoredondante, hébergée dans ses centres de données. La plateforme fournit les services et canaux vocaux requis pour l'IP-PBX 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'applications couplés avec l'IMS ou, en cas



de besoin de fonctionnalités de communications unifiées d'entreprise, via les plateformes UC dans le cloud de Proximus. Le monitoring et la sécurité sont fournis par le Session Border Controller du réseau qui assure l'accès et la protection au niveau de la plateforme.

Les codecs vocaux supportés et les bandes passantes correspondantes lors du passage sur le réseau téléphonique public (PSTN/ISDN) sont repris ci-dessous :

Codec	ADSL	VDSL2	Utilisation
G729	45 Kbit/s	30 Kbit/s	Voix
G711	110 Kbit/s	90 Kbit/s	Voix/fax/données
T.38 <sup>1</sup>	45 Kbit/s	45 Kbit/s	Fax

D'autres codecs sont autorisés pour les communications point-à-point "on-net" publiques, ce qui signifie que les deux extrémités doivent être raccordées au service VoIP de Proximus (par exemple, la voix HD g.722). Proximus ne fournit toutefois aucune garantie de compatibilité, de qualité ou de bande passante réservée concernant les codecs ne figurant pas ci-dessus.

Proximus est également propriétaire et gestionnaire des passerelles médias. Situées en bordure de la solution, elles fournissent un accès aux réseaux téléphoniques publics (fixes et mobiles). Elles convertissent les paquets VoIP en téléphonie commutée traditionnelle et accès au réseau de carriers internationaux.

### 3.1.2 Connexion de données de Proximus et CPE

La connexion de données de Proximus est la ligne d'accès physique au Service. Elle doit être présente au moins sur le Site où l'IP-PBX du Client est connecté. Le Service peut être fourni par le biais de différentes technologies d'accès physique (ex. DSL, GPON, Ethernet) transitant sur différents types de lignes physiques (ex. lignes cuivre, lignes fibre), mais il doit s'agir d'une ligne Explore Intense ou Explore Voice Access si le Site avec l'IP-PBX est localisé en Belgique ou d'une ligne Explore international si le Site avec l'IP-PBX est localisé en dehors de la Belgique. La connexion relie l'IP-PBX du Client au réseau backbone de données de Proximus. La connexion de données de Proximus ne comprend pas la connectivité entre les téléphones/fax du Client et l'IP-PBX du Client (même si ce PBX se trouve dans le cloud). La connexion de données de Proximus sera consacrée au trafic vocal du Client ainsi qu'à son trafic de données traditionnel, sauf en cas d'Explore Voice Access. Dans ce dernier cas, la connexion de données ne peut être utilisée que pour le trafic vocal du Client.

Conformément aux Conditions générales du service VoIP, la connectivité de données de Proximus n'est pas incluse dans le Service. Cette condition préalable fait l'objet d'un contrat distinct (Explore Intense, Explore Voice Access ou Explore international). En fonction de la situation du Client, la connexion de données de

<sup>1</sup> Ce codec ne peut pas être garanti de bout en bout. Par exemple, il n'est pas supporté dans certains pays tels que l'Espagne, ce qui explique l'impossibilité de procéder à des transmissions par fax. Proximus décline toute responsabilité à cet égard.

Proximus repose sur les technologies de fibre optique xDSL, partagées ou dédiées. Proximus détermine à sa seule discrétion les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès au Service. Elle seule choisit donc le type de connexion de données de Proximus qui convient le mieux au Client. Par conséquent, Proximus peut par exemple demander au Client d'adapter, à ses frais, sa connexion de données de Proximus existante pour la rendre compatible avec le Service. Elle peut également refuser de fournir le Service au Client pour une raison technique. Cette disposition s'applique également si la situation du Client vient à changer au cours du Contrat. De plus, Proximus ne peut garantir que le Client conservera le Service s'il déménage vers une zone desservie par une autre technologie.

Le SIP Trunk doit être terminé sur un Site du Client via une connectivité Explore Intense, Explore Voice Access ou Explore international en fonction de la localisation de l'IP-PBX ou du SBC Client. Les Sites distants peuvent être connectés à un IP-PBX via une autre connectivité Proximus compatible, voire une connectivité tierce compatible. Sauf en cas de connectivité Proximus Explore, Proximus ne peut garantir aucune QoS (Quality of Service) ni priorisation vocale pour les Sites distants.

Vu que la connexion de données de Proximus n'est pas incluse dans le Service, le routeur Explore (CPE) n'est pas inclus dans le Service. Il fait partie du contrat de connectivité de données de Proximus.

### 3.1.3 IP-PBX

Proximus garantit de manière standard le Service jusqu'à l'IP-PBX (point de démarcation) à condition que le Client utilise un IP-PBX respectant les spécifications du réseau de Proximus en ce qui concerne le service vocal Business Trunking. Le Service ne comprend pas la vente ou la location, l'installation, la configuration, la gestion et la maintenance de cet IP-PBX. Le Client fait en sorte que son IP-PBX prenne en charge le nombre commandé de canaux vocaux.

L'IP-PBX doit être localisé en Belgique ou dans un des pays repris à l'annexe Couverture Pays.

Si le Client n'a pas d'IP-PBX respectant les spécifications du réseau de Proximus, (1) il doit utiliser un SBC Client compatible avec les spécifications du réseau de Proximus fourni et géré par Proximus et (2) l'IP-PBX doit être compatible avec ce SBC Client. Dans ce cas, le point de démarcation du Service est le SBC Client. Par conséquent, Proximus garantit le Service jusqu'au SBC Client et décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service et/ou de l'IP-PBX imputable à un élément situé au-delà du SBC Client.

Le Client s'engage à programmer un numéro de test dans son IP-PBX. Ce numéro de test doit être lié à l'endroit à tester. Ce numéro est facturé en tant que numéro standard.

### 3.1.4 Le Session Border Controller Client

Comme évoqué plus haut, un SBC Client compatible avec les spécifications du réseau est requis si l'IP-PBX n'est pas compatible avec les spécifications du réseau de Proximus.

La vente ou la location, l'installation, la configuration, la maintenance et la gestion du SBC Client ne sont pas comprises dans le présent Service, mais font l'objet d'un contrat distinct.

L'utilisation d'un SBC Client géré par Proximus et installé sur site ne peut garantir que des appels entrants et sortants. Aucun autre flux d'appels plus complexe (ex. transfert, mise en attente, etc.) ne peut être garanti.

### 3.1.5 SIP Trunk

Le SIP Trunk est le Composant de Service permettant au trafic vocal du Client de transiter par son réseau de données via la connectivité de données de Proximus et d'aboutir, le cas échéant, sur un réseau téléphonique externe. Il assure la connectivité vocale entre l'IP-PBX du Client (ou le SBC le cas échéant) et la plateforme VoIP de Proximus.

Proximus dimensionne le SIP Trunk sur la base des informations fournies par le Client (ou le cas échéant, l'intégrateur de services agissant en son nom et pour son compte) dans le Data Capture Form, concernant principalement la quantité demandée de canaux vocaux, de numéros appelants associés, le nombre d'Utilisateurs finaux et le codec utilisé par le Client. Le Client est tenu d'informer proactivement Proximus de tout changement survenu dans les informations qu'il lui a déjà communiquées, afin de permettre à Proximus d'adapter les dimensions du SIP Trunk (aux frais du Client).

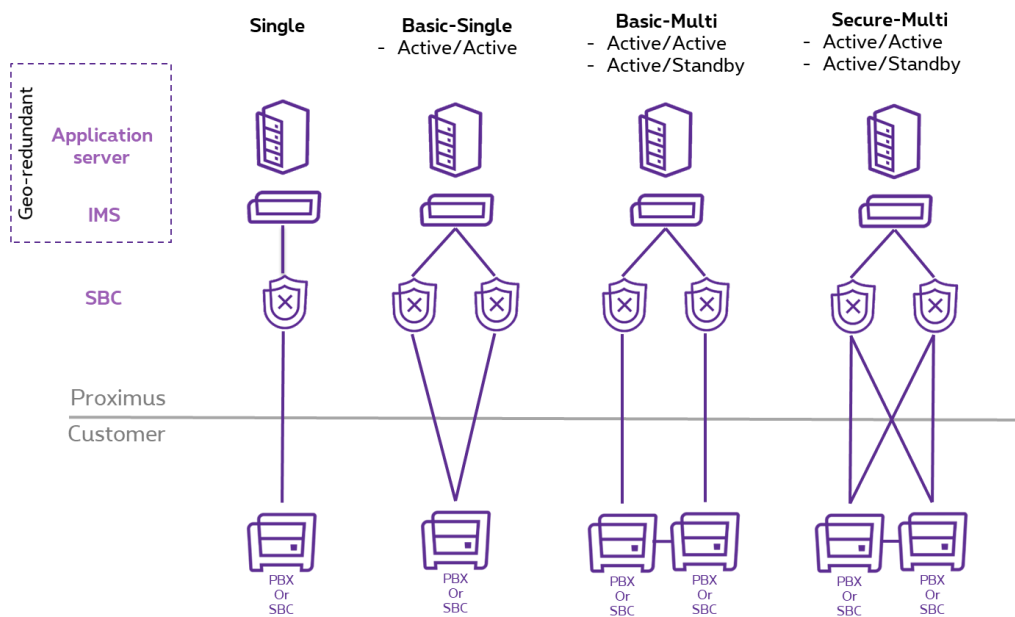
Afin d'assurer la qualité des communications, le trafic VoIP doit être priorisé par rapport aux autres types de trafic de données transitant sur le réseau de données du Client via un mécanisme de Quality of Service (QoS). Dans le cas d'Explore Voice Access, Proximus garantit que la connexion de données de Proximus dispose d'une largeur de bande suffisante pour supporter le nombre de canaux vocaux commandés compte tenu des règles en matière de taille relatives aux exigences QoS.

Dans les autres cas, Proximus attire l'attention du Client sur le fait qu'il lui incombe de s'assurer que la connexion de données de Proximus dispose d'une largeur de bande suffisante pour supporter les besoins du Client liés au présent Service et au reste de son trafic de données compte tenu des règles en matière de taille relatives aux exigences QoS. Proximus décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service dû à une largeur de bande ou QoS insuffisante. Dans les deux cas, la largeur de bande et la QoS requises par le SIP Trunk sont fournies par Proximus dans le cadre du contrat Explore, et ne relèvent pas du présent Contrat.

Proximus décline toute responsabilité en cas de dimensionnement du SIP Trunk non adapté aux besoins du Client et/ou ne correspondant pas à l'évolution des besoins du Client en raison d'informations incorrectes et/ou incomplètes reçues de la part du Client (ou, le cas échéant, de son intégrateur de services).

Les Services vocaux dépendent de la conception du Service sélectionné par le Client dans le Data Capture Form.

Les conceptions suivantes sont possibles :



Par défaut, le Service est activé en mode **Basic Single**, où l'IP-PBX est connecté à 2 SBC réseau différents à des fins de redondance.

Cependant, un mode **Single** est également prévu pour les IP-PBX qui ne supporteraient pas le mode Basic Single.

Proximus peut également proposer un mode **Basic Multi** ou **Secure Multi** aux clients souhaitant une redondance de leur côté. Une connectivité Explore appropriée s'avère nécessaire dans ce cas.

Proximus voit un IP-PBX ou un SBC Client comme un nœud avec une adresse IP publique unique. Si le Client dispose d'un SBC Client ou d'un IP-PBX à disponibilité élevée comprenant 2 serveurs dotés chacun de sa propre adresse IP publique, Proximus verra ces 2 nœuds comme 2 SBC Client/IP-PBX différents.

### 3.1.6 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 Communications vocales

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 le DTMF), Proximus ne peut, pour des raisons techniques, garantir le transport correct et la qualité de cet autre type de communication.

### 3.2.2 Canaux vocaux

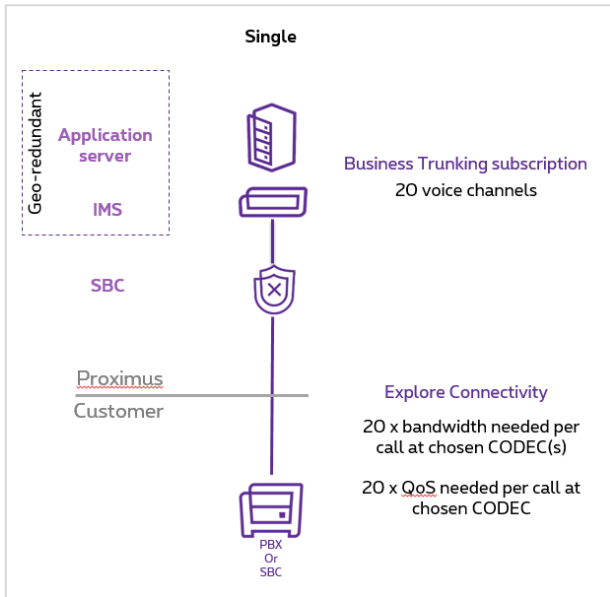
Un canal vocal est une ligne virtuelle capable de supporter un appel simultané. Le nombre de canaux vocaux détermine le nombre de communications qu'un Client est en mesure d'établir simultanément. Un canal vocal permet l'établissement ou la réception d'une communication vocale unique entre le Client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

Proximus fournit au Client le nombre de canaux vocaux mentionnés dans le Bon de commande.

En cas d'Explore Voice Access, le Client doit s'assurer que son IP-PBX prend en charge le nombre de canaux vocaux commandés. Proximus décline toute responsabilité si le Client ne peut pas utiliser les canaux vocaux commandés en raison d'une limitation de l'IP-PBX. Dans les autres cas, le Client doit prévoir une bande passante suffisante pour acheminer l'ensemble des appels simultanés et garantir que son IP-PBX supporte le nombre de canaux vocaux commandé. Proximus décline toute responsabilité si le Client ne peut pas utiliser les canaux vocaux commandés en raison d'une bande passante insuffisante ou d'une limitation de l'IP-PBX.

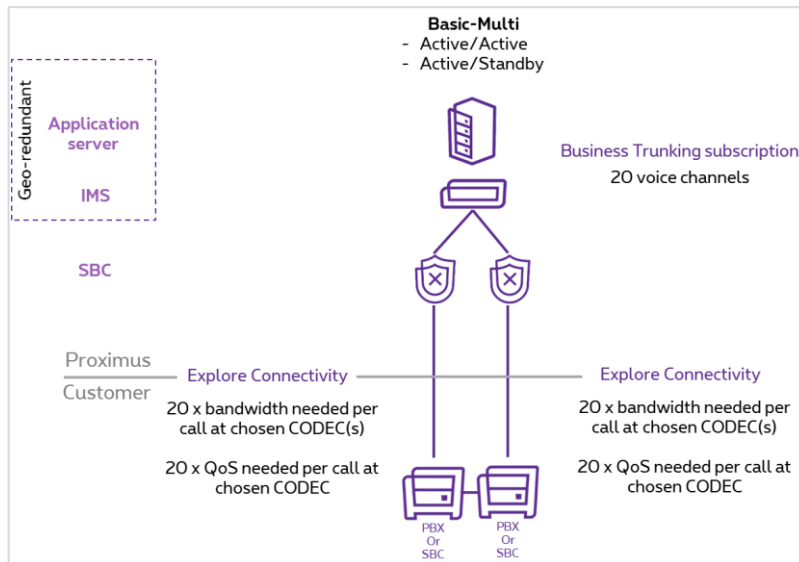
Proximus attire l'attention sur le fait que la manière dont le Client bénéficie de ces canaux vocaux commandés dépend de la conception choisie par le Client. Par ailleurs, le fait que le Client dispose d'une conception de Service avec une connectivité redondante n'implique pas nécessairement l'obligation, pour le Client, de doubler le nombre de canaux vocaux.

Par exemple, si un Client a besoin de 20 canaux vocaux et qu'il décide de recourir à une connectivité redondante, il ne devra pas nécessairement souscrire 40 canaux vocaux comme le montre l'exemple ci-après :



Conception Single

Dans ce cas, le Client dispose d'un SIP Trunk de 20 canaux qui se termine sur une connectivité Explore sur laquelle il aura besoin d'une bande passante suffisante pour supporter ce nombre de canaux ainsi que de la Quality of Service en conséquence.



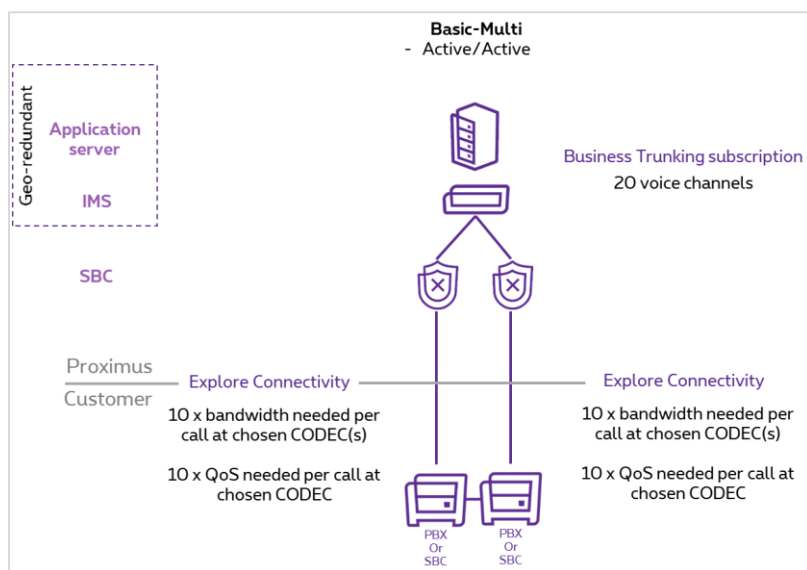
Conception Basic Multi Active/Standby

Dans ce cas-ci, le Client dispose toujours d'un SIP Trunk de 20 canaux qui se termine sur deux connectivités Explore.

Si chaque connectivité Explore doit pouvoir supporter tous les canaux en cas de panne de la deuxième connectivité, elle doit être dimensionnée au niveau de la bande passante et de la Quality of Service pour supporter 20 appels simultanés.

Toutefois, le Client paie toujours

pour 20 canaux vocaux (et non 40).



Conception Basic Multi Active/Active

Dans ce cas-ci, le Client dispose toujours d'un SIP Trunk de 20 canaux et décide d'utiliser une configuration Active/Active et de distribuer les appels vocaux entre ses deux connectivités Explore.

Le Client paie toujours pour 20 canaux vocaux, mais a dimensionné sa connectivité pour supporter 2 x 10 appels concurrents.

Cette conception supportera les 20 canaux vocaux lorsque les deux connectivités fonctionnent.

Cependant, en cas de panne d'une connectivité, même si la moitié de la connectivité fonctionne toujours, IMS essaiera d'établir 20 appels simultanés, ce qui affectera la qualité de tous les appels sur la connectivité restante. **Ce type de configuration n'est pas recommandé.**

3.2.3 **Numéros**

Le Service inclut l'attribution de numéros de téléphone fixes au Client. Ces numéros sont des numéros géographiques (également appelés numéros de type E 164). Il peut s'agir de numéros belges et attribués au Client par Proximus ou de numéros étrangers provenant de pays mentionnés dans l'annexe Couverture Pays et attribués au Client par BICS. BICS ne garantit pas qu'un pays d'origine spécifique qui ne figure pas dans l'annexe Couverture Pays sera disponible à un moment donné.

3.2.3.1 **Attribution de numéros**

Au moins un numéro fixe est attribué par connexion de données de Proximus utilisée pour les besoins du Service.

3.2.3.1.1 **Numéros belges**

Les numéros belges sont attribués au Client par Proximus.

Proximus attribue le nombre de numéros géographiques belges commandés par le Client (avec un minimum de 1 numéro géographique belge par connexion de données de Proximus). En option, le Client peut demander un numéro géographique belge individuel supplémentaire ou demander une ou plusieurs séries de numéros géographiques belges. Des séries de 10, 100, 1 000 ou 10 000 sont possibles.

Les numéros belges peuvent uniquement être attribués à un Site localisé en Belgique.

Il peut s'agir de numéros existants ou de nouveaux numéros.

En cas de nouveaux numéros, la procédure d'attribution du numéro est automatisée. Lorsque plusieurs numéros individuels sont attribués dans le cadre du présent Contrat, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour fournir si possible des numéros consécutifs.

Le Client peut réutiliser son numéro de téléphone existant auprès d'un autre opérateur (port-in). Il est possible de réutiliser le numéro d'une zone spécifique en Belgique dans une autre zone géographique en Belgique. Dans ce cas, toutefois, le Client doit configurer son IP-PBX et fournir à Proximus toutes les informations requises à des fins d'urgence (voir section "Appels d'urgence").

Une "Letter of Authorisation" (LoA) doit être fournie pour permettre la reprise du ou des numéros existants 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.

### 3.2.3.12 Numéros non belges

Les numéros non belges sont attribués au Client par BICS.

Les numéros non belges peuvent uniquement être attribués au Site du pays concerné et à condition que le pays concerné soit repris dans l'annexe Couverture Pays.

Les numéros peuvent être attribués en tant que numéros individuels ou série de numéros (plan de numérotation DDI). Des séries de 10/100/1 000 numéros sont possibles. Il peut s'agir de numéros existants ou de nouveaux numéros. Les nouveaux numéros peuvent être fournis par BICS, moyennant disponibilité de ces numéros et faisabilité technique. Pour tous les nouveaux numéros ou reprises de numéros existants, il convient de fournir un document officiel attestant que le Client dispose d'une adresse correcte dans la ville concernée. BICS déploiera tous les efforts raisonnables pour fournir si possible des numéros consécutifs.

Il est possible de reprendre le numéro de téléphone d'un autre Client moyennant un supplément, à condition que les deux Clients acceptent ce transfert de numéro en remplissant le formulaire de demande approprié. Après avoir reçu le formulaire de demande dûment complété et signé, BICS réattribue le numéro pour autant que toutes les dettes relatives au numéro aient été totalement liquidées.

Une "Letter of Authorisation" (LoA) doit être fournie pour permettre la reprise de numéros existants d'un autre opérateur.

### 3.2.3.2 Association des numéros et de l'IP-PBX

Lorsque le Client possède 2 IP-PBX servant de back-up mutuel, les numéros du Client dans le cadre du présent Contrat peuvent être associés de deux manières différentes :

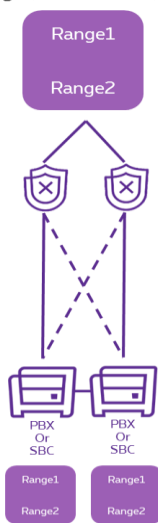
- **Common range** : dans ce mode, tous les numéros du Client sont associés aux deux IP-PBX. Par conséquent, tout appel vers n'importe quel numéro du Client dans le cadre du présent Contrat sera envoyé à l'un des IP-PBX en fonction uniquement de la disponibilité des canaux. Comme un Utilisateur final connecté est présent sur le Site A ou le Site B, il peut y avoir énormément de trafic interne entre les deux IP-PBX.
- **Dedicated range priority** : dans ce mode, chaque IP-PBX dispose de ses propres numéros dédiés. Les appels vers ces numéros seront envoyés au deuxième IP-PBX uniquement si le PBX dédié n'est pas joignable. Cette configuration limitera la quantité de trafic interne entre les 2 IP-PBX.

Le Client mentionnera le mode sélectionné dans le Bon de commande.

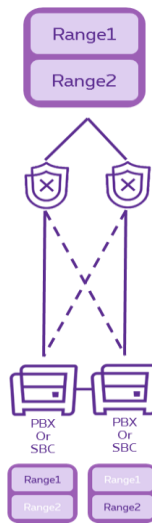
En cas de conception Basic Single, le mode "Common range" est toujours applicable.



**Common range**  
(for Basic Single, Basic-Multi, Secure-Multi)



**Dedicated range priority**  
(for Basic-Multi, Secure-Multi)



### 3.2.3.3 Changement de numéro

Le Client conserve son numéro pendant toute la durée du Contrat, sauf (1) s'il en demande explicitement un nouveau, (2) si le Client déménage sans possibilité de conserver son numéro pour des raisons techniques ou (3) si Proximus ou BICS 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 averti du changement demandé par Proximus au moins six mois à l'avance et le plus tôt possible en cas de changement demandé par BICS.

Pour les numéros belges, Proximus communiquera le(s) nouveau(x) numéro(x) aux correspondants qui appellent l'ancien numéro (belge), 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. Cette communication n'est pas prise en charge pour les numéros non belges.

### 3.2.3.4 Portabilité du numéro

#### 3.2.3.4.1 Déménagement du Client

##### Numéros belges

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.

##### Numéros non belges

BICS déploiera tous les efforts raisonnables afin de transférer le numéro pour autant que cette demande du Client soit conforme à la réglementation locale en vigueur.

#### 3.2.3.4.2 Port-out

Le Client qui souhaite porter son numéro auprès d'un autre opérateur (**port out**) 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. Le Client peut demander le portage de son numéro jusqu'à un (1) mois après la date de la fin du Contrat.

Seul le numéro n'ayant pas été désactivé peut être transféré. Les séries de numéros sont portées par série entière. Les numéros individuels, y compris les numéros de rétention (numéro individuel lié à une sélection directe/DDI), sont portés individuellement.

Si tous les numéros visés par le présent Contrat doivent faire l'objet d'un port-out, le Contrat prendra fin automatiquement dès que le port-out sera effectif. Si une partie des numéros visés par le présent Contrat doit faire l'objet d'un port-out, le Contrat prendra fin automatiquement pour lesdits numéros, mais il restera en vigueur pour le ou les numéros restants et le Service. Des frais de reconfiguration seront facturés au Client.

Les frais de résiliation anticipée applicables sont définis dans le chapitre relatif aux Conditions Spécifiques.

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. Si la procédure de portage échoue dans les délais prévus par la loi, Proximus réactivera le Contrat du Client lié à son numéro et continuera à fournir le Service sous les mêmes conditions jusqu'à ce que la procédure de portage aboutisse.

En cas de retard dans la procédure de portage et à la demande expresse et écrite du Client, le Client peut avoir droit à une indemnisation spécifique telle que prévue par la loi. Le Client peut trouver plus d'informations sur les montants et la procédure d'indemnisation sur le site de l'Institut Belge des Services Postaux et des Télécommunications : [www.ibpt.be/consommateurs/retard-dans-le-portage-de-votre-numero](http://www.ibpt.be/consommateurs/retard-dans-le-portage-de-votre-numero). Les demandes d'indemnisation doivent être introduites dans un délai maximum de six (6) mois après la demande de portage d'un numéro.

Proximus ne peut être tenue responsable des dommages résultant de la non-exécution, de l'exécution incorrecte ou de l'exécution tardive de la procédure de port-out d'un ou plusieurs numéros, pour une raison dépendant de l'autre opérateur ou du Client lui-même. Proximus ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'indisponibilité ou du portage incorrect du ou des numéro(s) pour des raisons techniques.

### 3.2.4 Appels d'urgence

#### En Belgique

La présente section est applicable lorsqu'un numéro belge attribué par Proximus dans le cadre du présent Contrat est utilisé pour appeler un numéro d'urgence belge.

Proximus fournit un accès aux services de secours 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 réelle du Client que celui-ci a fournie pour le Site enregistré chez Proximus et sur lequel est localisé l'IP-PBX.

Compte tenu des évolutions techniques, le Client est en mesure d'utiliser le Service avec un même numéro attribué depuis une adresse physique différente de l'adresse que le Client a fournie à Proximus pour la localisation de l'IP-PBX (utilisation dénommée ci-après "Utilisation nomade"). Il convient de distinguer deux situations d'Utilisation nomade : le Teleworking (l'appelant est localisé de façon temporaire ou permanente sur un Site distant du Client) et le Homeworking (l'appelant n'est pas localisé sur un Site du Client (il est par exemple localisé à son domicile ou sur le Site d'un tiers). En cas d'Utilisation nomade, l'accès aux services de secours et la localisation par ces derniers sont pris en charge par le Service dans les limites suivantes :

- Sauf si l'accès aux services de secours est bloqué par Proximus ou le Client dans le cadre d'un contrat distinct, Proximus garantit l'accès aux services de secours au moyen d'un dispositif de routage spécifique. Celui-ci est inclus par défaut dans le Service.

- La localisation correcte, par les services de secours, de l'appelant en Homeworking basée sur le numéro appelant n'est pas possible.
- La localisation correcte de l'appelant en Teleworking par les services de secours est assurée uniquement si les conditions suivantes sont remplies :
  - (a) Le Client a souscrit l'option Emergency Virtual Number (EVN) qui permet à Proximus de lier l'appel à l'adresse du Site distant et non au numéro de l'appelant. Cette option doit être souscrite par Site distant ;
  - (b) L'IP-PBX (ou le SBC en cas de SBC) du Client est conforme aux spécifications du réseau de Proximus ;
  - (c) L'IP-PBX du Client est programmé correctement de manière à transmettre à Proximus le code postal du Site distant à partir duquel l'appel est établi ainsi que le numéro de téléphone correspondant au Site distant concerné conformément à la documentation fournie par Proximus durant la phase d'implémentation ; et
  - (d) Les informations (numéros et adresses correspondantes de tous les Sites permettant l'établissement d'appels vers des services de secours) fournies à Proximus par le Client sont correctes et précises.

Si ces conditions ne sont pas remplies de façon cumulative, la localisation correcte de l'appelant en Teleworking **n'est pas** possible.

Proximus attire l'attention du Client sur le fait qu'en cas d'Utilisation nomade, l'utilisation du Service en situations de Homeworking ou l'utilisation du Service en situations de Teleworking alors que les conditions énoncées ci-dessus ne sont pas remplies de façon cumulative peut avoir de sérieuses conséquences pour le Client ou les Utilisateurs finaux, faute de pouvoir assurer le routage correct des appels vers les services de secours.

Si le Client utilise le Service avec un IP-PBX dans le cloud, il doit être au courant de la fonctionnalité de nomadicité inhérente à l'IP-PBX dans le cloud. Il incombe donc au Client de vérifier auprès de son fournisseur d'IP-PBX que l'accès aux services de secours et la localisation par ces derniers sont bel et bien possibles. Toute limitation au niveau de l'accès aux services de secours et de la localisation par ces derniers résultant de l'utilisation d'un IP-PBX dans le cloud ne pourra pas être considérée comme une limitation ou un dysfonctionnement du Service. En particulier, Proximus décline toute responsabilité dans le cadre du présent Contrat en cas d'indisponibilité ou d'erreur de localisation par les services de secours liées à l'utilisation d'un IP-PBX dans le cloud.

**Il est strictement défendu au Client d'utiliser le Service pour joindre les services de secours lorsque la localisation correcte par ces derniers n'est pas garantie. Proximus recommande par ailleurs au Client de bloquer au niveau de l'IP-PBX tous les appels sortants à destination des services de secours,** faute pour ces derniers de pouvoir déterminer d'où provient l'appel.

### En dehors de la Belgique

La présente section est applicable lorsqu'un numéro non belge attribué par BICS dans le cadre du présent Contrat est utilisé pour appeler un numéro de secours local ou un centre de services de secours situé dans un des pays repris à l'annexe Couverture Pays.

BICS fournit un accès aux services de secours locaux 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 réelle du Client que celui-ci a fournie pour le Site enregistré chez Proximus et BICS et sur lequel est localisé l'IP-PBX.

En cas d'Utilisation nomade (comme définie dans la section "En Belgique"), l'accès aux services de secours et la localisation par ces derniers sont pris en charge par le Service dans les limites suivantes :

- Sauf si l'accès aux services de secours est bloqué par Proximus ou le Client dans le cadre d'un contrat distinct, Proximus garantit l'accès aux services de secours au moyen d'un dispositif de routage spécifique. Celui-ci est inclus par défaut dans le Service.
- La localisation correcte, par les services de secours, de l'appelant en Homeworking basée sur le numéro appelant n'est pas possible.
- La localisation correcte de l'appelant en Teleworking par les services de secours est assurée uniquement si les conditions suivantes sont remplies :
  - a) L'IP-PBX (ou le SBC en cas de SBC) du Client est conforme aux spécifications du réseau de Proximus ;
  - b) L'IP-PBX du Client est programmé correctement de manière à transmettre à Proximus et à BICS le numéro de téléphone correspondant au Site distant concerné conformément à la documentation fournie par Proximus durant la phase d'implémentation ;
  - c) Les informations (numérotation et adresses correspondantes de tous les Sites permettant l'établissement d'appels vers des services de secours) fournies à Proximus par le Client sont correctes et précises ; et
  - d) Seul le numéro associé au Site distant enregistré sera utilisé pour appeler les services de secours locaux.

Si ces conditions ne sont pas remplies de façon cumulative, la localisation correcte de l'appelant en Teleworking **n'est pas** possible.

Proximus et BICS attirent l'attention du Client sur le fait qu'en cas d'Utilisation nomade, l'utilisation du Service en situations de Homeworking ou l'utilisation du Service en situations de Teleworking alors que les conditions énoncées ci-dessus ne sont pas remplies de façon cumulative ou en cas d'utilisation du Service avec le PBX dans le cloud (en raison de la caractéristique nomade inhérente à l'IP-PBX dans le cloud) peut avoir de graves conséquences pour le Client ou les utilisateurs finaux du Service, faute de pouvoir assurer l'acheminement correct des appels vers les services de secours. **Dans ces cas, le Client ne pourra dès lors absolument pas utiliser le Service pour joindre les services de secours et devra bloquer, au niveau de l'IP-PBX, tout appel sortant à destination des services de secours**, faute pour ces derniers de pouvoir déterminer d'où provient l'appel.

De plus, le Client reconnaît et accepte le fait qu'en cas de modification du numéro et/ou des informations d'adresse relatifs au Site, Proximus signalera la ou les modifications aux autorités compétentes dans les meilleurs délais et que les modifications entreront en vigueur au plus tard dans les 14 Jours ouvrables suivant la confirmation par Proximus de la demande du Client. Durant cette période, l'accès aux services de secours sera disponible pour le numéro concerné sur la base uniquement des informations précédemment fournies et/ou l'accès aux services de secours pourra être indisponible durant le processus de mise à jour des informations. Le Client est tenu d'informer ses Utilisateurs finaux de cette limitation. Proximus et BICS ne peuvent pas être tenues responsables de la non-transmission éventuelle de l'accès aux services de secours appropriés pour les appels établis à partir de la nouvelle adresse durant ce processus de mise à jour.

Le Client garantit que (1) le CLI utilisé par l'appelant pour appeler les centres de services de secours est identique au CLI du numéro utilisé par le même appelant pour recevoir des appels entrants et (2) en cas de transfert d'appel vers un service de secours, seul le CLI de l'appelant initial sera affiché.

Le Client reconnaît et accepte le fait que la fonctionnalité de services de secours peut ne pas fonctionner correctement, voire pas du tout, en cas de congestion du réseau indépendante du contrôle de BICS ou de son fournisseur.

### Dans les deux cas

Le Client supporte les risques liés à l'Utilisation nomade du Service pour des appels vers les services de secours. Le Client est tenu d'informer toute personne utilisant les Services (i) de toute limitation de l'accès aux services de secours ou de toute limitation de la localisation décrite ci-dessus et (ii) en cas de blocage de l'accès aux services de secours. Proximus et, le cas échéant, BICS ne peuvent en aucun cas être tenues responsables de l'envoi des services de secours à une mauvaise adresse, ni des dommages directs et/ou indirects imputables au non-respect par le Client de l'une des obligations mentionnées dans la présente section.

Proximus et, le cas échéant, BICS ne peuvent pas être tenues responsables de la non-transmission éventuelle de l'accès aux services de secours appropriés pour des appels établis à partir (1) d'un numéro non attribué par Proximus ou BICS dans le cadre du présent Contrat ou (2) d'un numéro attribué par Proximus ou BICS dans le cadre du présent Contrat émanant d'un endroit situé en dehors du pays de l'adresse attribuée au numéro concerné ou en cas de non-conformité avec la restriction géographique applicable en ce qui concerne l'utilisation du numéro.

Le Client reconnaît et accepte le fait que les services de secours 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 de secours ne sont pas opérationnels pour toute raison indépendante du contrôle de Proximus et de BICS et (2) de conserver l'appelant en ligne si ce dernier raccroche.

## 3.2.4.11 Services d'annuaires et services de renseignements

### Numéros belges

Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus fournira à tous les éditeurs d'annuaires 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 belge 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 mentionnées 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 reprises 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 raccordement du Client doit être apportée dès que possible dans la base de données du service de renseignements et des annuaires (papier et électronique).

### Numéros non belges

En ce qui concerne les numéros non belges, seul le numéro se rapportant au Site sera communiqué aux autorités locales en vue de sa publication.

## 3.2.5 Appels privés

Les appels privés sont établis depuis l'un des Sites du Client connectés au Service à destination d'un autre Site au sein du même réseau VoIP du Client. Étant donné que ces appels restent au sein du réseau du Client et ne doivent pas être transférés vers la plateforme VoIP de Proximus, ils ne sont pas gérés ni facturés par Proximus. Par conséquent, l'IP-PBX utilise généralement une numérotation abrégée (p. ex. 4 derniers chiffres du numéro) afin d'améliorer la convivialité, mais aussi afin de faire une distinction entre un appel qui doit être envoyé via le Service et un appel qui doit rester sur le LAN/WAN du Client.

## 3.3 Services à valeur ajoutée

Sauf mention contraire, les services à valeur ajoutée sont disponibles pour les numéros belges et non belges. Hormis la déviation d'appel sur demande, les services à valeur ajoutée sont applicables à tous les numéros du Client attribués dans le cadre du présent Contrat.

### 3.3.1 CLIP

Affichage du numéro (Calling Line ID Presentation - CLIP). Le CLIP fait référence à la possibilité d'afficher le numéro de l'appelant lors d'un appel entrant.

### 3.3.2 CNIP

Affichage du nom (Calling Name ID Presentation - CNIP). Le CNIP fait référence à la possibilité d'afficher le nom de l'appelant (tel que connu par les services de renseignements nationaux) lors d'un appel entrant. Ce service est uniquement disponible pour les numéros belges.

### 3.3.3 CLIR

Refus d'affichage du numéro (Calling Line ID Restriction - CLIR). Le CLIR fait référence à la possibilité de ne pas montrer le numéro de l'appelant à l'appelé lors d'un appel sortant. Si elle est souscrite par le Client, cette restriction n'est pas applicable en cas d'appel vers les services d'urgence.

### 3.3.4 DTMF

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

### 3.3.5 Restriction d'appels sortants (Outgoing Call Barring - OCB)

Possibilité de bloquer les appels sortants vers certains types de destinations, comme les numéros Premium (090x) ou les numéros internationaux, au niveau du réseau.

Restrictions disponibles :

Jeux (0905) ; Adulte (0906/0907) ; service Premium VoIP (090x) ; International ; Non national ; Total

Ce service à valeur ajoutée est uniquement disponible pour les numéros belges.

### 3.3.6 Restriction d'appels entrants (Incoming Call Barring - ICB)

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

### 3.3.7 Conservation de CLI pour les appels transférés

La méthode SIP302 permet d'afficher le CLI de l'appelant initial du côté du transfert. L'IP-PBX doit supporter cette méthode, disponible par défaut sur le réseau.

### 3.3.8 Déviation d'appel sur demande

Possibilité de rerouter jusqu'à 3 numéros vers une autre destination. Ce service à valeur ajoutée est uniquement disponible pour les numéros belges.

### 3.3.9 Compatibilité avec des appareils terminaux analogiques

Le Service supporte les protocoles de codec T.38, G.711 et G.729.

Les appareils analogiques doivent être connectés via des adaptateurs de terminaux analogiques (ATA) ou directement via un port analogique de l'IP-PBX.

Même si la plateforme VoIP de Proximus supporte les services fax utilisant le codec G.711, il est recommandé d'utiliser plutôt le codec T.38 à cet effet s'il peut être assuré de bout en bout.

Vu que tous les utilisateurs n'utilisent pas le codec T.38 pour transmettre des fax, le Client doit mettre en place un mécanisme de fallback vers le codec G.711 pour la transmission de fax.

## 4. Phase d'implémentation



## 4.1 Commande

Le Client commande le Service en faisant parvenir à Proximus le Bon de commande concerné, dûment complété et signé. Dans ce Bon de commande, le Client est tenu de préciser notamment :

- la Durée initiale du Contrat ;
- les Composants de Service optionnels sélectionnés par le Client ;
- le nombre de canaux vocaux commandés.

Pour tous les nouveaux numéros ou reprises de numéros non belges existants, il convient de fournir un document officiel attestant que le Client dispose d'une adresse correcte dans la ville concernée. Proximus se réserve le droit de demander de la documentation ou des informations supplémentaires afin de justifier l'attribution des numéros.

## 4.2 Services d'assistance

Dès réception du Bon de commande dûment signé et complété (y compris les annexes), Proximus et, le cas échéant, BICS entament le processus d'implémentation.

Seules Proximus et, le cas échéant, BICS ou leurs sous-traitants sont autorisés à procéder à l'implémentation. Toutes les activités d'implémentation sont réalisées pendant les Heures de bureau. S'il le souhaite, le Client peut obtenir un devis pour la réalisation des activités d'implémentation en dehors des Heures de bureau.

Proximus et, le cas échéant, BICS effectuent les activités suivantes durant l'implémentation du Service :

- Désignation d'un Project Manager de Proximus chargé de gérer les activités d'implémentation dans un environnement de projet contrôlé, de les contrôler attentivement et d'en dresser l'état d'avancement. Le Project Manager a pour tâche principale d'assurer une collaboration fructueuse entre toutes les Parties impliquées dans la phase d'implémentation du Service. Il agit en tant que Point de contact unique (Single Point of Contact - SPOC) à l'égard du Client et pilote les équipes et les flux de communication en collaboration avec son homologue désigné par le Client.
- Configuration du Service conformément à la configuration demandée et décrite dans l'Offre
- Back-up de la configuration
- Attribution des nouveaux numéros de téléphone et/ou port-in de numéros de téléphone existants et/ou migration des numéros de téléphone existants activés précédemment sur une autre solution de téléphonie fixe de Proximus
- Activation des numéros de téléphone (existants et nouveaux)
- Activation du Service

Après activation du Service, ce dernier est considéré comme mis à la disposition du Client. Proximus informe le Client de cette Date d'activation.

Afin d'éviter tout malentendu, Proximus attire l'attention du Client sur le fait que les activités suivantes ne sont pas incluses dans l'implémentation du Service par Proximus et, le cas échéant, BICS :

- Installation et activation de la connectivité de données de Proximus incluant le CPE
- Installation, configuration et activation de l'IP-PBX du Client
- Installation, configuration et activation du SBC Client
- Câblage interne

## 4.3 Services d'assistance optionnels

### 4.3.1 Consultance

Le Client peut souscrire un service de consultance portant sur la configuration d'un IP-PBX non vendu ou loué au Client par Proximus. La consultance porte uniquement sur la configuration des mêmes modèles et du même type d'IP-PBX que ceux vendus ou loués par Proximus.

## 4.4 Délai d'implémentation

Proximus mettra tout en œuvre pour assurer l'activation du Service dans les 15 Jours ouvrables qui suivent l'acceptation du Bon de commande du Client par Proximus aux conditions suivantes : (1) une connexion de données de Proximus active compatible avec le Service est disponible sur le Site du Client où sont connectés le ou les IP-PBX, (2) toutes les conditions préalables sont remplies à la conclusion du Contrat, (3) la migration de numéros de téléphone existants précédemment activés sur une autre solution de téléphone fixe de Proximus a lieu le jour où Proximus notifie au Client qu'elle est prête pour ladite migration et (4) la phase d'implémentation porte uniquement sur des numéros belges. Si la phase d'implémentation inclut des numéros port-in ou non belges, BICS s'engage à respecter les délais de port-in locaux.

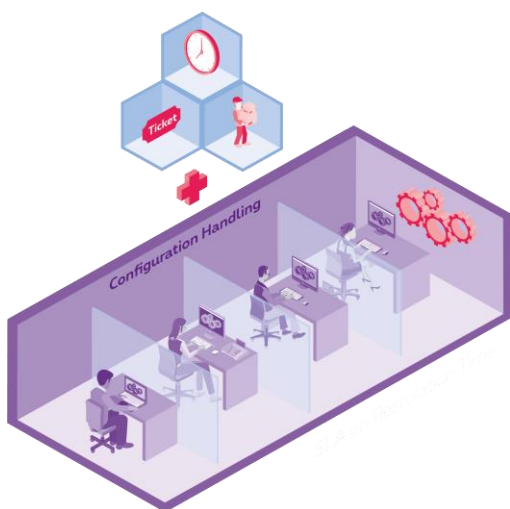
En cas de retard, Proximus informera le Client de l'état d'avancement de sa commande, du retard et des motifs de celui-ci. Proximus communiquera alors également au Client une nouvelle date d'installation planifiée. Proximus ne sera redevable d'aucune compensation.

Afin de garantir le déroulement de la migration des numéros de téléphone belges 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 des numéros).

## 4.5 Acceptation

À la fin de la phase d'implémentation, Proximus invitera le Client à accepter la configuration et l'installation. 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	+32 (0) 800 14888 Ou +32 70 23 37 06, si le numéro de téléphone gratuit (0800) n'est pas accessible en dehors de la Belgique
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 au départ ou à destination du service clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés à des fins de 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 de problèmes de performance et de problèmes liés aux fichiers de configuration.

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

### 5.2.2 Intervention à distance

Si une solution provisoire ou permanente a été identifiée et pour autant que l'Incident logiciel puisse se résoudre à distance, Proximus entamera une Intervention à distance en étroite collaboration avec le Client. Le Client est informé à intervalles réguliers de l'état d'avancement de l'intervention.

Proximus restaure la configuration de l'Élément de solution concerné à un état de fonctionnement correspondant au dernier back-up de configuration disponible.

## 5.3 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 la présente section, de :

- 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.

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

La présente section définit les droits de gestion d'accès détenus par Proximus et le Client en rapport avec l'Élément de solution dans le cadre de ce Composant de Service.

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

Proximus recueille et documente les informations à jour concernant l'Élément de solution concerné et utilise des processus planifiés et dans certains cas automatisés en vue de l'actualisation de l'Élément de solution.

Proximus effectue les actions visant à maintenir l'Élément de solution concerné en bon état de fonctionnement. À cet égard, Proximus utilise une plateforme de gestion sécurisée et centralisée avec 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.

### 5.3.2 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 premier back-up est effectué pendant la phase d'implémentation.

Sauf convention contraire écrite entre les Parties, les back-ups de la configuration des Éléments de solution concernés sont planifiés tous les jours, pendant la nuit. Le back-up de la configuration est sauvegardé dans un endroit sécurisé géré par Proximus.

Concrètement, le back-up effectué par Proximus dans le cadre du présent Contrat comprend :

- en ce qui concerne le CPE : uniquement la configuration de la QoS voix ;
- en ce qui concerne la plateforme et le SIP Trunk : la configuration du réseau, y compris le plan de numérotation et les canaux vocaux associés.

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

### 5.3.3 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 :

- Ajout/suppression de numéros
- Ajout/suppression de canaux
- Type d'implémentation

## 5.3.4 Updates et Upgrades

### 5.3.4.1 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. Proximus n'a aucune obligation de déployer chaque Update et chaque Upgrade que le fournisseur met à sa disposition, d'augmenter la capacité de l'Élément de solution concerné ni d'étendre l'Élément de solution concerné. De tels Updates/Upgrades ne peuvent pas être refusés par le Client.

## 5.4 Reporting

Cette section comprend des Composants de Service pour le reporting au Client par Proximus de paramètres de service techniques et autres.

### 5.4.1 Reporting technique

Le reporting technique a pour but de fournir des informations structurées sur l'historique des paramètres de performance spécifiques d'un élément contrôlé. Les rapports sont mis à la disposition du Client via le Portail en libre-service et sont optionnels. Les rapports sont statiques et comprennent des données statistiques et de tendances.

#### 5.4.1.1 Reporting sur l'utilisation du Service (reporting de base)

Accès à des graphiques clairs permettant de consulter :

- le niveau d'utilisation de la solution (utilisation de la capacité)
- la distribution des appels selon les destinations nationales ou internationales
- le niveau de qualité VoIP (Mean Opinion Score)

#### 5.4.1.2 Reporting sur la santé du Service (reporting étendu)

Accès à des graphiques clairs et des valeurs quantifiées permettant de consulter :

- le niveau d'utilisation de la solution (utilisation de la capacité)
- le nombre de canaux vocaux utilisés par la solution (nombre maximum d'appels simultanés)
- le nombre de tentatives d'appel
- la distribution des appels selon les destinations nationales ou internationales
- le niveau de qualité VoIP : perte de paquets, gigue, retard et MOS
- le niveau d'utilisation de codecs (G.711 et G.729)

## 6. Niveaux de service

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 Portée

Ces Niveaux de service s'appliquent 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.

Le Service fournit au Client différents Niveaux de service en termes de Fenêtre de traitement des Incidents, de Délai de restauration du Service et de Disponibilité du Service. Ces Niveaux de service portent uniquement sur le fonctionnement de la plateforme VoIP pour autant que le Client dispose d'un IP-PBX ou d'un SBC (en cas de SBC) conforme aux spécifications du réseau de Proximus. Les SLA ne s'appliquent pas aux problèmes liés aux appels de mauvaise qualité présentant des interférences, à la diaphonie, aux problèmes externes à la plateforme VoIP 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, à un problème de connexion de données de Proximus, à un IP-PBX (ou SBC en cas de SBC) non conforme aux spécifications du réseau de Proximus, ou à un tiers ;
- les heures non comprises dans la Fenêtre de Service ;
- les travaux planifiés (en ce compris les interruptions pour cause de maintenance).

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.

### 6.3 Fenêtres de service

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

Les paramètres en termes de Fenêtres de Service applicables au Service sont ceux définis dans le Contrat du Client portant sur la connectivité de données de Proximus sous-jacente au Service pour le Site où ledit IP-PBX Client est installé.

### 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	
P1	Interruption complète du Service
P2	Détérioration grave du Service (fonctions critiques pour les activités) ou activation du back-up
P3	Impact limité (processus d'entreprise disponibles)
P4	Pas d'impact/demande d'info

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

Conformément aux Conditions générales, Proximus recourra le plus possible aux Fenêtres de maintenance planifiées suivantes : les Jours ouvrables de 22 heures à 6 heures.

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.

Lorsque les Conditions générales pour les Clients professionnels le prescrivent, Proximus informera le Client soit personnellement, soit via la publication d'un avis sur le Portail en libre-service.

## 6.6 Description du Niveau de service

Les paramètres de Niveaux de service en termes de Fenêtres de Service, Délai de restauration du Service, Disponibilité du Service et Crédits de Service applicables au Service sont définis dans le Contrat du Client portant sur la connectivité de données de Proximus sous-jacente au Service pour le Site où ledit IP-PBX Client est installé.

En cas d'Incident résultant de problèmes liés à la connectivité de données de Proximus, seuls les Crédits de service liés au service de connectivité de données seront d'application. Le présent Contrat ne prévoit pas la possibilité de réclamer de Crédits de service.

## 7. Conditions spécifiques

### 7.1 Informations générales

7.1.1. Les Conditions Générales pour les Clients Professionnels avec ce Description de Service Contractuelle (y compris les Conditions Spécifiques), le Bon de Commande, le Récapitulatif Contractuel (dans les cas prévus par la loi), l'Offre et la Liste des Prix, constituent le « Contrat » entre Proximus et le Client. Le Contrat décrit les droits et obligations de Proximus et le Client concernant la fourniture du Service.

7.1.2. Dans le contexte de ce Contrat « Client » veut dire : une personne morale ou une association de fait comptant plus de neuf (9) employés (calculés conformément aux articles 1 :24 ou 1 :28 du Code Belge des Sociétés et Associations).

7.1.3. Il est recommandé de conserver une copie de cette Description de Service Contractuelle.

7.1.4. 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

### Durée du Contrat

7.2.1. Sauf convention contraire entre les Parties, le Contrat entre en vigueur à la date d'activation du Service par Proximus.

Le Contrat est conclu pour une Période Initiale convenu dans le Contrat à compter de la date d'activation du Service. À l'échéance de la Période Initiale, le Contrat sera tacitement reconduit pour une Période de Reconduction indéterminée. Si une Partie ne désire pas que le Contrat soit reconduit pour une Période de Reconduction indéterminée, elle devra en notifier l'autre Partie par écrit au plus tard trente (30) Jours Calendriers avant la fin de la Période Initiale ou de la Période de Reconduction en cours.

### Résiliation du Contrat

7.2.2. Si la Période Initiale du Contrat est tacitement reconduite pour une Période de Reconduction indéterminée, chaque Partie peut résilier le Contrat pendant la Période de Reconduction indéterminée moyennant une notification écrite de (30) Jours Calendriers à l'autre Partie, sauf en cas de portage d'un numéro. Dans ce cas le Contrat prendra fin automatiquement dès que le portage sera effectif (voir l'article 3.2.3.4.2. ci-dessus pour plus d'informations sur la procédure de portage)

Le Client reste responsable de tous les montants dus jusqu'à la fin du Contrat.

7.2.3. Sauf dans le cas d'une connexion de données de Proximus faisant l'objet d'un contrat Explore Voice Access, la résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit n'entraînera pas automatiquement la résiliation du contrat de connectivité de données du Client conclu avec Proximus. Sauf en cas de remplacement, par le Client, de son contrat Explore Voice Access par un contrat Explore Intense, la résiliation du contrat de connectivité de données du Client pour quelque raison que ce soit entraînera automatiquement la résiliation du présent Contrat.

7.2.4. En plus des Conditions Générales pour les Clients Professionnels, 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.

### Effets de la résiliation

7.2.6. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client pendant la Période Initiale, le Client paiera une indemnité de dédit équivalant à tous les montants dus pour le reste de la Période Initiale. En cas de résiliation anticipée partielle du Contrat par le Client, l'indemnité de dédit sera calculée pro rata. Si la résiliation anticipée du Contrat a lieu pendant la phase d'implémentation, les coûts subis et les travaux déjà effectués par Proximus seront facturés au Client.

7.2.7. Le Client reconnaît et accepte le fait que la résiliation d'un numéro de téléphone attribué au Client dans le cadre du présent Contrat entraîne également la résiliation de l'accès aux services de secours. Le Client informera immédiatement les Utilisateurs finaux qu'ils ne seront plus en mesure d'accéder au service de secours en composant ledit numéro.

7.2.8. Le contenu sauvegardé par Proximus dans le cadre du présent Service ne sera plus disponible après l'arrêt du Service pour quelque raison que ce soit. Par conséquent, le Client est tenu de prendre les mesures qui s'imposent avant la résiliation du Contrat pour récupérer son contenu comme expliqué dans la documentation mise à sa disposition par Proximus. Le Client sera chargé de réinstaller le contenu sur son propre équipement ou sur l'équipement d'un tiers avec ses propres licences.

7.2.9. 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.

## 7.3 Modifications apportées au Contrat

7.3.1. Par dérogation aux Conditions Générales pour les Client Professionnels, 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 trente (30) jours 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 de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. En cas d'augmentation tarifaire, le Client peut, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur ou l'indexation prévue dans le Contrat, résilier son Contrat sans être redevable d'une quelconque indemnité de résiliation anticipée au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit.

Pour toute clarté, le changement d'infrastructure et/ou de technologie utilisée pour fournir le Service ne sera pas considéré comme une modification du Contrat ou Service si les fonctionnalités du Service restent inchangées ou sont améliorées pour le même prix suivant ces modifications.

Proximus se réserve le droit d'adapter les prix deux fois par année calendrier, sur base de l'indice des prix à la consommation et de la formule de révision de prix suivante:

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

dans laquelle:

- P1 = le nouveau prix
- PO = le prix applicable avant la date d'indexation en cours
- IPC 0 = l'indice des prix à la consommation applicable (i) à la date d'indexation précédente ou (ii) si aucune indexation n'a encore eu lieu auparavant, à la date précédant d'un an la date d'indexation en cours.
- IPC 1 = l'indice des prix à la consommation applicable à la date d'indexation en cours.

Une adaptation de prix basée sur la formule de révision de prix ne donnera nullement au Client le droit de mettre fin au Contrat sans le paiement d'une indemnité de dédit.

Si, à une occasion d'indexation donnée, Proximus décide de ne pas indexer ses prix ou certains éléments de prix, cela ne pourra être considéré comme une renonciation à ce droit et Proximus se réserve explicitement le droit d'indexer les prix ou autres éléments de prix en conséquence à une prochaine occasion d'indexation..

## 7.4 Obligations des Parties

### 7.4.1. Infrastructure publique de télécommunications de Proximus

L'infrastructure publique de télécommunications de Proximus, y compris le Point de terminaison, 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 de terminaison. 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.

### 7.4.2. Connexion de données de Proximus

La connexion de données de 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.

Le Client reconnaît et accepte que l'usage que lui-même ou un tiers fait de la connexion de données de Proximus peut avoir un impact sur la disponibilité du Service.

Afin de ne pas perturber le fonctionnement du Service, le Client veillera personnellement, ou via le titulaire de la connexion de données, à posséder les capacités suffisantes pour acheminer le volume de trafic. Le Client pourra être tenu de prendre les mesures prescrites par Proximus à cette fin. Les mêmes obligations s'imposent à lui lorsqu'il entreprend une action susceptible d'entraîner un usage intensif de la connexion de données, même si celui-ci est occasionnel.

Dans le cadre du présent Contrat, Proximus n'assume aucune responsabilité quant au bon fonctionnement de la connexion de données de 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 connexion de données de Proximus ainsi que l'exclusion de ce non-fonctionnement du calcul du Niveau de service.

### 7.4.3. Équipements terminaux, IP-PBX et SBC

7.4.3.1. Seuls les Équipements terminaux, PBX et SBC qui satisfont pleinement aux dispositions légales et aux exigences techniques spécifiées par Proximus peuvent être connectés à l'infrastructure de Proximus. À cet égard, comme indiqué dans les Conditions générales, le Client est tenu de se conformer aux conditions préalables définies par Proximus, y compris les spécifications du réseau de Proximus. Le Client accepte que ces conditions préalables puissent changer à tout moment sans que ces modifications soient considérées comme un amendement au Contrat. Le Client comprend et accepte qu'il peut notamment devoir changer d'Équipement terminal, d'IP-PBX et/ou de SBC pendant la durée du Contrat, à ses propres frais, en raison d'une modification des conditions préalables.

Le Client doit s'assurer de ne raccorder au réseau que des Équipements terminaux, SBC et PBX compatibles et en bon état de fonctionnement.

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, du LAN, du SBC ou du PBX, Proximus en informera le Client au moins 6 mois à l'avance.

7.4.3.2. En ce qui concerne particulièrement l'envoi ou la réception de fax, le Client doit s'assurer que son appareillage supporte soit le codec G.711, soit le codec T.38, mais avec un mécanisme de fallback vers le codec G.711. En cas de non-respect de l'une des dispositions du présent article, Proximus peut demander au Client de débrancher l'Équipement terminal, le SBC ou le PBX raccordé, 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.

7.4.3.3. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures en vue d'éviter les intrusions frauduleuses dans son Équipement Terminal, SBC, PBX et/ou système informatique, en installant notamment un firewall adéquat.

### 7.4.4. Numéros et appels

7.4.4.1. 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 ou BICS lui a attribué.

7.4.4.2. Le Client prend acte des réglementations spécifiques de chaque pays en matière d'utilisation de numéros géographiques. Il est tenu de les respecter. Proximus et/ou BICS ne peu(ven)t pas être tenues responsables si le Client ne s'y conforme pas. Le Client reconnaît qu'un opérateur n'est pas autorisé (i) à attribuer un numéro géographique correspondant à une zone téléphonique à un Client physiquement établi dans une autre zone ou (ii) de générer et/ou d'utiliser des CLI (Calling Line Identifications) qui ne correspondent pas au numéro belge attribué au Client en vertu du présent Contrat. Dans ces cas, et sans préjudice du droit de Proximus de réclamer des dommages et intérêts, Proximus a le droit de facturer au Client tous les frais supplémentaires correspondant aux coûts supplémentaires découlant de l'utilisation non autorisée par le Client (e.a. les frais supplémentaires facturés par les opérateurs étrangers). Sans préjudice de ce qui précède et des sections relatives aux appels d'urgence, les numéros attribués dans le cadre du présent Contrat peuvent être utilisés en mode nomade.

7.4.4.3. 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 communique l'identité et l'adresse du titulaire des appels malveillants afin de les transmettre au Client.

7.4.4.4. Les appels vers des numéros surtaxés en dehors de la Belgique ne sont pas pris en charge. Les appels vers des numéros abrégés autres que les numéros d'urgence ne sont pas pris en charge en dehors de la Belgique.

#### 7.4.5. Portail

Dans le cadre du Service, le Client sera en mesure d'accéder à un ou plusieurs portails 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.

### 7.4.6. Support

7.4.6.1. Les activités de support prévues par le présent Contrat sont décrites dans le chapitre "Phase opérationnelle". Le Service n'inclut pas le remplacement ou la réparation de l'Élément de solution affecté 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 de l'Élément de solution affecté non autorisée par le Contrat ni par une quelconque prescription émanant de Proximus ;
- c. d'une utilisation avec l'Élément de solution affecté ou liée à ce dernier pour des éléments non approuvés par Proximus ou du fonctionnement irrégulier de l'élément auquel l'Élément de solution est connecté ;
- 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) lors de l'utilisation ou l'installation du Produit par le Client ou des tiers (comme l'utilisation d'une tension trop élevée, le renversement de liquides, etc.) ;
- g. du non-respect par le Client de ses obligations stipulées dans le présent Contrat ;
- h. d'un changement apporté par le Client ou un tiers à l'infrastructure sous-jacente au Service du Client.

7.4.6.2. 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.

### 7.4.7. Project Manager

Proximus met à disposition des personnes disposant de l'expertise, de l'expérience et des connaissances requises pour l'exécution du Service.

Proximus est autorisée à remplacer à tout moment la personne désignée par une autre personne possédant une expertise, une expérience ou des connaissances similaires, pour autant que ce remplacement ne nuise pas à l'exécution du Service.

Proximus informera le Client de toute maladie ou absence soudaine de la personne désignée et, si possible, de la date de retour prévue. Proximus prendra toutes les mesures raisonnables pour mettre à disposition un remplaçant au profil identique ou équivalent pendant la durée de l'absence.

La mission du Project Manager s'achève à l'acceptation de la phase d'implémentation pour ledit ou lesdits Sites.

### 7.4.8. Conseils et reporting

Tous les documents préparés par Proximus dans le cadre du Service sont établis de bonne foi et sur la base d'informations disponibles à cette date. Ils sont exclusivement destinés à un usage interne par le Client. Les tiers ne peuvent les utiliser ni s'y fier sans l'accord écrit préalable de Proximus. Proximus décline toute responsabilité en ce qui concerne tout rapport ou document préparé par ses soins dans le cadre du Service pour toute autre partie que le Client.

En l'absence d'objection formulée par écrit par le Client à Proximus dans les cinq (5) Jours ouvrables suivant la date de réception dudit document, ce dernier sera considéré comme définitivement et irrévocablement accepté par le Client. Toute notification d'objection devra expliquer en détail les raisons pour lesquelles le Service n'atteint pas le niveau de performance requis. Les Parties déploieront tous les efforts raisonnables pour remédier à tous les problèmes rapportés et reconnus et reprendront dès que possible la procédure d'acceptation.

Le Service peut inclure des conseils et recommandations. Bien que Proximus déploie toutes les compétences et tous les soins raisonnables pour la préparation de tels conseils et recommandations, le Client reconnaît que l'ensemble des décisions relatives à leur mise en œuvre relèveront de sa responsabilité. Proximus ne pourra pas être tenue responsable des résultats obtenus par le Client en raison des conseils et recommandations fournis par Proximus ni d'une perte ou d'un dommage résultant de ces conseils ou recommandations ou liés à la confiance accordée par le Client à ces conseils ou recommandations.

#### 7.4.9 Obligations supplémentaires du Client

7.4.9.1. Outre les Conditions générales, le Client s'engage à (i) respecter l'ensemble des lois et dispositions réglementaires (locales) applicables (y compris tout plan de numérotation), toute demande, décision, instruction ou commande d'une autorité compétente, (ii) respecter toute instruction ou restriction communiquée de temps à autre par Proximus (iii) ne pas utiliser le Service à toute fin non autorisée, frauduleuse, illégale ou illicite (iv) s'assurer de l'exactitude et de la mise à jour des informations fournies à Proximus, et (v) utiliser le Service uniquement conformément aux Conditions Préalables et aux Spécifications du Réseau énoncées dans le Contrat.

En cas de non-respect partiel ou complet du présent article ou de motifs fondant raisonnablement une présomption en ce sens, Proximus et BICS seront en droit de suspendre le Contrat sans notification préalable et sans être redevables d'aucune indemnité et le Client indemniserà pour sa part Proximus et BICS et les exonérera de toute responsabilité en cas de réclamation, action, perte, coûts, ou dommage encourus par Proximus, BICS ou tout tiers à la suite de ce non-respect (présumé).

7.4.9.2. Durant toute la durée du Contrat, le Client informera Proximus :

- avant de procéder à un quelconque changement dans son IP-PBX (mise à jour logicielle, ajout de licences...)
- de tout élément susceptible d'influencer le Service, tel qu'un changement de son LAN, l'ajout d'utilisateurs, de services...

7.4.9.3. Le Service ne peut être fourni que si l'équipement installé sur le Site du Client est alimenté électriquement. Il incombe au Client de s'en assurer pendant toute la durée du Contrat. Proximus décline toute responsabilité pour les dommages résultant d'une conséquence directe ou indirecte de l'absence d'alimentation électrique sur le Site du Client.



## 7.5 Paiement, facturation et taxes

7.5.1. La redevance unique est facturée au Client dès l'activation du Service.

7.5.2. Dès l'activation du Service, la redevance récurrente (y compris le numéro ou la série de numéros, les canaux VoIP, également appelée la "redevance d'abonnement") sera facturée anticipativement au Client sur une base mensuelle. Les redevances pour la période de facturation en cours au moment de la résiliation du Contrat restent dues. En cas de résiliation pour quelque raison que ce soit, le montant prépayé ne sera pas remboursé.

7.5.3. 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 seront appliqués tels que mentionnés dans la liste des prix de Proximus.

7.5.4. Le Service fourni au Client dans le cadre du présent Contrat sera intégralement facturé au Client par Proximus, même en cas de souscription de numéros non belges par le Client.

7.5.5. Le Client est tenu de payer les frais de communication qui sont déterminés par le système d'enregistrement de Proximus et de BICS (ou celui de leur fournisseur). La durée d'un appel est le temps qui s'écoule entre le moment où l'appelé décroche 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 dix (10) minutes. Les numéros à taux majoré non belges ne sont pas accessibles.

7.5.6. Le Client peut consulter gratuitement sa dernière facture sur l'application ou le site web MyProximus.

7.5.7. Sur simple demande, le Client peut obtenir gratuitement une version plus détaillée de sa dernière facture (une "Facture Détaillée"). Cette Facture Détaillée est envoyée à l'adresse de facturation indiquée par le Client.

7.5.8. À l'exclusion des impôts sur le revenu redevables par Proximus, le Client s'acquittera de l'ensemble des taxes et contributions éventuelles imposées par toute autorité compétente, y compris les amendes et intérêts, concernant l'installation et l'exploitation commerciale des Services par le Client. Le Client remboursera toute somme payée par Proximus à une autorité compétente dans ce contexte à première demande et au plus tard dans les quinze (15) Jours calendrier.

Cette clause inclut, de manière non limitative, la T.V.A. (y compris les amendes et intérêts) dont Proximus est tenue responsable (conjointement ou solidairement) en ce qui concerne les Services (en Belgique ou à l'étranger). Le montant de la T.V.A., y compris les amendes et intérêts, sera dû par le Client à Proximus à première demande. À la demande du Client, Proximus peut décider, à sa propre discrétion, d'intenter un recours administratif ou judiciaire à l'encontre de la réclamation de l'autorité fiscale compétente. Le cas échéant, les coûts de la procédure, y compris les frais de justice et d'expertise, seront supportés par le Client.

## 7.6 Protection des données à caractère personnel

Proximus intervient en qualité de responsable du traitement de toutes les 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. BICS intervient en qualité de sous-traitant de Proximus lorsque le Client a souscrit des numéros non belges.

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.

## 7.7 Divers

**Aucune restriction** - Le Client garantit par la présente, à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, qu'aucune restriction réglementaire n'empêche de souscrire par contrat le Service, ni qu'aucun embargo ne s'oppose à la souscription des Services auprès de Proximus et de BICS. Le Client s'engage par ailleurs à informer Proximus en cas de survenance d'une restriction réglementaire ou légale. En cas de restriction réglementaire ou légale, Proximus ou BICS sera en droit de résilier le Contrat sans préavis ni indemnisation. Le Client indemnisera et exonérera Proximus et BICS de toute responsabilité en cas de dommages survenant dans ces circonstances.

**Notifications** – BICS ne contactera pas le Client, même si ce dernier a souscrit des numéros non belges. L'ensemble des communications relatives au Contrat seront effectuées entre Proximus et le Client. À cet égard, Proximus utilisera les données de contact du Client mentionnées dans le Bon de commande.

Toute notification ou autre communication à fournir par le Client dans le cadre du présent Contrat en ce qui concerne le volet international du Service sera envoyée par e-mail à l'adresse qu'il aura reçue dans sa lettre de bienvenue ou par le biais de son représentant commercial.

**Bénéficiaire** - L'ensemble des dispositions du Contrat qui bénéficieront à Proximus bénéficieront également à BICS en ce qui concerne les aspects du Service relatifs aux numéros non belges attribués par BICS au Client.

**Droit applicable** - Le présent Contrat est régi par le droit belge, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les Contrats de vente internationale de marchandises, indépendamment des principes régissant les conflits de lois.

## 8. Annexe 1 – Conditions préalables

Afin de bénéficier du Service, le Client doit disposer préalablement et tout au long du Contrat des composants suivants :

- Au moins le site principal connecté via le réseau MPLS Proximus Explore utilisant Explore Intense, Explore Voice Access ou International Explore
- Equipements téléphoniques compatibles avec le Service (notamment un IP-PBX conforme aux spécifications du réseau de Proximus)
- Un LAN/WAN adapté au transport de VoIP, configuré et dimensionné pour acheminer le Service avec la qualité souhaitée
- Il doit être titulaire d'un contrat de connectivité Explore chez Proximus.
- Il doit disposer d'un LAN permettant l'acheminement du trafic VoIP.
- Il doit utiliser un IP-PBX respectant les spécifications du réseau de Proximus en matière de Business Trunking. Le Client peut également utiliser un SBC Client fourni et géré par Proximus, pour autant que (1) l'IP-PBX soit compatible avec ce SBC Client et (2) que le SBC soit conforme aux spécifications du réseau de Proximus. Le Client comprend et accepte toutefois que l'utilisation d'un IP-PBX avec un SBC Client, fourni et géré par Proximus, ne garantit pas le bon fonctionnement du Service et que Proximus décline sa responsabilité d'un mauvais fonctionnement du Service et/ou de l'IP-PBX.

Seuls les terminaux et les équipements (voice gateway, ATA...) totalement conformes aux dispositions légales et compatibles avec un IP-PBX conforme aux spécifications du réseau de Proximus peuvent être connectés à la plateforme VoIP de Proximus via le réseau Explore.

Les spécifications du réseau de Proximus jointes à la présente annexe peuvent être adaptées à tout moment par Proximus du fait d'évolutions légales, liées au Service et/ou à la technologie. Le Client trouvera une version actualisée de ces spécifications via le lien suivant [

<https://www.proximus.com/investors/regulatory-information.html>

ou tout autre lien successeur adapté de temps à autre par Proximus.

Spécifications du réseau de Proximus à respecter en matière de Business Trunking :

### **[PXM IMS Corporate VoIP - Spécification UNI - Généralités](#)**

[https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:ba9bfc38-45eb-42f0-8e8c-66c50c0585f1/PXM\\_IMS\\_Corporate\\_VOIP-UNI\\_specification\\_General\\_v2.2.docx](https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:ba9bfc38-45eb-42f0-8e8c-66c50c0585f1/PXM_IMS_Corporate_VOIP-UNI_specification_General_v2.2.docx)

### **[PXM IMS Corporate VoIP - Spécification UNI - Signalisation SIP - Business trunking avec services IMS](#)**

[https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:6746d62c-c9ef-4243-80b4-df64998c2c10/PXM\\_IMS\\_Corporate\\_VoIP\\_UNI\\_specification\\_SIP\\_signalling\\_Business\\_Trunking\\_with\\_IMS\\_services\\_v2.2.docx](https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:6746d62c-c9ef-4243-80b4-df64998c2c10/PXM_IMS_Corporate_VoIP_UNI_specification_SIP_signalling_Business_Trunking_with_IMS_services_v2.2.docx)

### **[PXM IMS Corporate VoIP - Spécification UNI - Modèles d'adresse](#)**

[https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:9baf0ac-5107-4cc8-abec-2c97cf3408a1/PXM\\_IMS\\_Corporate\\_VOIP\\_UNI\\_specification\\_Address\\_templates\\_v2.2.docx](https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:9baf0ac-5107-4cc8-abec-2c97cf3408a1/PXM_IMS_Corporate_VOIP_UNI_specification_Address_templates_v2.2.docx)

Ces spécifications sont disponibles publiquement sur le site de Proximus.

## 9. Annexe 2 – Couverture Pays

Allemagne

Autriche

Danemark

Espagne

France

Irlande

Italie

Luxembourg

Pays-Bas

Pologne

Portugal

Royaume-Uni

Suède