



EBU Solutions

# Description de service contractuelle

## Invoice Insights

Date 07/06/2017

## Table des matières

Table des matières .....	2
1. Introduction.....	3
2. Aperçu du Service.....	4
3. Services fonctionnels.....	6
4. Services d'implémentation .....	9
5. Services opérationnels.....	11
6. Niveaux de service.....	14
7. Conditions spécifiques.....	18
Annexe 1 - Exigences techniques.....	22

## 1. Introduction

Le service Invoice Insights (ci-après dénommé "le Service" ou "l'Application") est une application web permettant au Client d'obtenir un aperçu de ses données de facturation relatives aux services mobiles souscrits chez Proximus et de suivre l'évolution de ces factures au moyen de rapports.

Le Service est proposé en 2 types d'Abonnement :

- **Plus** : offre un aperçu des factures relatives aux services mobiles de Proximus souscrits et permet de suivre l'évolution de ces factures au moyen de rapports standard.
- **Advanced** : permet de suivre l'évolution des factures relatives aux services mobiles de Proximus souscrits, au moyen de rapports avancés et d'une gestion groupée des données client, en plus des fonctionnalités fournies dans l'Abonnement Plus.

Le Service repose sur l'élément d'infrastructure suivant, appelé Solution Element:

- la plateforme de service Invoice Insights

Proximus est propriétaire et gestionnaire de ce Solution Element.

Le Service est accessible via MyProximus for Enterprises. C'est pourquoi, en guise de prérequis, le Client est tenu de créer un compte MyProximus for Enterprises valide avant de pouvoir accéder au Service et de conserver ce compte valide pendant toute la durée du Contrat.

La fonctionnalité du Service est décrite de manière plus détaillée dans le chapitre "Description du service fonctionnel". Les services de support ("Assist and Care Services") fournis au Client lors des phases d'implémentation et opérationnelle sont décrits respectivement dans les chapitres "Phase d'implémentation" et "Phase opérationnelle".

## 2. Aperçu du Service

Le Service est proposé en 2 types d'Abonnement. Chaque type d'Abonnement correspond à un ensemble de Composants de Service relatifs aux fonctionnalités et au support fournis durant les phases d'implémentation et opérationnelle. Les Composants de Service de chaque Abonnement sont détaillés dans les tableaux ci-dessous, où "DEF" signifie "inclus par défaut" et "OPT" "optionnel".

Une fois que le Client a choisi l'Abonnement et les options (éventuelles) 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.

### 2.1 Service fonctionnel

Service Invoice Insights	Composants de Service	Plus	Advanced
<b>COMPOSANTS DE SERVICE FONCTIONNELS</b>			
<b>Données disponibles</b>	Téléchargement de factures	DEF	DEF
	Données de facturation	DEF	DEF
	Détail des appels	DEF	DEF
	Raw Data	OPT	OPT
<b>Reporting</b>	Rapports standard	DEF	DEF
	Rapports avancés		DEF
<b>Gestion des données</b>	Gestion manuelle des données de référence	DEF	DEF
	Gestion groupée des données de référence		DEF

## 2.2 Assist and Care Services

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

### 2.2.1 Phase d'implémentation

Composant de Service d'assistance	Solution Element	Plus	Advanced
Configuration et activation	Plateforme de service Invoice Insights	DEF	DEF
Formation de base	Plateforme de service Invoice Insights		DEF
Consultance	Plateforme de service Invoice Insights	OPT	OPT
Formation personnalisée	Plateforme de service Invoice Insights	OPT	OPT

### 2.2.2 Phase opérationnelle

Support étroit Composants de Service	Solution Element	Plus	Advanced
Accès au Service Desk	Plateforme de service Invoice Insights	DEF	DEF
Gestion des incidents	Plateforme de service Invoice Insights	DEF	DEF
Gestion de la configuration	Plateforme de service Invoice Insights	DEF	DEF
Gestion de l'évolution	Plateforme de service Invoice Insights	DEF	DEF

### 3. Composants fonctionnels

Le Service permet au Client de consulter et d'analyser, via une application d'interface web, les données de ses factures pour les services mobiles de Proximus qu'il a souscrits. Le Service ne permet pas au Client de consulter et d'analyser les données relatives à d'autres types de services de Proximus.

Le Service fournit au Client des rapports portant sur les données décrites ci-dessus et permet au Client de gérer certaines données.

#### 3.1 Données disponibles

Le Service permet au Client d'accéder aux données de ses factures pour les services mobiles de Proximus qu'il a souscrits, et ce, pour tous les comptes client mentionnés dans le Bon de commande. Tous les comptes de facturation de ce ou ces comptes client sont visibles dans l'Application. Les comptes de facturation ajoutés ou supprimés le sont automatiquement dans l'Application.

Les données décrites ci-dessus sont disponibles au terme de la période de facturation. Il n'est dès lors pas possible de consulter ces données pour une période de facturation en cours.

Une fois le Service activé, le Client a accès à ses données historiques à partir de la facture de juin 2017 (consommation de mai 2017), compte tenu de la période de conservation maximale de chaque type de donnée, comme spécifié dans cette section (voir ci-dessous).

##### 3.1.1 Téléchargement de factures

Le Client peut consulter et télécharger une copie de ses factures en format PDF pendant 24 mois. Après cette période, les données sont supprimées de l'Application.

Le Service ne remplace pas l'envoi d'une facture légale sous format papier ou électronique selon le choix du Client. Il s'agit d'un outil supplémentaire mis à la disposition du Client en vue d'obtenir un aperçu de ses factures. Si le Client a choisi de recevoir ses factures en format papier, les documents électroniques disponibles via le Service seront dès lors estampillés "Pour information uniquement".

##### 3.1.2 Données de facturation

Les données mentionnées sur les factures du Client seront également disponibles dans l'Application (pas en format PDF) pendant 24 mois. Après cette période, les données sont supprimées de l'Application.

### 3.1.3 **Détail des appels**

Le détail des appels comprend le détail des appels vocaux, des sessions de données et des SMS.

Le détail (pas nécessairement repris sur les factures) est disponible dans l'Application pendant 12 mois. Après cette période, les données sont supprimées de l'Application.

### 3.1.4 **Raw Data**

En option, le Client peut demander un accès aux données brutes de facturation et du détail des appels.

Les raw data comprennent les données de facturation ou le détail des appels susmentionnés dans un format générique.

La disponibilité des raw data dépend de la disponibilité des données sous-jacentes telles que décrites dans les paragraphes consacrés aux données de facturation et au détail des appels.

Le Client peut télécharger les fichiers en vue d'un traitement ultérieur.

Les raw data sont fournies en l'état. Proximus décline toute responsabilité concernant l'utilisation de raw data ou le caractère approprié de cette utilisation à des fins spécifiques.

Proximus se réserve le droit de modifier le format des fichiers de raw data afin de tenir compte de l'évolution du Service.

## 3.2 **Reporting**

Les clients souscrivant les Abonnements Plus et Advanced ont accès aux rapports standard. Le Client optant pour l'Abonnement Advanced a également accès aux rapports avancés.

Les rapports établis dans le cadre du présent Contrat ne concernent que les données disponibles dans l'Application telles que définies dans la section "Données disponibles".

### 3.2.1 **Rapports standard**

Les rapports standard reposent sur une structure prédéfinie non modifiable par le Client. Ils fournissent une analyse de base portant sur une seule facture et une seule période de facturation.

Proximus ne sauvegarde aucun résultat de rapport dans l'Application. Si le Client souhaite conserver ses rapports, il doit les télécharger sur un support externe.

### 3.2.2 **Rapports avancés**

Les rapports avancés reposent sur une structure prédéfinie modifiable par le Client. Ils permettent d'établir un rapport sur plusieurs factures et plusieurs périodes de facturation.

Le Client peut sauvegarder dans l'Application les modèles de rapports modifiés afin de les réutiliser ultérieurement.

Proximus ne sauvegarde aucun résultat de rapport dans l'Application. Si le Client souhaite conserver ses rapports, il doit les télécharger sur un support externe.

### 3.3 **Gestion des données**

Dans tous les cas, le Client est autorisé à gérer centres de coûts et ses références.

De plus, le Client ayant souscrit l'Abonnement Advanced a la possibilité de gérer les données de référence de manière groupée.

#### 3.3.1 **Gestion manuelle des données de référence**

Le Service fournit au Client la possibilité de gérer manuellement les données de référence qu'il a définies.

#### 3.3.2 **Gestion groupée des données de référence**

La version Advanced du Service fournit au Client la possibilité de charger de manière groupée le centre de coûts et l'alias du nom.

## 4. Services d'implémentation

### 4.1 Commande

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

- L'Abonnement choisi
- les options choisies
- le nom et les coordonnées de l'Access Owner
- la liste des comptes client/de facturation dans le cadre du présent Contrat

Le Service octroie un accès à un seul Access Owner. Si plusieurs Access Owners sont nécessaires, le Client doit introduire des commandes séparées.

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

### 4.2 Service d'assistance

Seuls Proximus ou ses sous-traitants sont autorisés à procéder à l'implémentation. Toutes les activités d'implémentation sont réalisées pendant les Heures de bureau.

Proximus effectue les activités suivantes durant l'implémentation du Service :

- Configuration du Solution Element
- Association du compte client requis à l'Access Owner
- Activation du Service
- Formation de base pour l'Abonnement Advanced

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

Disponible en français, néerlandais et anglais, la formation de base couvre les aspects suivants de manière générique :

- Navigation et structure de l'Application
- Génération des rapports
- Utilisation de centres de coûts et de références personnalisées

La session de formation dure 1/2 Jour ouvrable. Seuls les Employés du Client peuvent y assister, avec un maximum de 6 participants. La date et le lieu de la session de formation sont déterminés de commun accord entre les Parties. Le Client est tenu de demander la formation de base dans les 6 mois qui suivent la commande. La formation de base est soumise aux mêmes règles que la formation personnalisée (voir ci-dessous et les Conditions spécifiques).

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

- Migration des données historiques du Client relatives aux factures Proximus antérieures à juin 2017
- Migration des données historiques du Client relatives aux factures émises par un autre opérateur télécom

## 4.3 Services d'assistance optionnels

### 4.3.1 Consultance

Le Client peut souscrire à un service de consultance concernant :

- l'utilisation des fonctions standard de l'Application
- la conception de rapports personnalisés
- l'utilisation de références et du centre de coûts

### 4.3.2 Formation personnalisée

En option des Abonnements Plus et Advanced, le Client peut commander la formation personnalisée relative au Service et disponible en français, néerlandais et anglais. Les aspects couverts durant ces sessions de formation sont identiques à ceux abordés lors de la formation standard, mais sont adaptés à la situation du Client.

La session de formation dure 1/2 jour ouvrable. Seuls les Employés du Client peuvent y assister, avec un maximum de 6 participants.

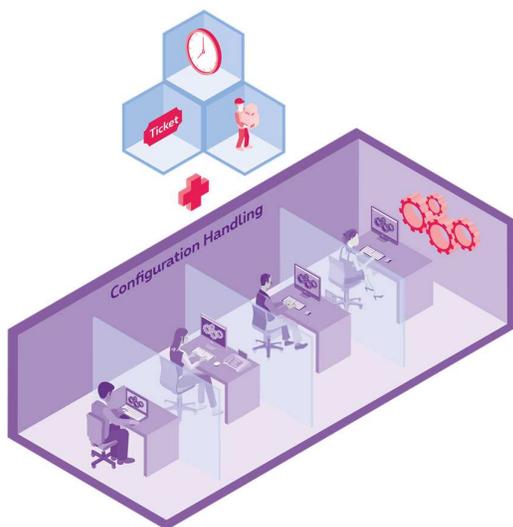
La date et le lieu de la session de formation sont déterminés de commun accord entre les Parties.

Dans la mesure où la formation est dispensée dans les bâtiments de Proximus, cette dernière mettra à la disposition de chaque participant un poste de travail incluant un ordinateur ainsi que la documentation nécessaire dans le cadre de la formation. Tous les autres frais annexes (ex. les frais de déplacement) relèvent de la responsabilité financière du participant.

Lorsque la formation a lieu dans les bâtiments du Client, celui-ci accepte de fournir l'infrastructure requise en vue de l'organisation efficace de la formation. Le Client est notamment tenu de s'assurer du fonctionnement correct des postes de travail et des ordinateurs, de même que de toutes les connexions en ligne requises.

Si Proximus fournit un logiciel pour la formation, le Client veillera à ne pas rendre accessible à des tiers le logiciel installé à cet effet et il ne sera pas autorisé à conserver ledit logiciel après la formation pour quelque motif que ce soit.

## 5. Services opérationnels



Cette section décrit le support fourni par Proximus dès l'activation du Service jusqu'au terme de la période contractuelle. Aux termes du présent Contrat, le Client bénéficie d'un **support étroit**, 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 Solution Element dans le cadre décrit ci-dessous.

### 5.1.1 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 coordination et l'escalade des Incidents, changements et autres demandes. Le Service Desk attribue toutes les ressources nécessaires (première ligne, deuxième ligne, experts) et communique avec le Client.

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

Accès au Service Desk	
Téléphone*	0800 14 888
Internet	<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 en provenance ou à destination du Service Desk de Proximus puissent être enregistrés afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Les appels en provenance ou à destination du service clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés, en vue d'un contrôle de la qualité.

## 5.1.2 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. Les correctifs/Updates sont inclus dans la redevance du Service.

### 5.1.2.1 Diagnostic à distance

Le diagnostic à distance a pour but d'évaluer et d'analyser l'Incident rapporté, d'en déterminer la cause et d'en valider l'impact – oralement ou en accédant à l'environnement du Client via une connexion à distance.

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

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

### 5.1.2.2 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. Ce dernier est informé à intervalles réguliers de l'état d'avancement de l'intervention.

Proximus restaure la configuration du Solution Element concerné à un état de fonctionnement correspondant au dernier back-up disponible.

## 5.1.3 Gestion de la configuration

Les activités de gestion de la configuration effectuées par Proximus aux termes du Contrat visent, dans les limites définies dans la présente section, à :

- Gérer la configuration des Solution Element concernés
- Réaliser un back-up de la configuration des Solution Element concernés
- Mettre en œuvre les changements de la configuration des Solution Element concernés
- Garantir l'évolution des Solution Element concernés

### 5.1.3.1 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 le Solution Element dans le cadre de ce Composant de Service.

#### 5.1.3.1.1 Gestion de la configuration avec droits d'accès spécifiques

Proximus tient à jour les informations relatives au Solution Element concerné à l'aide de processus planifiés et dans certains cas automatisés.

Proximus met tout en œuvre pour maintenir le Solution Element concerné en bon état de fonctionnement. À cet égard, Proximus utilise une plateforme de gestion sécurisée et centralisée avec

des droits d'accès. Pour résoudre plus rapidement les problèmes, toutes les activités de cette plateforme sont enregistrées.

Proximus détient, pour le compte du Client, tous les droits d'administrateur du Solution Element concerné, même si le Client en est le propriétaire. Le Client dispose de droits d'accès spécifiques pour apporter des changements limités. Seuls les représentants autorisés du Client ont accès à la configuration des Solution Element via la même plateforme de gestion sécurisée et centralisée avec des droits d'accès limités.

Le Client est autorisé à apporter uniquement les changements suivants aux Solution Element concernés :

- Établir des rapports personnalisés
- Modifier et ajouter des centres de coûts et des références

Proximus décline toute responsabilité pour les conséquences éventuelles de changements effectués par le Client ou des tierces parties.

### 5.1.3.2 Back-up de la configuration

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

Sauf convention contraire écrite entre les Parties, l'exécution des back-ups est planifiée tous les 15 jours, pendant la nuit. Le back-up de la configuration est sauvegardé dans un endroit sécurisé géré par Proximus.

Seul Proximus a accès au back-up.

### 5.1.4 Gestion de l'évolution

Le Client reconnaît que le Service repose sur des moyens technologiques qui peuvent évoluer au fil du temps. La section "Gestion de l'évolution" définit comment les Solution Element concernés peuvent évoluer pendant la durée du Contrat.

#### 5.1.4.1 Plateforme de services

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

À cet égard, Proximus surveille les notifications du fournisseur concernant de nouveaux Updates et Upgrades. Proximus évalue à son entière discrétion la nécessité d'implémenter ou non ces Updates et Upgrades. Proximus n'est pas tenue d'implémenter chaque Update et Upgrade mis à disposition par le fournisseur. Proximus peut par ailleurs implémenter certains changements indépendamment de la notification d'un nouvel Update ou Upgrade.

## 6. Niveaux de service

Cette section décrit les Niveaux de service applicables en cas de support étroit. Les Niveaux de service comprennent le Service Level Objective (SLO) et le Service Level Agreement (SLA). Ils sont décrits dans les tableaux ci-dessous.

### 6.1 Champ d'application

Les Niveaux de service sont applicables dès l'activation du Service et, le cas échéant, la réception des identifiants, dans les Fenêtres de service décrites ci-dessous.

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

Les Incidents, retards ou événements empêchant Proximus de fournir le Service et imputables au Client, à un cas de force majeure ou à un tiers, les heures non comprises dans la Fenêtre de service de support, les problèmes de connectivité et les travaux planifiés (en ce compris l'interruption de maintenance) sont exclus du calcul (application du principe "Stop-Clock").

Aucun Niveau de service n'est applicable pour le support à la demande.

### 6.2 SLO et SLA

Le SLO définit une obligation de moyens. Le non-respect de ce SLO ne peut dès lors pas être considéré comme un manquement grave. 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. Sauf si le Client a souscrit à un contrat de gestion de service, le Client est tenu de les réclamer personnellement, puisque Proximus ne les fournit pas de manière proactive. 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 son SLA.

Le Client ne pourra toutefois pas réclamer de crédits de service (1) en cas de non-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 Fenêtre de service de support

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

On entend par Fenêtre de service de support la période d'exécution des activités de gestion des Incidents.

Nom de la Fenêtre de service de support	Acronyme	S'applique à	Heures de la Fenêtre de service de support
Heures de service standard	SSH	Plateforme de service Invoice Insights	Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

## 6.4 Priorité de l'Incident

Si le Client détecte un Incident, il doit 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.

### 6.4.1 Fenêtre de maintenance

La maintenance ou le développement de l'Application/du Service peut amener Proximus à limiter ou à suspendre temporairement le Service. Dans ce cas, Proximus (1) utilisera au maximum la fenêtre de travaux planifiés du Service (23 h – 6 h) et (2) limitera la période de restriction ou de suspension au temps nécessaire aux interventions applicables. En toute hypothèse, lorsque les Travaux de maintenance planifiés impliquent une interruption du Service de plus de 2 heures, que ces travaux se déroulent ou non pendant la fenêtre de maintenance planifiée, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour en informer le Client en publiant une page d'avis de maintenance sur le Portail de support. Le calcul du Service Level Agreement éventuel ne tient pas compte des travaux planifiés.

## 6.5 Description du Niveau de service

KPI SLA	Définition	S'applique à	Objectif	Valable pour	Crédits de service
<b>Délai de réaction à des Incidents</b>	Le délai, pendant la Fenêtre de service de support convenue, entre la création du ticket et le début de l'intervention par Proximus, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Diagnostic à distance Pour la plateforme de service Invoice Insights	1 h	Incidents P1	10 % de la redevance mensuelle pour chaque Incident P1 validé et impliquant le non-respect du SLA, avec un montant maximum de 25 % de la redevance mensuelle*
<b>Délai de restauration du Service</b>	Le délai de restauration du Service se définit comme la période comprise entre la création et la résolution d'un Incident sur le Solution Element pendant la Fenêtre de service de support convenue, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" s'applique.	Intervention à distance Pour la plateforme de service Invoice Insights	24 h	Incidents P1	25 % de la redevance mensuelle pour chaque Incident P1 validé et impliquant le non-respect du SLA, avec un montant maximum de 50 % de la redevance mensuelle*

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

KPI SLO	Définition	S'applique à	Objectif	Valable pour	Crédits de service
<b>Délai de création des tickets d'Incident</b>	Le délai entre la notification de l'Incident (via le Service) et la création d'un ticket d'Incident dans le système de tickets.	Accès au Service Desk Pour la plateforme de service Invoice Insights	15 minutes	Incidents P1 et P2	Aucun
<b>Délai de réaction à des Incidents</b>	Le délai, pendant la Fenêtre de service de support convenue, entre la création du ticket et le début de l'intervention par Proximus, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Diagnostic à distance Pour la plateforme de service Invoice Insights	2 h	Incidents P2	Aucun
<b>Délai de restauration du Service</b>	Le délai de restauration du Service se définit comme la période comprise entre la création et la résolution d'un Incident sur le Solution Element pendant la Fenêtre de service de support convenue, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" s'applique.	Intervention à distance Pour la plateforme de service Invoice Insights	48 h	Incidents P2	Aucun

## 7. Conditions spécifiques

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

7.2. Le Client a accès à l'Application via le portail MyProximus for Enterprises. Les règles relatives à l'accès à l'Application, à la gestion des profils utilisateurs et aux droits de délégation sont définies dans le contrat MyProximus du Client et ne font pas partie du présent Contrat.

### 7.1 Procédure contractuelle

7.1.1. Par dérogation aux Conditions générales pour Clients professionnels, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

7.1.2. Le Client peut mettre fin à tout moment au Contrat par écrit, moyennant un préavis de 30 Jours calendrier.

Proximus peut mettre fin à tout moment au Contrat par écrit, moyennant un préavis de 3 mois.

7.1.3. Sans préjudice des Conditions générales pour Clients professionnels, Proximus se réserve le droit de désactiver le Service sans notification préalable ou compensation lorsque le Service n'a pas été utilisé par le Client depuis 6 mois. Une fois le Service désactivé, Proximus informe le Client par e-mail à l'adresse indiquée sur le formulaire d'inscription de MyProximus for Enterprises.

7.1.4. Les données du Client accessibles via le Service (ci-après les "Données client") seront supprimées de l'Application après l'arrêt du Service pour quelque raison que ce soit. Si le Client souhaite récupérer ses Données client, il est par conséquent tenu de prendre les mesures qui s'imposent pour exporter les données disponibles avant la fin du Contrat et les réinstaller sur son propre équipement ou sur l'équipement d'un tiers à ses propres frais.

### 7.2 Droits et obligations du Client

7.2.1. Le Client est responsable de toute utilisation ou consultation non conforme aux présentes conditions des données disponibles via le Service, de toute utilisation abusive de ces informations et données et, de manière générale, de toute utilisation ou consultation non conforme au principe de bon père de famille.

7.2.2. Le Client ne peut tenir Proximus responsable de réclamations de tiers (y compris des Utilisateurs finaux et Sociétés Affiliées) concernant la consultation et l'utilisation des données et informations fournies via le Service et/ou du contenu de ces données et informations.

7.2.3. Le Client rapportera dûment et sans délai tout Incident lié au Service et tout changement technique ou opérationnel susceptible d'affecter la fourniture du Service par Proximus. Il doit toutefois s'assurer que l'Incident n'a pas été causé par ses soins, ses employés ou son propre équipement.

7.2.4. Les activités de maintenance prévues par le présent Contrat sont décrites dans la section "Phase opérationnelle". Le remplacement ou la réparation du Solution Element affecté ou toute autre intervention de Proximus ne sont pas inclus dans le Service (et si elle est effectuée, Proximus se réserve le droit de facturer une telle intervention) si l'Incident est dû à une utilisation ou un événement non prévu(e) dans les conditions de fonctionnement normal du Solution Element affecté ou 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 au Solution Element, des facteurs environnementaux inadéquats tels qu'une humidité trop élevée, des températures anormales ou une quantité anormalement élevée de poussière ;
- b) d'une utilisation du Solution Element affecté non autorisée par le Contrat ni par une quelconque prescription émanant de Proximus ;
- c) d'une utilisation avec le Solution Element affecté ou liée à ce dernier pour des éléments non approuvés par Proximus ou du fonctionnement irrégulier de l'élément auquel le Solution Element est connecté ;
- d) de l'exécution (ou d'une tentative) de maintenance, d'un déménagement, d'une réparation, d'une modification ou d'un changement au niveau du Solution Element affecté 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 imprudence ou négligence lors de l'utilisation ou l'installation du Solution Element 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.

En outre, les activités suivantes ne sont pas comprises dans le Service : (i) support à la demande ; (ii) activités de support relatives au Logiciel et/ou Matériel qui ne sont plus pris en charge par le fabricant.

## 7.3 Droits et obligations de Proximus

7.3.1. Les données de facturation accessibles via le Service sont fournies à titre purement informatif. Le Service ne remplace pas l'envoi d'une facture légale sous format papier ou électronique selon le choix du Client.

7.3.2. Conformément à l'article 110, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les données accessibles via le Service ne comprennent pas les appels vers des numéros gratuits ou vers des services de secours. En cas de modification de la législation, Proximus se réserve le droit, sans en avertir le Client au préalable, d'exclure également des données accessibles via le Service les appels vers des numéros exclus du contenu de la facture légale conformément à la législation en vigueur.

7.3.3. Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger les données du Client accessibles via le Service (ci-après dénommées les "Données client") contre toute destruction accidentelle ou illégale, toute perte accidentelle, toute altération, toute divulgation ou tout accès non autorisés et contre toute forme de traitement illégal des Données client.

Proximus ne garantit toutefois pas que ces mesures permettront de détecter ou de neutraliser tous les virus, accès non autorisés et autres menaces de sécurité. Proximus ne garantit pas par ailleurs l'exclusion

de toute perte ou détérioration des Données client grâce à ces mesures. Proximus est soumise à cet égard à une obligation de moyen.

De plus, Proximus décline toute responsabilité pour les dommages éventuels subis par le Client ou un tiers (pertes d'exploitation, perte de données, atteinte à la confidentialité ou l'intégrité des Données client, etc.) et imputables au dysfonctionnement du Service à la suite d'un changement intentionnel ou non introduit par le Client ou un tiers, ou d'une violation du système de sécurité (acte frauduleux ou attaque) par toute personne (à l'exception des collaborateurs de Proximus). En cas de faute ou de négligence du Client, ce dernier préservera Proximus contre toute plainte, réclamation ou action de tiers (en ce compris les clients, utilisateurs ou fournisseurs du Client) en la matière.

7.3.4. Proximus ne garantit aucunement un fonctionnement permanent, ininterrompu et exempt d'erreur du Service ou l'adéquation du Service aux besoins ou attentes spécifiques du Client pour ses activités. En outre, le Client reconnaît et accepte le fait que Proximus n'ait pas d'autres obligations que celles expressément énumérées dans le présent Contrat.

7.3.5. Proximus décline toute responsabilité pour le délai écoulé entre une communication ou une transaction faite par le Client ou son utilisateur et le moment où les données de la communication ou de la transaction deviennent accessibles via le Service.

7.3.6. Proximus ne garantit pas l'exactitude et la cohérence des données disponibles via le Service et tout autre document officiel (ex. une facture) fourni par Proximus au Client. En cas de contradiction, le document officiel prévaut.

7.3.7. Proximus ne pourra pas être tenue responsable de tout retard, mauvais fonctionnement ou autre dommage que ce soit, causés par les activités du Client, le service d'accès à internet ou par le Matériel ou le Logiciel utilisé en rapport avec le Service, et plus généralement par des circonstances ou des infrastructures qui ne sont pas entièrement contrôlées par Proximus.

## 7.4 DOCUMENTS (autres que les factures)

7.4.1. Tous les documents (autres que les factures) préparés par Proximus dans le cadre du Service sont établis de bonne foi sur la base des informations disponibles au moment concerné. 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.

7.4.2. En l'absence d'objection formulée par écrit par le Client à Proximus dans les cinq (5) Jours ouvrables suivant la date de réception du 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 document n'atteint pas le niveau de performance requis. Les Parties déploieront tous les efforts raisonnables pour remédier à tous les problèmes rapportés et reconnus.

7.5.3 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.

## 7.5 Formation

7.5.1. Proximus est autorisée à modifier le contenu de la formation, pour autant que l'objectif de celle-ci ne soit pas compromis. Moyennant préavis raisonnable, Proximus est également autorisée à modifier les dates, heures et lieux des formations convenus entre les Parties. En cas de maladie du formateur, Proximus est autorisée à annuler la formation à tout moment, sans être redevable d'une quelconque indemnité.

7.5.2. Le Client a le droit d'annuler sa formation à tout moment moyennant notification écrite à cet effet. Pour autant qu'elle soit effectuée au plus tard cinq (5) Jours ouvrables avant le début de la formation, l'annulation s'effectue sans frais. Si l'annulation a lieu moins de cinq (5) Jours ouvrables avant le début de la formation, le Client devra s'acquitter de l'intégralité des frais de formation. S'il souhaite simplement modifier la date d'une formation, le Client devra s'acquitter de 50 % des frais de formation en guise de compensation s'il introduit sa demande moins de cinq (5) Jours ouvrables avant le début de la formation.

7.5.3. Le Client reconnaît qu'il est strictement interdit de reproduire la documentation et/ou le logiciel de la formation. Il est également interdit de mettre la documentation ou le logiciel à la disposition de tiers, sous quelque forme que ce soit.

## 7.6 Protection des données à caractère personnel

7.6.1. Proximus intervient en tant que sous-traitant :

- lorsque le Client traite des données à caractère personnel comme données de référence dans le cadre du Service ;
- lorsque le Client traite des données à caractère personnel lors de l'utilisation du Service à des fins de reporting personnel.

Dans ces cas, le Client intervient en tant que responsable du traitement en ce qui concerne le traitement des données personnelles.

7.6.2. Proximus intervient en tant que responsable du traitement en ce qui concerne les données à caractère personnel générées par l'utilisation, par le Client, des services mobiles et du Service.

## 7.7 Paiement et facturation

7.7.1. La redevance unique de la consultance et/ou de la formation sera facturée a posteriori au Client.

7.7.2. La redevance récurrente sera facturée au Client mensuellement, à terme échu, dès l'activation du Service. Tout mois entamé sera facturé au prorata.

7.7.3. Le montant à facturer mensuellement sera basé sur le nombre d'Access Owners du Client et le nombre de Customer ID.

## Annexe 1 - Exigences techniques

Pour des raisons de sécurité, l'accès au Service est limité aux navigateurs compatibles SSL.

Invoice Insights est une application web. Le Client est tenu de vérifier toutes les exigences techniques avant d'utiliser ces applications (connectivité, conformité aux protocoles, logiciel de navigation web).

Les dernières versions des navigateurs suivants sont supportées :

- Internet Explorer 11
- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Firefox
- Apple Safari