



Enterprise Business Unit Solutions

# Description de service contractuelle

## Enterprise Voice

Date **11/04/2022**  
Niveau de confidentialité Confidential

proximus

## Table des matières

### Contents

Table des matières.....	2
<b>1. Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Aperçu du Service.....</b>	<b>5</b>
2.1 Aperçu du Service fonctionnel.....	5
2.2 Services de support (Assist and Care).....	6
<b>3. Description du Service fonctionnel.....</b>	<b>7</b>
3.1 Connectivité voix.....	7
3.2 Catégorie de Service.....	8
3.3 Communications vocales.....	8
3.4 Trafic.....	9
3.4.1 Numéro fixe.....	9
3.4.2 Appels d'urgence.....	11
3.4.3 Services d'annuaires et services de renseignements.....	12
3.4.4 Services à valeur ajoutée.....	12
3.5 Aperçu des différentes configurations techniques.....	16
3.5.1 Réseau voix de Proximus.....	16
3.5.2 Ligne d'accès.....	16
3.5.3 CPE.....	17
3.5.4 Équipement terminal.....	18
<b>4. Phase d'implémentation.....</b>	<b>18</b>
4.1 Commande.....	18
4.2 Services d'assistance.....	18
4.3 Délai d'implémentation.....	20
4.4 Acceptation.....	21
<b>5. Phase opérationnelle.....</b>	<b>22</b>
5.1 Accès au Service Desk.....	22

<b>5.2</b>	Gestion des Incidents .....	23
<b>5.2.1</b>	Diagnostic à distance .....	23
<b>5.2.2</b>	Intervention à distance .....	23
<b>5.2.3</b>	Intervention sur place.....	23
<b>5.3</b>	Gestion des pièces de rechange.....	23
<b>5.3.1</b>	Remplacement de pièces sur place.....	24
<b>5.4</b>	Gestion de la configuration.....	24
<b>5.4.1</b>	Documentation de la configuration.....	24
<b>5.4.2</b>	Gestion de la configuration et de l'accès.....	24
<b>5.4.3</b>	Back-up de la configuration.....	24
<b>5.4.4</b>	Gestion des changements .....	25
<b>5.4.5</b>	Gestion de l'évolution.....	25
<b>6.</b>	<b>Niveaux de service .....</b>	<b>26</b>
<b>6.1</b>	Portée .....	26
<b>6.2</b>	SLO et SLA.....	28
<b>6.3</b>	Fenêtres de service.....	28
<b>6.4</b>	Priorité de l'Incident .....	29
<b>6.5</b>	Fenêtre de maintenance planifiée .....	30
<b>6.6</b>	Description du Niveau de service.....	30
<b>6.6.1</b>	Formule Converged.....	30
<b>6.6.2</b>	Formules Standard et Excellence .....	30
<b>7.</b>	<b>Conditions spécifiques.....</b>	<b>33</b>
<b>7.1</b>	Informations générales.....	33
<b>7.2</b>	Procédure contractuelle .....	33
<b>7.3</b>	Modifications apportées au Contrat .....	34
<b>7.4</b>	Dispositions spécifiques par Formule choisie.....	35
<b>7.5</b>	Numéro de téléphone .....	35
<b>7.6</b>	Appels malveillants .....	36
<b>7.7</b>	Obligations des Parties .....	36
<b>7.8</b>	Paiement et facturation.....	38
<b>7.9</b>	Protection des données à caractère personnel .....	39
<b>7.10</b>	..... Produits .....	39

## 1. Introduction

Enterprise Voice (ci-après, le "Service") est un Service qui met à la disposition des Clients des services téléphoniques publics basés sur une liaison de données de Proximus compatible avec le Voice over IP (internet ou Explore). 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.

Le Service Enterprise Voice est disponible en plusieurs Formules de service. Celles-ci varient en fonction du type de CPE (Customer Premises Equipment ou équipement disponible sur le site du Client), des canaux vocaux requis et de l'intention du Client de consacrer exclusivement à son trafic vocal la liaison de données de Proximus sous-jacente au Service ou de combiner son trafic vocal et de données sur une seule ligne d'accès :

- Enterprise Voice Standard
- Enterprise Voice Converged
- Enterprise Voice Excellence<sup>1</sup>

Le Service Enterprise Voice est qualifié de "Standard" lorsqu'il est fourni dans une configuration voix seule, c'est-à-dire lorsqu'il est le seul à être transporté via la liaison de données de Proximus.

Le Service Enterprise Voice est qualifié de "Converged" lorsque sa configuration prévoit l'acheminement d'un service vocal et de données sur la même liaison de données de Proximus.

Le service Enterprise Voice s'accompagne de la qualification "Excellence" lorsqu'il est fourni dans une configuration voix seule sur une fibre dédiée. En d'autres termes, seul le service Enterprise Voice est transporté sur la liaison de données de Proximus.

Dans tous les cas, le Client bénéficie de la QoS (qualité de service) nécessaire pour garantir la qualité vocale.

À l'exception des Formules "Converged", la liaison de données de Proximus sous-jacente au Service est comprise dans ce dernier et est consacrée exclusivement au trafic vocal. Dans le cas des Formules "Converged", le Service ne comprend pas la liaison de données de Proximus sous-jacente au Service. Entant que prérequis, celle-ci fait l'objet d'un contrat distinct. En outre, et pour toutes les Formules, le Service ne comprend pas le PBX (sur site ou dans le cloud), qui fait également l'objet d'un contrat distinct.

La fonctionnalité du Service est décrite de manière plus détaillée dans la section "Services fonctionnels". Le support fourni au Client lors des phases d'implémentation et d'exploitation est décrit dans les sections "Services d'implémentation" et "Services opérationnels". Les niveaux de service disponibles sont décrits dans la section "Service Level Agreement".

<sup>1</sup> Uniquement disponible sur Fibre dédiée

## 2. Aperçu du Service

Le Service est proposé en différentes Formules. Chaque Formule correspond à un ensemble de composants de Service relatifs aux fonctionnalités et au support fourni durant la phase de mise en œuvre et la phase d'exploitation. Les Composants de Service sont détaillés dans les tableaux ci-dessous et peuvent être :

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

Une fois que le Client a choisi le Service et les options (éventuelles) au moyen du Bon de commande, le champ d'application du présent Contrat est défini.

### 2.1 Aperçu du Service fonctionnel

Entreprise Voix	Composants de Service	Standard	Converged	Excellence
<b>Connectivité voix</b>	Plateforme VoIP	DEF	DEF	DEF
	Canaux vocaux (min.)	2	2	30
	Canaux vocaux (max.)	120	120	120
	Catégorie de Service (COS - Class Of Service)	DEF	DEF	DEF
<b>Customer Premises Equipment</b>	CPE de données	DEF	CD	DEF
	CPE vocal	OPT	OPT	OPT
<b>Communications vocales</b>	Appels publics "on-net"	DEF	DEF	DEF
	Appels publics "off-net"	DEF	DEF	DEF
	Appels d'urgence	DEF	DEF	DEF
<b>Trafic vocal</b>	Tarifs standard	DEF	DEF	DEF
<b>Plan de numérotation fixe<sup>2</sup></b>	Numéros individuels facultatifs inclus	2	2	2
	Numéros fixes individuels supplémentaires	OPT	OPT	OPT
	Séries de 10, 100, 1000, 10000	OPT	OPT	OPT
<b>Services à valeur ajoutée</b>	Services de répertoire	DEF	DEF	DEF
	Numéro privé	OPT	OPT	OPT
	DTMF	DEF	DEF	DEF
	CLIP : affichage du numéro de l'appelant	DEF	DEF	DEF
	COPL - Affichage de l'identification de la ligne connectée	DEF	DEF	DEF
	CLIR-T Affichage standard autorisé ou restreint	DEF	DEF	DEF

<sup>2</sup> Par défaut, le nombre total de numéros et de séries de numéros est limité comme suit : quantité de\*numéros individuels + quantité de séries de numéros <=90

	CNIP - Affichage du nom de l'appelant	OPT	OPT	OPT
	OCB-P : Restriction permanente des appels sortants	OPT	OPT	OPT
	ICB-P : Restriction permanente des appels entrants	OPT	OPT	OPT
	Conférence à trois	DEF	DEF	DEF
	Transfert temporaire	DEF	DEF	DEF
	ACR : Rejet d'appel anonyme	OPT	OPT	OPT
	CFUNReg Transfert d'appel non enregistré	OPT	OPT	OPT
	Phone Mail	OPT	OPT	OPT
	Choix de la langue	DEF	DEF	DEF

## 2.2 Services de support (Assist and Care)

Le support fourni par Proximus lors des phases de mise en œuvre et d'exploitation s'applique aux éléments de la Solution repris par type d'activité dans le tableau ci-dessous. Le Service ne comprend aucune activité relative à d'autres Éléments de solution.

Composant de Service		Élément de solution	Standard	Converged	Excellence
<b>Phase d'implémentation</b>	Services d'assistance	Réseau vocal	DEF	DEF	DEF
		Ligne d'accès	DEF	CD	DEF
		CPE de données	DEF	CD	DEF
		CPE vocal	DEF	DEF	DEF
<b>Accès au Service Desk</b>		Réseau vocal	DEF	DEF	DEF
		Ligne d'accès	DEF	CD	DEF
		CPE de données	DEF	CD	DEF
		CPE vocal	DEF	DEF	DEF
<b>Gestion des Incidents</b>	Diagnostic à distance	Réseau vocal	DEF	DEF	DEF
		Ligne d'accès	DEF	CD	DEF
		CPE de données	DEF	CD	DEF
		CPE vocal	DEF	DEF	DEF
	Intervention à distance	Réseau vocal	DEF	DEF	DEF
		Ligne d'accès	DEF	CD	DEF
		CPE de données	DEF	CD	DEF
		CPE vocal	DEF	DEF	DEF
	Intervention sur place	Réseau vocal	NA	NA	NA
		Ligne d'accès	DEF	CD	DEF
		CPE de données	DEF	CD	DEF
		CPE vocal	DEF	DEF	DEF
	Remplacement de pièces sur place	Réseau vocal	NA	NA	NA
		Ligne d'accès	NA	NA	NA
		CPE de données	DEF	CD	DEF
		CPE vocal	DEF	DEF	DEF

<b>Gestion de la configuration</b>	Documentation de la configuration	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE vocal	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF	DEF DEF DEF DEF
	Gestion de la configuration sans droit d'accès du Client	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE vocal	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF	DEF DEF DEF DEF
	Back-up de la configuration	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE vocal	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF	DEF DEF DEF DEF
	Update et Upgrade	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE vocal	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF	DEF DEF DEF DEF

### 3. Description du Service fonctionnel

Ce chapitre détaille les Composants du Service en termes de fonctionnalités du Service et se termine par une explication des différentes configurations techniques possibles.

#### 3.1 Connectivité voix

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 voix requis pour les systèmes du Client et gère les communications vers les autres réseaux publics (fixes, mobiles et internationaux). Les fonctionnalités vocales avancées sont fournies par des serveurs d'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.

Par canal commandé, Proximus fournit au client la capacité nécessaire pour permettre l'établissement ou la réception d'une communication vocale unique entre le Client et un correspondant sur le réseau téléphonique public. En commandant le minimum de 2 canaux, le Client dispose de la capacité nécessaire pour établir ou recevoir 2 appels simultanés sur le réseau téléphonique public et un VLAN vocal dédié, prioritaire par rapport aux autres VLAN sur sa connectivité de données.

Si le Client doit effectuer plus de 2 appels simultanés, que ce soit en conditions normales ou en conditions de pointe, il devra, en guise de paramètre de dimensionnement de sa commande, commander des canaux supplémentaires sous réserve des limites techniques de sa connectivité de données. Proximus peut dès lors obliger le Client à modifier, à ses frais, sa connectivité de données et/ou sa Ligne d'accès physique existante pour prendre en charge le Service, même si cette connectivité de données et/ou Ligne d'accès physique fait l'objet d'un contrat distinct, comme dans la Formule Converged (la technologie fibre est par exemple obligatoire lorsqu'une capacité de plus de 16 appels est nécessaire sur un même Site).

Le PBX du Client peut limiter le nombre de canaux. Le Client est tenu de consulter son contrat PBX à cet égard. Proximus décline toute responsabilité si le Client ne peut pas utiliser le nombre de canaux vocaux octroyés par Proximus en raison de la limitation liée à son PBX.

### 3.2 Catégorie de Service

La Catégorie de Service est un mécanisme par lequel Proximus gère la capacité sur la connectivité de données du Client pour le trafic vocal du Client de manière à garantir la qualité audio des appels. Elle est donc pertinente dans le cas de la Formule Converged uniquement.

Le Service comprend jusqu'à 110 Kbps sur le VLAN vocal par canal commandé et est mis en œuvre par un mécanisme de Catégorie de Service. La voix a la plus haute priorité sur les autres services de connectivité de données.

### 3.3 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.

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

BW/VC 3	ADSL	VDSL2	Usage
G729	45 Kbit/s	30 Kbit/s	Voix
G711	110 Kbit/s	90 Kbit/s	Voix/fax/données
T.38		45 Kbit/s	Fax

45 Kbit/s
-----------

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.

## 3.4 Trafic

Sans plan tarifaire spécifique, non compris dans le Service (Contrat distinct), les frais de communication seront facturés aux tarifs de base mentionnés dans la Liste officielle des prix sur le site web de Proximus.

### 3.4.1 Numéro fixe

#### 3.4.1.1 Attribution d'un numéro

Proximus attribue le nombre de numéros géographiques belges commandés par le Client (avec un minimum de 1 numéro géographique belge par Ligne d'accès physique). 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. Plusieurs séries non consécutives peuvent être combinées dans le même plan de numérotation.

La procédure d'attribution des numéros est informatisée et les numéros sont attribués géographiquement. En fonction des possibilités techniques, le Client peut également disposer d'un numéro de son choix à condition que ce dernier soit encore disponible au moment de sa demande.

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

En cas de nouveau numéro, la procédure d'attribution du numéro d'appel 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 d'appel existant venant d'un autre opérateur (port-in), à condition que ce numéro appartienne à la même zone géographique belge. Une lettre d'autorisation (LoA) doit être fournie pour permettre la reprise du 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.

### 3.4.1.2 Changement de numéro

Le Client conserve son ou ses numéros pendant toute la durée du Contrat, sauf (1) s'il demande explicitement un nouveau ou plusieurs nouveaux numéros, (2) s'il déménage sans possibilité de conserver son ou ses numéros pour des raisons techniques ou (3) si Proximus est obligée de le(s) 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 au moins six mois à l'avance.

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

### 3.4.1.3 Portabilité du numéro

#### Déménagement du Client

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

#### Port-out

Le Client qui souhaite porter son numéro auprès d'un autre opérateur (**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.

### 3.4.2 Appels d'urgence

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

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 le PBX IP.

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 communiquée par le Client à Proximus pour la localisation du PBX IP (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 ou Teleworking basée sur le numéro appelant 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 de Teleworking 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 PBX dans le cloud, il doit être au courant de la fonctionnalité de nomadité inhérente au PBX dans le cloud. Il incombe donc au Client de vérifier auprès de son fournisseur de 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 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 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 PBX tous les appels sortants à destination des services de secours, faute pour ces derniers de pouvoir déterminer d'où provient l'appel.**

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 ne peut en aucun cas être tenue responsable 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 stipulées dans la présente section.

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 (2) de conserver l'appelant en ligne si ce dernier raccroche.

### 3.4.3 Services d'annuaires et services de renseignements

Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique à la base de données des numéros centrale ([www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be)) le nom et les initiales ou le prénom du Client ou, pour une personne morale, la dénomination officielle, son adresse et le numéro de téléphone attribué par Proximus.

Le choix de figurer ou non dans les annuaires et les services de renseignements est proposé au Client lors de la souscription du Contrat. Le Client indique s'il souhaite que ses données soient reprises dans les annuaires et les services des renseignements ou s'il souhaite que son numéro reste secret. Le Client indique également s'il souhaite ou pas que son nom et son adresse puissent être retrouvés sur base de son numéro de téléphone. Le Client peut modifier ses choix à tout moment en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [annuaire@proximus.com](mailto:annuaire@proximus.com). Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus. Tout changement d'un élément d'identification du Client ou du raccordement sera communiqué le plus rapidement possible à la base de données des numéros centrale.

### 3.4.4 Services à valeur ajoutée

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

#### 3.4.4.1 Multifréquence bitonale (Dual Tone Multi Frequency - DTMF)

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

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

Lorsque c'est techniquement possible, le Client peut voir s'afficher le numéro des personnes qui l'appellent et qui ne se sont pas opposées à cette identification. Pour ce faire, il doit disposer d'un Équipement terminal approprié permettant l'affichage de ces numéros.

Lorsque l'appel est effectué au départ d'un raccordement téléphonique sur le réseau d'un autre opérateur, le numéro de l'appelant ne peut s'afficher que si l'opérateur autorise le transfert des numéros vers le réseau de Proximus.

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

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

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

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

Lorsque l'appel est établi au départ d'un raccordement téléphonique sur le réseau d'un autre opérateur, le nom de l'appelant n'est pas affiché.

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

L'activation de ce service est payante.

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

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

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

En cas de déviation ou de transfert d'appel par l'appelé, seul le numéro initial de l'appelant s'affiche sur le terminal de l'appelé.

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

Lorsque c'est techniquement possible, le numéro de l'appelé répondant à l'appel s'affiche sur l'écran de l'Équipement terminal même si cet appel a été transféré, sauf s'il s'agit d'un numéro privé.

#### 3.4.4.6 Services de déviation d'appel

La ou les fonctions de déviation d'appel sont gérées et traitées par l'IP-P(A)BX.

L'IPBX peut transférer les appels entrants vers une destination externe par l'une des 2 méthodes suivantes :

- en utilisant le service de réseau Temporary Move. Le réseau IMS de Proximus redirigera alors l'appel vers le numéro de destination du transfert. Le numéro de l'appelant éventuellement affiché sur le terminal du destinataire de la déviation sera celui de la ligne appelante initiale. C'est la méthode privilégiée ;
- ou en créant la déviation via l'établissement d'un nouvel appel (dévié). L'appel entrant et l'appel sortant (dévié) sont considérés comme deux appels distincts. Le numéro de l'appelant éventuellement affiché sur le terminal du destinataire de la déviation sera celui de la ligne appelante de l'utilisateur ayant dévié son numéro.

**Déviation d'appel inconditionnelle (CFU - Call Forwarding Unconditional)**

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

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

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

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

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

#### 3.4.4.7 Déviation d'appel non enregistré

Tous les appels entrants seront déviés vers une autre destination externe dès que le CPE n'est plus enregistré sur la plateforme vocale IMS. Ce numéro de destination doit être préprogrammé dans nos systèmes.

L'identité de la ligne appelante éventuellement indiquée au destinataire de la déviation sera l'identité de l'utilisateur appelant initial.

L'activation de ce service est payante.

#### 3.4.4.8 Transfert d'appel

Un appel peut être envoyé à une autre destination en utilisant le mécanisme de transfert. Ce mécanisme peut être annoncé ou non.

La fonction de transfert d'appel est gérée et traitée par l'IP-P(A)BX et peut être effectuée de deux manières :

- soit en établissant un nouvel appel vers le destinataire du transfert. Dans ce cas, le numéro de la ligne d'appel éventuellement affichée au destinataire du transfert sera celui de l'utilisateur de l'IPBX effectuant le transfert ;
- ou en utilisant la méthode REFER afin de permettre au réseau IMS de Proximus de rediriger l'appel. Le numéro de la ligne d'appel éventuellement affichée au destinataire du transfert sera celui de l'utilisateur appelant initial.

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

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

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

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

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

#### **3.4.4.11 Conférence téléphonique**

La fonction de conférence est gérée et traitée par l'IP-P(A)BX. Si des utilisateurs externes participent à une conférence téléphonique, les appels entrants et/ou sortants à destination/en provenance de l'IP-P(A)BX seront traités comme des appels de base normaux par l'IMS de Proximus.

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

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

#### **3.4.4.13 Phone Mail**

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

#### **3.4.4.14 Choix de la langue**

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

## 3.5 Aperçu des différentes configurations techniques

Dans le cas des **Formules Standard et Excellence**, l'infrastructure sous-jacente au Service se compose du réseau voix fixe de Proximus, de la Ligne d'accès physique, d'un CPE de données et, si nécessaire, d'un CPE vocal. Cette infrastructure sous-jacente est incluse dans le présent Contrat.

Dans la **Formule Converged**, l'infrastructure sous-jacente au Service se compose du réseau voix fixe de Proximus, de la Ligne d'accès physique, d'un CPE de données et, si nécessaire, d'un CPE vocal. La Ligne d'accès physique et le CPE de données ne sont pas inclus dans le présent Contrat et font l'objet d'un contrat distinct de connectivité de données de Proximus.

Ces différents composants de l'infrastructure sont décrits dans cette section.

Dans tous les cas, les frais d'installation de la Ligne d'accès physique ne sont jamais inclus dans la redevance récurrente du service.

### 3.5.1 Réseau voix de Proximus

Le Réseau voix de Proximus achemine le trafic de téléphonie entre les Utilisateurs finaux du Client et leurs correspondants. Il repose sur les normes technologiques publiques afin de garantir l'interopérabilité avec d'autres réseaux de téléphonie.

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

Les codecs vocaux supportés et compatibles avec le VoIP sont g.729, g.711 et t.38 pour le 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 décline dès lors toute responsabilité pour tout dysfonctionnement du Service dû à l'utilisation d'autres codecs que ceux mentionnés ci-dessus.

### 3.5.2 Ligne d'accès

#### 3.5.2.1 Autres Formules

La technologie Voice over IP (en abrégé VoIP) requiert une couche de transport IP pour acheminer les communications vocales. La connectivité de données fournit cette couche de transport IP. La Ligne d'accès

physique est le support physique sur lequel la connectivité de données (la couche de transport IP) est implémentée et en fait partie. La connectivité de données peut être fournie par le biais de différentes technologies d'accès physique (ex. DSL, GPON, Ethernet) transitant sur différents types de lignes d'accès physiques (ex. lignes cuivre, fibre) à condition qu'il s'agisse d'une connectivité de données Proximus compatible avec le Service (par exemple, la limitation technique en termes de largeur de bande de chaque technologie d'accès influence le nombre maximal de canaux qui peuvent être fournis par le Service). La connectivité de données se termine sur le CPE de données et n'inclut pas la connectivité sur site (par ex. LAN ou équipement de câblage) entre l'équipement de l'infrastructure téléphonique du Client (également en cas de PBX dans le cloud).

- Pour les Formules Standard ou Excellence, le Service comprend la Ligne d'accès physique. Celle-ci peut être utilisée uniquement pour le trafic vocal du Client et non pour d'autres services de données de Proximus.
- Pour la Formule Converged, la Ligne d'accès physique n'est pas comprise dans le Service. Ce prérequis fait l'objet d'un contrat distinct. Cette Ligne d'accès physique peut être utilisée pour le trafic vocal du Client et pour son trafic de données Proximus.

En fonction du Site du Client, la connectivité de données de Proximus repose sur les technologies de fibre optique xDSL, partagées ou dédiées ou d'autres technologies. 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 connectivité 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 connectivité de données de Proximus existante pour la rendre compatible au Service (en ce compris la Ligne d'accès physique). Elle peut également, pour une raison technique, refuser de fournir une Formule spécifique au Client (Proximus proposera alors au Client de commander une autre Formule). Cette disposition s'applique également si la situation du Client vient à changer au cours du Contrat. Proximus ne peut garantir que le Client conservera la Formule commandée s'il déménage dans une zone desservie par une autre technologie.

Les frais d'installation de la Ligne d'accès physique ne sont jamais inclus dans la redevance récurrente du Service.

### 3.5.3 CPE

Le CPE est utilisé en tant qu'interface entre le Client et le Service.

La fourniture du Service nécessite la mise sous tension des différents CPE. Il incombe au Client de s'en assurer pendant toute la durée du Contrat. Si le Client souhaite avoir la garantie que le Service restera opérationnel en cas de coupure de courant, il veillera à sécuriser l'alimentation électrique des CPE (batterie de secours ou système UPS, par exemple). Le Client peut commander un système UPS de réserve chez Proximus. Il ne s'agit toutefois pas d'un composant du Service.

Le Point de démarcation du Service est soit le PBX IP, soit le CPE vocal, comme expliqué ci-dessous.

#### 3.5.3.1 CPE de données – Modem/Routeur

Pour les Formules Standard et Excellence, Proximus fournit au client le CPE de données (appelé routeur). Proximus installe et configure le CPE de données loué chez Proximus dans le cadre du Service.

En cas de Formule Converged, le CPE de données n'est pas inclus dans le Service. Il fait partie du contrat de connectivité de données de Proximus.

### 3.5.3.2 CPE vocal

Proximus assure par défaut le Service jusqu'à son PBX IP (Point de démarcation), à condition que le Client utilise un PBX IP agréé par Proximus pour l'interopérabilité avec le Service et géré par Proximus. La vente ou la location, l'installation, la configuration et la maintenance de ce PBX IP agréé par Proximus ne s'inscrivent pas dans le cadre du présent Contrat.

Si le Client n'utilise pas un PBX IP agréé et géré par Proximus, le PBX doit être soit (1) un PBX IP compatible avec les spécifications du réseau de Proximus pour le Service, soit (2) un PBX ISDN compatible avec les spécifications ISDN-2 ou ISDN-30. Dans les deux cas, Proximus fournit au Client, moyennant supplément, un CPE vocal (appelé Bizz IP Box) loué, installé, configuré et géré par Proximus. Cette Bizz IP Box constitue alors le Point de démarcation du Service (inclus dans le présent Contrat).

Le Client comprend et accepte toutefois que l'utilisation d'un PBX IP non agréé avec un CPE vocal approuvé, fourni et géré par Proximus ne garantit pas le bon fonctionnement du Service et que Proximus décline toute responsabilité en cas de mauvais fonctionnement du Service et/ou du PBX IP en raison de ce CPE vocal.

## 3.5.4 Équipement terminal

L'Équipement terminal du Client est généralement un PBX, 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.

# 4. Phase d'implémentation

## 4.1 Commande

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

- la période initiale
- la ou les Formules choisies avec sa ou ses quantités de canaux et numéros fixes
- les options choisies
- la Fenêtre de service choisie

## 4.2 Services d'assistance

Dès réception du Bon de commande dûment signé et complété (y compris les annexes), Proximus entame les activités d'implémentation du Service.

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

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

- envoi (éventuellement par e-mail) d'une confirmation de commande et d'informations concernant l'installation et l'activation du Service
- installation de la Ligne d'accès physique (si nécessaire)
- installation du CPE de données (si nécessaire)
- installation du CPE vocal (si nécessaire)
- configuration
- attribution du ou des Numéros fixes et/ou port-in du ou des Numéros fixes et/ou migration du ou des Numéros fixes existants précédemment activés sur une autre solution de téléphonie fixe de Proximus
- activation du ou des Numéros fixes
- activation du Service

Le Service est mis à disposition du Client dès l'activation du Service, c'est-à-dire dès que le Client est en mesure d'établir des appels.

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 :

- Installation et activation de la Ligne d'accès physique et du CPE de données dans le cas des Formules Simple Converged et Multi Converged.
- Livraison, installation, configuration, activation du PBX du Client et de l'Équipement terminal raccordés au Service
- Câblage interne

## 4.3 Délai d'implémentation

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour garantir l'activation du Service dans les 15 Jours ouvrables à dater du jour où elle accepte le Bon de commande du Client, à condition que (1) une Ligne d'accès physique active compatible avec le Service soit disponible sur le Site du Client, (2) toutes les conditions préalables soient remplies à la conclusion du Contrat et (3) le cas échéant, la migration des numéros fixes existants précédemment activés sur une autre solution de téléphonie fixe de Proximus ait lieu le jour où Proximus notifie au Client qu'elle est prête pour ladite migration.

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

Pour les Formules Standard et Excellence, en l'absence de Ligne d'accès physique compatible avec la Formule de service choisie dans les bâtiments du Client, le délai d'activation mentionné ci-dessus ne pourra pas toujours être observé. Les règles suivantes seront d'application :

- Si le câblage et les équipements requis sont présents sur le Site du Client, au même titre que l'infrastructure requise sur le domaine public, le délai d'activation mentionné ci-dessus sera observé.
- Si l'infrastructure n'est pas disponible sur le Site du Client, des travaux supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires. Le délai d'activation risque alors d'être plus long et des frais supplémentaires seront facturés au Client :

Proximus fixe un rendez-vous avec le Client pour réaliser une Étude de site. Cette étude de site conduit à la création (i) d'un RFD (request for design) spécifiant les conditions de fourniture de la liaison de données par Proximus et (ii) d'une liste d'activités à effectuer soit par le Client, soit par Proximus. Si le Client souhaite effectuer les travaux dans ses bâtiments, il donnera à Proximus une indication de la date de fin des travaux et informera Proximus de la fin effective des travaux. Si le Client souhaite que Proximus effectue les travaux dans ses bâtiments, Proximus lui soumettra au préalable un devis relatif à ces travaux spécifiques pour approbation des frais qu'ils impliquent et (moyennant commande formelle des services supplémentaires par le Client) du délai.

- Si l'infrastructure n'est pas disponible sur le domaine public, des travaux supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires. Le délai d'activation mentionné ci-dessus risque alors d'être plus long et des frais supplémentaires seront facturés au Client. La plupart de ces travaux sont soumis à l'obtention d'une autorisation des autorités publiques, ce qui pourrait retarder considérablement l'installation du Service. Des circonstances inattendues peuvent également retarder l'installation du Service. Dans ce cas, Proximus informera alors le Client de la cause et de l'ampleur du retard. Proximus transmettra un devis spécifique au Client concernant le coût des travaux d'installation. Si les autorités publiques s'opposent à la réalisation de ces travaux, Proximus informera le Client de la décision des autorités publiques et les deux Parties seront autorisées à mettre fin au Contrat sans être redevables d'une quelconque indemnisation

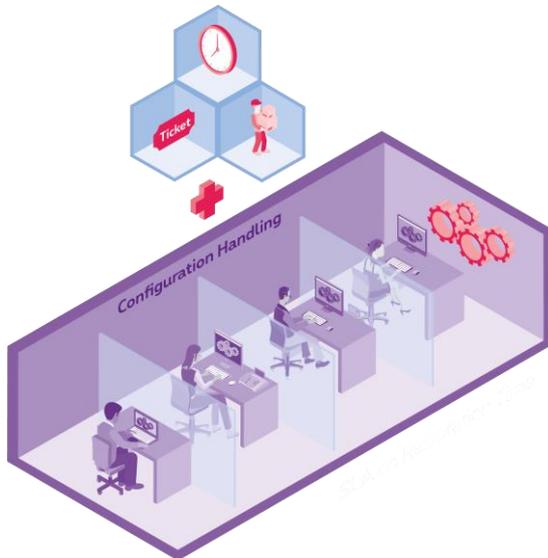
Dans tous les cas, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour activer le Service dans le délai stipulé dans le message de confirmation ou le RFD envoyé au Client. En cas de retard, Proximus informera le Client de l'état d'avancement de sa commande, du retard et des motifs de celui-ci. Proximus

communiquera alors également au Client une nouvelle date d'installation planifiée. Proximus ne sera redevable d'aucune compensation.

## 4.4 Acceptation

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

## 5. Phase opérationnelle



Cette section 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 pièces, ainsi qu'à la gestion de la configuration des Éléments de Solution dans le cadre 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 coordination et l'escalade des Incidents, Changements et autres demandes. Le Service Desk accorde correctement les ressources nécessaires (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 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 et accepte expressément que les appels au départ ou à destination du Service Desk de Proximus peuvent être enregistrés en guise de preuves 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. 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 toutes les mesures nécessaires pour déterminer la cause de l'Incident 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 puisse se résoudre à distance, Proximus entamera une Intervention à distance. Celle-ci peut inclure une intervention sur le terrain dans n'importe quel site où se trouve l'Élément de solution, à l'exception du Site du Client.

### 5.2.3 Intervention sur place

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

## 5.3 Gestion des pièces de rechange

Les activités de gestion des pièces de rechange effectuées par Proximus ont pour but de supprimer ou réduire les conséquences d'un Incident en remplaçant une pièce défectueuse par une pièce de rechange d'un Élément de Solution. L'expédition de la pièce de rechange, le coût de la pièce de rechange et les frais de déplacement sont inclus dans la redevance du Service pour autant que l'intervention ait lieu en Belgique.

### 5.3.1 Remplacement de pièces sur place

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

## 5.4 Gestion de la configuration

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

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

### 5.4.1 Documentation de la configuration

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

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

Cette section définit les informations de la configuration détenues par Proximus, relatives à l'Élément de la Solution du champ d'application du présent Contrat pour ce Composant de Service.

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

Proximus utilise des processus planifiés et dans certains cas automatisés afin de tenir l'Élément de solution à jour et en bon état de fonctionnement. À cet égard, Proximus utilise une plateforme de gestion sécurisée et centralisée avec 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.

### 5.4.3 Back-up de la configuration

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour effectuer des sauvegardes régulières de la configuration de l'Élément de la Solution du champ d'application, et les conserve à des fins de restauration en cas d'Incident. Seule Proximus a accès à ces sauvegardes. La première sauvegarde est effectuée lors de

La Phase de mise en œuvre. La fréquence des sauvegardes est définie par Proximus en fonction de la fréquence des changements des changements et, en tout cas, une sauvegarde est effectuée au maximum toutes les 24 heures. En particulier, une sauvegarde en temps réel n'est pas mise en œuvre.

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

## 5.4.4 Gestion des changements

### 5.4.4.1 Changements standard

Le traitement des changements vise à offrir au Client la possibilité de demander des changements standard de la configuration de l'Élément de la Solution pendant la durée du Contrat.

Les changements standard possibles sont les suivants :

- augmentation du nombre de canaux ;
- ajout ou suppression d'un numéro ou de séries de numéros ;
- ajout ou suppression de services optionnels à valeur ajoutée ;
- modification des paramètres QoS de la capacité voix gérée ;
- changement ou modification du CPE vocal.

Le Client doit demander ces Changements standard par écrit à Proximus.

Le Client reconnaît que la mise en œuvre de ces Changements standard peut entraîner des frais supplémentaires et que, dans le cas d'une Formule Simple Converged ou d'une Formule Multi Converged, des changements peuvent entraîner des changements au niveau de la connectivité de données aux frais du Client. La mise en œuvre de ces changements ne modifie pas la durée du Contrat.

## 5.4.5 Gestion de l'évolution

Le Client reconnaît que le Service repose sur des moyens technologiques qui peuvent évoluer au fil du temps. Le Traitement de l'évolution définit comment les Éléments de la Solution du champ d'application peuvent évoluer pendant la durée du Contrat.

### 5.4.5.1 Évolution du réseau

Proximus détermine seule les moyens techniques nécessaires pour fournir le Service conformément au Contrat. À cet égard, Proximus n'a notamment aucune obligation d'étendre l'Élément de solution concerné ou d'accroître sa capacité.

### 5.4.5.2 Updates et Upgrades du CPE

Proximus surveille les notifications des fournisseurs pour les nouvelles mises à niveau et mises à jour du Logiciel ou du Matériel. Proximus évalue si une telle Mise à niveau ou Mise à jour est nécessaire pour maintenir l'Infrastructure en bon état de fonctionnement ou pour améliorer le Service pour le Client. Si tel est le cas, Proximus mettra en œuvre cette Mise à niveau ou Mise à jour. Proximus n'a aucune obligation de déployer chaque Upgrade et Update mis à disposition par le fournisseur. Les Mises à niveau ou les Mises à jour et leur déploiement sont compris dans la redevance récurrente du service. Le Client ne peut pas les refuser.

## 6. Niveaux de service

Cette section décrit les Niveaux de Service applicables en cas de support Close Care. 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 Portée

Les Niveaux de service applicables (NS) dépendent de la Formule de Service. Ces Niveaux de service couvrent :

- pour toutes les Formules : le fonctionnement de la plateforme VoIP et du CPE vocal,
- pour les Formules Standard et Excellence : le fonctionnement de la connectivité de données de Proximus.

Ces Niveaux de service sont applicables lorsque la phase de mise en œuvre a été acceptée par le Client conformément aux Conditions générales pour Clients professionnels, 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. Sont exclus du calcul du Niveau de service (application du principe "Stop-Clock") :

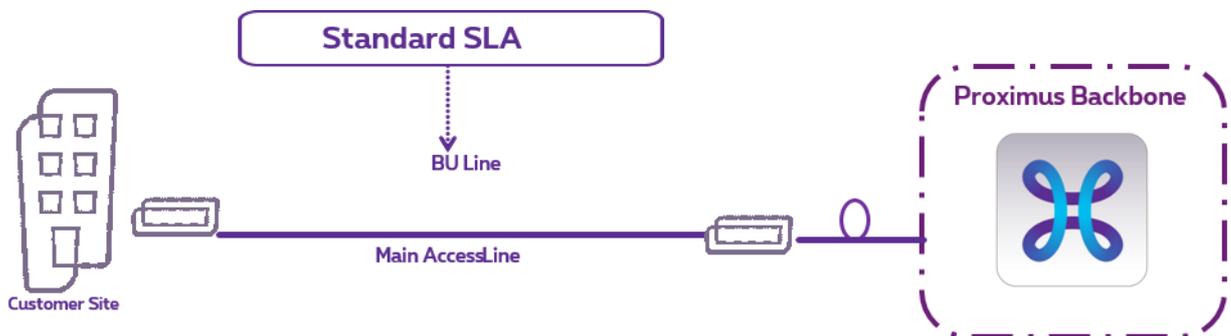
- les Incidents, retards ou événements empêchant Proximus de fournir le Service, imputables au Client, à un cas de force majeure ou à un tiers ;
- les incidents dus à la Ligne d'accès physique, au CPE de données et/ou à la connectivité de données dans le cas d'une Formule Simple Converged ou Multi Converged ;
- les heures non comprises dans la Fenêtre de service ;
- les Travaux planifiés (en ce compris l'interruption de maintenance).

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

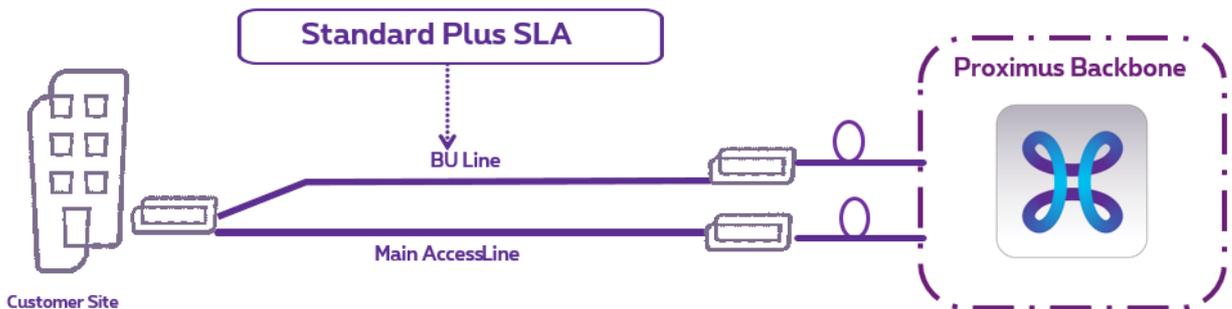
Par défaut, le Niveau de service applicable dépend de la topologie du Site du Client :

- Le Telephony Guaranty Pro est disponible dans la Formule Standard et n'implique aucune exigence particulière quant à la topologie.

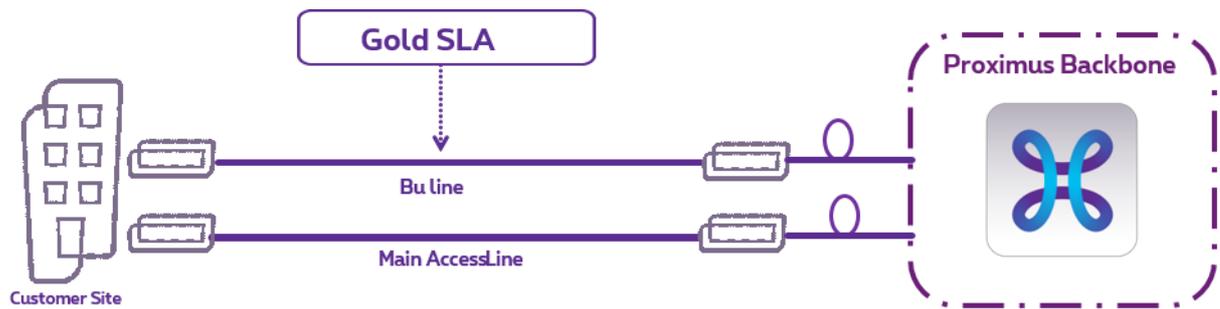
- Le SLA Excellence Standard implique que le Service correspond à la Formule Excellence et à l'accès physique du type fibre dédiée et un seul routeur.
- Le SLA Excellence Standard + implique que le Service correspond à la Formule Excellence et que l'accès physique correspond à deux fibres dédiées et un seul routeur.
- Le SLA Excellence Gold implique que le Service correspond à la Formule Excellence et que l'accès physique correspond au type deux fibres dédiées redondantes et deux routeurs seulement.
- La topologie de la Formule Convergence dépend de celle du service de liaison de données sous-jacent et ne fait pas partie de cette description de service ; elle constitue une condition préalable faisant l'objet d'un contrat séparé.



Enterprise Voice Standard et Excellence - topologie Standard



Enterprise Voice Multi Excellence - topologie Standard Plus



*Enterprise Voice Multi Excellence - topologie Gold*

## 6.2 SLO et SLA

Le SLO définit une obligation de moyen. 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 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 Fenêtres de service

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

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

Nom de la Fenêtre de service	Heures de Fenêtre de service
------------------------------	------------------------------

<b>SLO</b>	Lun-ven 8 h-20 h, à l'exception des jours fériés en Belgique
<b>SLA Telephony Guarantee Pro</b>	Lun-Ven 8 h-22 h Sa 8 h-16 h 30 à l'exception des jours fériés en Belgique
<b>SLA Excellence Standard<sup>4</sup></b>	Lun-sam 7 h 00 - 22 h 00, à l'exclusion des jours fériés en Belgique Fenêtre d'intervention étendue optionnelle 24*7 y compris les jours fériés en Belgique
<b>SLA Excellence Standard Plus<sup>1</sup></b>	24x7 y compris les jours fériés en Belgique
<b>SLA Excellence Gold<sup>1</sup></b>	24x7 y compris les jours fériés en Belgique

## 6.4 Priorité de l'Incident

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

Définition des priorités	
P1	Interruption complète du Service
P2	Détérioration grave du Service (fonctions critiques pour les activités) ou activation du back-up
P3	Impact limité (les processus opérationnels peuvent continuer ; par exemple, brèves interruptions, performances en baisse, problèmes au niveau de certains appels entrants ou sortants, qualité des appels réduite, etc.)
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).

### <sup>4</sup> Uniquement disponible sur Fibre dédiée

## 6.5 Fenêtre de maintenance planifiée

Conformément aux Conditions générales, Proximus recourra le plus possible aux Fenêtres de maintenance planifiées suivantes :

Période	Fenêtre de maintenance
<b>Jours ouvrables</b>	de 22h00 à 7h15
<b>Jours non ouvrables</b>	de 22h00 à 6h00

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

### 6.6.1 Formule Converged

Les paramètres de disponibilité du helpdesk, la fenêtre de traitement des Incidents, le Délai de restauration et la solution applicable au Service sont définis dans le Contrat du Client portant sur la connectivité de données sous-jacente au Service.

Dans le cadre du présent Contrat, Proximus n'assume aucune responsabilité quant au bon fonctionnement de la Ligne d'accès physique, du CPE de données et de la connectivité de données utilisée par le Client pour l'accès au Service. Cette disposition implique également l'absence de responsabilité de Proximus en cas de non-fonctionnement du service de téléphonie fixe à la suite de problèmes en rapport avec la Ligne d'accès physique, le CPE de données ou la connectivité de données. Par conséquent, en cas d'Incident résultant de problèmes de Ligne d'accès physique, du CPE de données ou de la connectivité de données, seul le Crédit de service lié au service de connectivité de données sera d'application. Aucun Crédit de service ne sera octroyé en vertu du présent Contrat.

### 6.6.2 Formules Standard et Excellence

Par défaut, un SLO est fourni au Client pour ces Formules de Service.

En option, le Client peut commander le SLA suivant :

- Telephony Guarantee Pro. Ce SLA est disponible sur xDSL ou GPON en tant que Ligne d'accès physique.
- Excellence Standard et Standard Plus. Ce SLA est disponible uniquement sur fibre dédiée en tant que Ligne d'accès physique.
- Excellence Gold. Ce SLA est disponible uniquement sur fibre dédiée en tant que Ligne d'accès physique.

Ces SLA optionnels sont décrits dans le tableau ci-dessous.

Niveau de service	Définition du niveau de service	SLO	Telephony Guarantee Pro SLA	Excellence Standard SLA	Excellence Standard Plus SLA	Excellence SLA Gold
<b>Délai de restauration du Service</b>	Période comprise, pendant la Fenêtre de service convenue, entre la création et la résolution d'un Incident au niveau du Service, moins le temps perdu en raison d'un événement auquel le principe "Stop-Clock" s'applique	Si l'Incident est rapporté à Proximus avant 15h, le Service sera rétabli le Jour ouvrable même. Si l'Incident est rapporté à Proximus après 15h, le Service sera rétabli le Jour ouvrable suivant. Aucun crédit de service n'est applicable.	<i>5 h pour les Incidents P1</i>  <i>Crédits de service</i> <i>5 % si &gt; 5 h</i> <i>10 % si &gt; 8 h</i> <i>25 % si &gt; 24 h</i>	5 h pour les Incidents P1  Crédits de service 5 % si > 5 h 10 % si > 10 h 25 % si > 24 h	3 h pour les incidents P1  <i>Crédits de service</i> <i>5 % si &gt; 3 h</i> <i>10 % si &gt; 6 h</i> <i>25 % si &gt; 24 h</i>	2 h pour les incidents P1  <i>Crédits de service</i> <i>5 % si &gt; 2 h</i> <i>10 % si &gt; 4 h</i> <i>25 % si &gt; 24 h</i>
<b>Disponibilité du Service</b>	La Disponibilité du Service en pourcentage est calculée comme suit : $100 * (1 - \text{durée nette d'interruption du Service} / \text{durée totale (24x7)})$ ; où la durée nette d'interruption du Service correspond à la durée d'indisponibilité d'un Service pendant la fenêtre de service en raison d'un incident P1, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" s'applique et où la durée totale correspond à la période de calcul de la Disponibilité.	NA	NA  Crédits de service 1,5 % si < 99,9 % 5 % si < 99,7 %	99,9 % par an  Crédits de service 1,5 % si < 99,9 % 5 % si < 99,7 %	99,965 % par an  <i>Crédits de service</i> <i>1,5 % si &lt; 99,965 %</i> <i>5 % si &lt; 98,5%</i>	99,99 % annuellement  <i>Crédits de service</i> <i>1,5 % si &lt; 99,99 %</i> <i>5 % si &lt; 99,97%</i>

## 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.

Sauf convention contraire entre les Parties dans le Contrat, le Contrat est conclu pour une Période Initiale spécifié 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 3.4.1.3. ci-dessus pour plus d'informations sur la procédure de portage).

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

7.2.4. A tout moment du Contrat, le Client est tenu de disposer d'au moins 2 canaux et 1 numéro. Toute demande du Client visant à réduire le nombre de numéros fixes et/ou de canaux sous ce seuil minimum équivaldra à une résiliation anticipée du Contrat par le Client.

7.2.5. En plus des Conditions générales, Proximus est en droit, moyennant notification préalable, de limiter la fourniture du Service à celle d'un service minimum lorsque le Client persiste à ne pas respecter ses obligations de paiement. Le Client pourra alors toujours recevoir des appels (à l'exception des appels payés par le destinataire), mais il ne pourra plus émettre d'appel qu'à destination des services d'urgence.

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.

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

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

### **Effets de la résiliation**

7.2.8. 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.

## **7.3 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 annuelle, 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 de type de ligne physique 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.

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

## 7.4 Dispositions spécifiques par Formule choisie

7.4.1. Lorsque le Client choisit la Formule Standard ou Excellence, les dispositions suivantes s'appliquent :

- (1) La Ligne d'accès physique (si nécessaire pour la technologie applicable) est incluse dans le Service.
- (2) La résiliation du Contrat entraîne automatiquement la résiliation de la Ligne d'accès physique.
- (3) Si le Client ne dispose pas d'un raccordement au réseau de Proximus et demande à Proximus de lui fournir ce raccordement, Proximus établira, comme mentionné au chapitre relatif à la phase d'implémentation, un devis des travaux nécessaires pour répondre à la demande du Client et le lui communiquera au préalable pour approbation. Le montant à payer par le Client pour l'installation de la Ligne d'accès physique correspond aux "frais d'installation de la ligne d'accès".

7.4.2. Lorsque le Client choisit la Formule Converged, les dispositions suivantes s'appliquent :

- (1) La Ligne d'accès physique 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.
- (2) Le Client reconnaît et accepte que l'usage que lui-même ou un tiers fait de la Ligne d'accès physique peut avoir un impact sur la disponibilité du Service.
- (3) Afin de ne pas perturber le fonctionnement du Service, le Client veillera personnellement, ou via le titulaire de la connectivité 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 connectivité de données, même si celui-ci est occasionnel.
- (4) Dans le cadre du présent Contrat, Proximus n'assume aucune responsabilité quant au bon fonctionnement de la Ligne d'accès physique utilisée par le Client pour l'accès au Service. Cette disposition implique l'absence de responsabilité de Proximus en cas de non-fonctionnement du Service à la suite de problèmes en rapport avec la Ligne d'accès physique ainsi que l'exclusion de ce non-fonctionnement du calcul du Niveau de service.
- (5) La fin de ce Contrat pour quelque raison que ce soit n'entraînera pas automatiquement la fin du Contrat de connectivité de données de Proximus. À l'inverse, la fin du Contrat de connectivité de données de Proximus pour quelque raison que ce soit entraînera automatiquement la fin du présent Contrat.

## 7.5 Numéro de téléphone

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

Le Client prend acte des réglementations spécifiques de chaque pays en matière d'utilisation de numéros géographiques. Il est tenu de les respecter. Proximus ne peut pas être tenue responsable si le Client ne s'y conforme pas. Le Client reconnaît qu'il 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.

## 7.6 Appels malveillants

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

## 7.7 Obligations des Parties

7.7.1. 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.

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

Le Client doit s'assurer de ne raccorder au réseau que des Équipements terminaux et PBX du Client compatibles et en bon état de fonctionnement. En ce qui concerne particulièrement l'envoi ou la réception de fax, le Client doit s'assurer que son appareillage supporte soit le codec 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 ou le PABX

raccordé du Client, sans préjudice des autres mesures stipulées dans le présent Contrat. Les frais encourus par Proximus à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

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

7.7.3. Conformément aux Conditions générales pour les clients professionnels, le Client respectera les conditions préalables mentionnées dans la documentation mise à sa disposition par Proximus et 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 en particulier que Proximus ne soit pas en mesure de garantir que la certification attribuée aux modèles de PBX IP et/ou SBC choisis par le Client sera maintenue pendant toute la durée du Contrat (ainsi, la commercialisation par un fournisseur d'une nouvelle version logicielle d'un PBX IP, précédemment certifié sur une autre version, ne s'accompagne pas nécessairement d'une certification de la part de Proximus). Le Client accepte et reconnaît le fait qu'il puisse être amené, en cours de Contrat, à changer, à ses frais, de modèle de PBX IP et/ou de SBC en raison d'une évolution du Service ou du PBX IP et/ou du SBC ne permettant plus cette interopérabilité.

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

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

7.7.5. Durant toute la durée du Contrat, le Client informera Proximus :  
avant de procéder à un quelconque changement dans son PBX (mise à jour logicielle, ajout de licences, etc.) de tout élément susceptible d'influencer le Service, tel qu'un changement au niveau de son LAN, l'ajout d'Utilisateurs finaux, etc.

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

- (a) de causes externes incluant notamment les conditions météo, la fermeture ou coupure de lignes téléphoniques non comprises dans le Service, des pannes de l'air conditionné, des prises défectueuses, des orages, la foudre, des inondations et toute autre cause étrangère à

l'Élément de solution, des facteurs environnementaux inadéquats tels qu'une humidité trop élevée, des températures anormales ou une quantité anormalement élevée de poussière ;

- (b) d'une utilisation du Service ou de l'Élément de solution concerné non autorisée par le Contrat ni par une quelconque prescription émanant de Proximus ;
- (c) d'une utilisation avec l'Élément de solution concerné ou en rapport avec ce dernier pour des éléments non approuvés par Proximus ou du fonctionnement irrégulier de l'élément auquel l'Élément de solution est raccordé ;
- (d) de l'exécution (ou de la tentative) de maintenance, d'un déménagement, d'une réparation, d'une modification ou d'un changement au niveau de l'Élément de solution concerné par des personnes autres que Proximus ou autorisées par Proximus sans l'autorisation préalable écrite de Proximus ;
- (e) de dommages survenant lors d'un déplacement, d'un transport ou d'une rénovation non effectués par Proximus ;
- (f) d'une négligence ou d'un manquement (par action ou omission) de la part du Client ou de tiers ;
- (g) d'un changement apporté par le Client ou un tiers à l'infrastructure sous-jacente au Service du Client.

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

## 7.8 Paiement et facturation

7.8.1. Les frais d'installation de la Ligne d'accès physique (le cas échéant) et les frais d'activation seront facturés au Client dès l'activation du Service. Les frais d'activation sont calculés conformément à la Liste de prix.

7.8.2. La redevance récurrente (pour la Formule choisie et pour les numéros fixes) sera facturée anticipativement sur une base mensuelle dès l'activation du Service. En cas de résiliation pour quelque raison que ce soit, le montant prépayé ne sera pas remboursé.

7.8.3. Les coûts de communication non compris dans la redevance récurrente sont facturés sur une base mensuelle conformément à la liste de tarifs reprise à l'Annexe du Bon de commande.

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

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

7.8.6. 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..

## 7.9 Protection des données à caractère personnel

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

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

## 7.10 Produits

7.10.1. Les CPE de données et/ou voix fournis au Client dans le cadre du présent Contrat sont loués pour la durée du Contrat et sont soumis aux dispositions de la section "Location de produits" des Conditions générales. Seule Proximus est autorisée à effectuer des travaux de maintenance, de réparation et de développement sur le CPE.

7.10.2. Au terme de la période contractuelle, si le Client ne restitue pas les Produits en bon état à Proximus, cette dernière sera en droit de facturer au Client le montant mentionné dans la Liste de prix.

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

7.10.4. Le Client s'engage à assurer le Produit installé sur le Site et appartenant à Proximus contre tous risques de dégâts matériels, en ce compris, mais non limités aux bris de machine, aux risques électriques et aux dégâts des eaux, en souscrivant une police « tous risques sauf ». Le Produit sera assuré pour un montant de 5 000 EUR pour toute la durée du Contrat. S'il dispose de plusieurs Produits, le Client devra respecter cette obligation pour chaque Produit.

7.10.5. À des fins de mise à niveau technique, Proximus peut, après en avoir informé le Client et sans majoration du prix, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie du Produit loué par un autre équipement terminal possédant au moins les mêmes fonctions et les mêmes qualités.

7.10.6. Si, pendant la durée du Contrat, le Client opte pour le remplacement du Produit ou si la modification demandée par le Client implique le remplacement du Produit (p. ex. modification de la technologie d'accès), pour quelque motif que ce soit, le Client sera tenu de verser à Proximus une indemnité pour les frais encourus par Proximus.