



Enterprise Business Unit Solutions

Description de service contractuelle

Fixed Voice Infinity

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

proximus

Table des matières

Table des matières.....	2
1. Introduction.....	4
2. Aperçu du Service	5
2.1 Aperçu du Service fonctionnel.....	5
2.2 Services d'assistance et de support (Assist and Care Services)	6
3. Description du Service fonctionnel.....	7
3.1 Connectivité vocale.....	7
3.2 Capacité voix gérée.....	8
3.3 Communications vocales.....	8
3.4 Trafic.....	9
3.4.1 Trafic inclus dans le forfait.....	9
3.4.2 Trafic NON inclus dans le forfait.....	10
3.4.3 Numéro fixe.....	10
3.4.4 Appels d'urgence et numéro virtuel d'urgence	12
3.4.5 Services d'annuaires et services de renseignements.....	13
3.4.6 Services à valeur ajoutée	13
3.5 Aperçu des différentes configurations techniques.....	17
3.5.1 Réseau vocal de Proximus	17
3.5.2 Ligne d'accès.....	18
3.5.3 CPE	19
3.5.4 Équipement terminal.....	20
4. Phase d'implémentation	20
4.1 Commande.....	20
4.2 Services d'assistance	20
4.3 Délai d'implémentation.....	21
4.4 Acceptation	22
5. Phase opérationnelle	23
5.1 Accès au Service Desk.....	23
5.2 Traitement des Incidents	24

5.2.1	Diagnostic à distance	24
5.2.2	Intervention à distance	24
5.2.3	Intervention sur place.....	24
5.3	Gestion des pièces de rechange.....	24
5.3.1	Remplacement de pièces sur place.....	25
5.4	Gestion de la configuration.....	25
5.4.1	Documentation de la configuration.....	25
5.4.2	Gestion de la configuration et de l'accès.....	25
5.4.3	Back-up de la configuration.....	25
5.4.4	Gestion des changements	26
5.4.5	Gestion de l'évolution.....	26
6.	Niveaux de service	27
6.1	Champ d'application.....	27
6.2	SLO et SLA.....	27
6.3	Fenêtres de service.....	28
6.4	Priorité de l'Incident	28
6.5	Fenêtre de maintenance planifiée	29
6.6	Description du Niveau de service.....	30
6.6.1	Formules Simple Converged et Multi Converged	30
6.6.2	Formules Simple Standard ou Multi Standard.....	30
7.	Conditions spécifiques.....	32
7.1	Informations générales.....	32
7.2	Procédure contractuelle	32
7.3	Modifications apportées au Contrat	33
7.4	Dispositions spécifiques par Formule choisie	34
7.5	Numéro de téléphone	34
7.6	Appels malveillants	35
7.7	Obligations des Parties	35
7.8	Paiement et facturation.....	37
7.9.	Protection des données à caractère personnel.....	38
7.10.	Produits.....	38

1. Introduction

Fixed Voice Infinity (ci-après dénommé le "Service") est un service qui fournit au Client une solution de téléphonie fixe basée sur le concept d'un tarif par canal. Le Service est proposé en quatre Formules. Chaque Formule comprend la connectivité vocale et un forfait de minutes pour le trafic fixe, mais diffère comme suit en ce qui concerne la connectivité de données, le CPE de données et la Ligne d'accès physique :

- **Simple Standard** : repose sur la technologie analogique ou VoIP et fournit un ou deux canaux vocaux uniques par Ligne d'accès physique. La Ligne d'accès physique, la connectivité de données et le CPE de données sont inclus dans le Service. La connectivité de données et le CPE de données peuvent uniquement être utilisés pour acheminer le trafic vocal du Client généré dans le cadre du Contrat.
- **Simple Converged** : repose sur la technologie VoIP et fournit un ou deux canaux vocaux uniques par Ligne d'accès physique. La connectivité de données et le CPE de données permettent d'acheminer à la fois le trafic vocal du Client généré dans le cadre du Contrat et tout autre type de trafic généré dans le cadre d'un contrat distinct de connectivité de données de Proximus. La Ligne d'accès physique, la connectivité de données et le CPE de données ne sont pas inclus dans le Service et font l'objet, en tant que condition préalable, d'un contrat distinct de connectivité de données de Proximus. En vue de garantir la qualité de la communication vocale, et étant donné que dans la Formule Converged, le trafic voix et le trafic de données utilisent la même connectivité de données, le Client bénéficie de la capacité voix gérée.
- **Multi Standard** : repose sur la technologie VoIP et fournit plusieurs canaux sur une seule Ligne d'accès physique. La Ligne d'accès physique, la connectivité de données et le CPE de données sont inclus dans le Service. La connectivité de données et le CPE de données peuvent uniquement être utilisés pour acheminer le trafic vocal du Client généré dans le cadre du Contrat.
- **Multi Converged** : repose sur la technologie VoIP et fournit plusieurs canaux sur une seule Ligne d'accès physique. La connectivité de données et le CPE de données permettent d'acheminer à la fois le trafic vocal du Client généré dans le cadre du Contrat et tout autre type de trafic généré dans le cadre d'un contrat distinct de connectivité de données de Proximus. La Ligne d'accès physique, la connectivité de données et le CPE de données ne sont pas inclus dans le Service et font l'objet, en tant que condition préalable, d'un contrat distinct de connectivité de données de Proximus. En vue de garantir la qualité de la communication vocale, et étant donné que dans la Formule Converged, le trafic voix et le trafic de données utilisent la même connectivité de données, le Client bénéficie de la capacité voix gérée.

Le Client est tenu de commander le Service pour une quantité minimale de 4 canaux (il est permis de combiner différentes Formules).

Le Service convient aux configurations suivantes :

- Configuration sans PBX : situation où aucun PBX n'est utilisé ;
- Configuration monosite : situation où 1 PBX est utilisé pour chaque Site du Client, chacun ayant un trunk SIP spécifique ;
- Configuration multisite : situation où 1 PBX central est utilisé pour fournir la téléphonie sur plusieurs Sites du Client avec un seul trunk SIP. Cette configuration n'est autorisée que lorsque le Site où se situe le PBX fait l'objet d'un contrat Explore Intense ou Explore Voice Access en tant que contrat de connectivité de données de Proximus.

Le Service s'appuie sur les éléments d'infrastructure suivants, appelés Éléments de solution :

- Réseau vocal fixe de Proximus (également appelé "**Réseau**")
- Connectivité vocale

- Connectivité de données
- Ligne d'accès physique
- CPE de données (également appelé "Produit")
- CPE voix (si nécessaire - également appelé "Produit")

Dans tous les cas, le Service n'inclut pas l'Équipement terminal ni le PBX (sur site ou dans le cloud).

La fonctionnalité du Service et les différents types de configuration technique sont décrits de manière plus détaillée dans le chapitre "Services fonctionnels". Le support fourni au Client durant les phases d'implémentation et opérationnelle est décrit respectivement dans les chapitres "Phase d'implémentation" et "Phase opérationnelle".

2. Aperçu du Service

Le Service est proposé en quatre Formules. Chaque Formule correspond à un ensemble de Composants de Service relatifs aux fonctionnalités et au support fourni durant la phase d'implémentation et la phase opérationnelle. 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

FIXED VOICE INFINITY	Composants de Service	Simple Standard	Simple Converged	Multi Standard	Multi Converged
Connectivité vocale	4 canaux	DEF	DEF	DEF	DEF
	Canaux supplémentaires	OPT	OPT	OPT	OPT
Customer Premises Equipment	CPE de données	DEF	CD	DEF	CD
	CPE voix	NA	NA	OPT	OPT
Capacité voix gérée	Capacité voix gérée	NA	DEF	NA	DEF
Communications vocales	Communications vocales	DEF	DEF	DEF	DEF
Trafic	Fixed Voice Infinity Europe	DEF	DEF	DEF	DEF
	Fixed Voice Infinity World	OPT	OPT	OPT	OPT
Numéro fixe	Numéro fixe	1	1	min. 1	min. 1
	Numéro fixe individuel supplémentaire	NA	NA	OPT	OPT
	Séries de 10, 100, 1 000, 10 000	NA	NA	OPT	OPT
	Accès aux services de secours	DEF	DEF	DEF	DEF
	Numéro virtuel d'urgence	NA	NA	NA	OPT

	Services d'annuaires et services de renseignements	DEF	DEF	DEF	DEF
	Numéro privé	OPT	OPT	OPT	OPT
Services à valeur ajoutée	Pack Avantage Services Malins	OPT	OPT	DEF	DEF
	DTMF	DEF	DEF	DEF	DEF
	OCB-P : restriction permanente des appels sortants	OPT	OPT	OPT	OPT
	ICB-P : restriction permanente des appels entrants	OPT	OPT	OPT	OPT
	Appel à trois	OPT	OPT	DEF	DEF
	Appel à destination fixe - immédiat	OPT	OPT	NA	NA
	ACR : rejet d'appel anonyme	OPT	OPT	OPT	OPT
	Ring Back	DEF	DEF	NA	NA
	Phone Mail	OPT	OPT	OPT	OPT
	Choix de la langue	DEF	DEF	DEF	DEF

2.2 Services d'assistance et de support (Assist and Care Services)

Le support fourni par Proximus lors des phases d'implémentation et opérationnelle s'applique aux Éléments de 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	Simple Standard	Simple Converged	Multi Standard	Multi Converged
Phase d'implémentation	Services d'assistance	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	DEF DEF DEF NA	DEF CD CD NA	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF
Accès au Service Desk		Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	DEF DEF DEF NA	DEF CD CD NA	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF
Traitement des Incidents	Diagnostic à distance	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	DEF DEF DEF NA	DEF CD CD NA	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF
	Intervention à distance	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	DEF DEF DEF NA	DEF CD CD NA	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF

	Intervention sur place	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	NA DEF DEF NA	NA CD CD NA	NA DEF DEF DEF	NA CD CD DEF
	Remplacement de pièces sur place	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	NA NA DEF NA	NA CD CD NA	NA DEF DEF DEF	NA CD CD DEF
Gestion de la configuration	Documentation de la configuration	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	DEF DEF DEF NA	DEF CD CD NA	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF
	Gestion de la configuration sans droit d'accès du Client	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	DEF DEF DEF NA	DEF CD CD NA	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF
	Back-up de la configuration	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	DEF DEF DEF NA	DEF CD CD NA	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF
	Update et Upgrade	Réseau vocal Ligne d'accès CPE de données CPE voix	DEF DEF DEF NA	DEF CD CD NA	DEF DEF DEF DEF	DEF CD CD DEF

3. Description du Service fonctionnel

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

3.1 Connectivité vocale

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 au minimum 4 canaux, le Client peut établir ou recevoir simultanément 4 appels sur le réseau téléphonique public.

Si le Client doit effectuer plus de 4 appels simultanés, que ce soit dans des conditions normales ou en cas d'affluence, il peut, comme paramètre de dimensionnement de sa commande, commander des canaux supplémentaires sous réserve des limites techniques de la connectivité de données dont il dispose lorsque le Service repose sur la technologie VoIP. Proximus peut dès lors obliger le Client à modifier, à ses frais, sa connectivité de données et/ou sa Ligne d'accès physique existantes 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 obligatoire, par exemple 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 Capacité voix gérée

La capacité voix gérée 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. Selon la configuration, la capacité voix gérée est mise en œuvre comme suit :

- Configuration multisite avec la Formule Multi Converged avec Explore Intense comme service de connectivité de données de Proximus : le Service comprend la QoS vocale jusqu'à 150 kbps par canal commandé. Le Client peut distribuer cette QoS vocale sur ses sites Explore. Si ce n'est pas suffisant, le Client est en droit de souscrire, moyennant supplément, une QoS vocale supplémentaire (par pas de 100 kbps) conformément au présent Contrat. Le Client recevra, à titre informatif, un document de configuration technique qui détaille la distribution QoS sur les Sites lors de la phase d'implémentation.
- Configuration multisite avec la Formule Multi Converged avec Explore Voice Access comme service de données : la QoS nécessaire pour la voix ne fait pas partie de ce Service, mais est incluse dans le service Explore Voice Access.
- Autres configurations : la capacité voix gérée est mise en œuvre par un mécanisme de Catégorie de Service.

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

3.4 Trafic

Par canal commandé, le Client bénéficie d'un forfait de minutes pour le trafic émanant d'une ligne fixe et de tarifs préférentiels pour le trafic émanant d'une ligne fixe hors forfait.

Pour être national, l'appel doit être émis ou reçu par un numéro belge fixe ou mobile en Belgique.

Les tarifs applicables au trafic international émis par les numéros fixes commandés dans le cadre du présent Contrat dépendent de la zone où sont localisés les numéros fixes ou mobiles appelés. Les zones internationales et les tarifs correspondants sont définis dans la Liste de prix jointe au Bon de commande.

Les minutes du forfait et les tarifs préférentiels ne s'appliquent pas aux types d'appels suivants :

- Communications à destination d'internet (accès commuté)
- Communications à destination de numéros non géographiques (avec les préfixes 070, 0800, 0900, etc.)
- Communications internationales à destination de numéros mobiles fournis par des opérateurs étrangers, communications internationales à charge de l'appelé, communications établies par un opérateur, SMS, etc.

3.4.1 Trafic inclus dans le forfait

La série complète de numéros fixes gérés par le même PBX peut utiliser le bloc total de minutes compris dans le forfait des différents canaux commandés. Par exemple, si le Client a commandé 20 canaux, les séries de numéros associées au PBX peuvent consommer un trafic national illimité et un total de 100.000 minutes pour le trafic vers les numéros internationaux fixes et mobiles de la zone 1/des zones 1 et 2.

Les volumes de minutes inclus dans le forfait sont des volumes par mois. Si le forfait n'est pas épuisé à la fin du mois, le volume de trafic restant n'est pas reporté au mois suivant et aucun remboursement n'est effectué par Proximus.

Lorsque les Profils incluent un "volume illimité" de minutes, le volume fourni est basé sur une utilisation normale du Service dans le cadre d'une offre illimitée. Proximus se réserve le droit de limiter la fourniture du Service, de le suspendre ou de le résilier lorsque l'utilisation du Service par mois est régulièrement 10 fois (ou plus) supérieure à l'utilisation moyenne de tous les Clients du Service ou en cas d'utilisation anormale du Service, par exemple si le Service est utilisé pour une application de streaming, comme une radio, une surveillance, un monitoring, etc. ou est mis à la disposition de tiers.

Par défaut, le plan tarifaire Fixed Voice Infinity Europe est activé, mais en option, le Client a le droit de choisir le plan tarifaire Fixed Voice Infinity World.

3.4.1.1 Fixed Voice Infinity Europe

Fixed Voice Infinity Europe donne droit par mois et par canal vocal à:

- Un nombre d'appels illimités vers toutes les lignes fixes et numéros mobiles nationaux en Belgique
- 5.000 minutes d'appel pour les appels vers des lignes fixes et numéros mobiles des destinations internationales comprises dans la zone 1

3.4.1.2 Fixed Voice Infinity World

Fixed Voice Infinity World donne droit par mois et par canal vocal à:

- Un nombre d'appels illimités vers toutes les lignes fixes et numéros mobiles nationaux en Belgique
- 5.000 minutes d'appel pour les appels vers des lignes fixes et numéros mobiles des destinations internationales comprises dans les zones 1 et 2

3.4.2 Trafic NON inclus dans le forfait

Le Client bénéficie de tarifs préférentiels pour le trafic hors forfait émis par les numéros fixes commandés dans le cadre du présent Contrat par rapport aux tarifs standard de Proximus. Les tarifs applicables sont indiqués dans l'annexe du Bon de commande (Liste de prix).

Par souci de clarté, il est précisé que le Service est compatible avec d'autres plans tarifaires du Client (tels que le tarif Proximus Call Credit ou Value pack). C'est pourquoi les tarifs préférentiels définis conformément au présent Contrat sont applicables en complément des tarifs définis dans d'autres plans tarifaires souscrits par le Client.

3.4.3 Numéro fixe

3.4.3.1 Attribution d'un numéro

Les numéros fixes ne sont pas inclus dans la redevance récurrente du canal. Ils sont facturés séparément, sauf pour les Formules Simple Standard et Simple Converged.

Pour les Formules Simple Standard et Simple Converged, Proximus attribue un seul numéro géographique belge (également appelé numéro de type E 164) par Formule.

Pour les Formules Multi Standard et Multi Converged, 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.

Ces numéros ne peuvent être attribués qu'à des Sites situés en Belgique.

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 d'appel fait l'objet d'une migration technique de la solution précédente vers le Service.

3.4.3.2 Changement de numéro

Le Client conserve son ou ses numéros pendant toute la durée du Contrat, sauf (1) s'il en demande explicitement un nouveau/des nouveaux, (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.

3.4.3.3 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 transférer son ou ses numéros auprès d'un autre opérateur (port-out) doit s'adresser à ce dernier. Le nouvel opérateur effectuera, au nom du Client, les démarches nécessaires à cet effet auprès de Proximus.

Seul un 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 un direct dial-in/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 une durée limitée.

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

3.4.4 Appels d'urgence et numéro virtuel 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 belge.

Proximus fournit un accès aux services de secours et permet la localisation correcte de l'appelant par ces derniers si l'adresse physique de la ligne/du numéro de téléphone depuis laquelle/lequel les appels sont établis correspond à l'adresse réelle du Client que celui-ci a fournie pour le Site enregistré chez Proximus et sur lequel est localisé l'IP-PBX.

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

- Sauf si l'accès aux services de secours est bloqué par Proximus ou le Client dans le cadre d'un contrat distinct, Proximus garantit l'accès aux services de secours au moyen d'un dispositif de routage spécifique. Celui-ci est inclus par défaut dans le Service.
- La localisation correcte, par les services de secours, de l'appelant en Homeworking basée sur le numéro appelant n'est **pas** possible.
- En cas de configuration sans PBX ou monosite : la localisation correcte, par les services de secours, de l'appelant en Teleworking sur la base du numéro appelant n'est **pas** possible.
- En cas de configuration multisite : la localisation correcte de l'appelant en Teleworking par les services de secours est assurée uniquement si les conditions suivantes sont remplies :
 - (a) Tous les Sites du Client sont couverts par un contrat de téléphonie fixe Proximus.
 - (b) Le Client a souscrit l'option Emergency Virtual Number (EVN) qui permet à Proximus de lier l'appel à l'adresse du Site distant et non au numéro de l'appelant. Cette option doit être souscrite par Site distant ;
 - (c) L'IP-PBX du Client est certifié par Proximus ;
 - (d) L'IP-PBX du Client est programmé correctement de manière à transmettre à Proximus le code postal du Site distant à partir duquel l'appel est établi ainsi que le numéro de téléphone correspondant au Site distant concerné conformément à la documentation fournie par Proximus durant la phase d'implémentation ; et
 - (e) Les informations (numéros et adresses correspondantes de tous les Sites permettant l'établissement d'appels vers des services de secours) fournies à Proximus par le Client sont correctes et précises.

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

Proximus attire l'attention du Client sur le fait qu'en cas d'Utilisation nomade, l'utilisation du Service en situations de Homeworking, en situations de Teleworking en configuration sans PBX, en situations de Teleworking en configuration monosite ou en situations de Teleworking en configuration multisite alors que les conditions énoncées ci-dessus ne sont pas remplies de façon cumulative peut avoir de sérieuses

conséquences pour le Client ou les Utilisateurs finaux, faute de pouvoir assurer le routage correct des appels vers les services de secours.

Si le Client utilise le Service avec un PBX dans le cloud, il doit être au courant de la fonctionnalité de nomadicité 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 absolument 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.

3.4.5 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) 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. 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.

3.4.6 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.

3.4.6.1 Pack Avantage Services Malins

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

Affichage du numéro (Calling Line ID Presentation - CLIP)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Déviation d'appel inconditionnelle

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.

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

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

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

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

Transfert d'appel

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

3.4.6.2 Multifréquence bitonale (Dual Tone Multi Frequency - DTMF)

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

3.4.6.3 Restriction permanente des appels sortants (Permanent Outgoing Call Barring - OCB-P)

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

L'activation de cette restriction est payante, sauf la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, les numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adultes et les

numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

3.4.6.4 Restriction permanente des appels entrants (Permanent Incoming Call Barring - ICB -P)

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

3.4.6.5 Appel à trois

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

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

3.4.6.6 Appel à destination fixe - immédiat

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

3.4.6.7 Refus d'appel anonyme (ACR)

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

3.4.6.8 Ring Back

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

3.4.6.9 Phone Mail

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

3.4.6.10 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 la **Formule Simple Standard**, l'infrastructure sous-jacente au Service se compose du réseau vocal fixe de Proximus, de la Ligne d'accès physique et d'un CPE de données avec deux ports vocaux analogiques. Cette infrastructure sous-jacente est incluse dans le présent Contrat.

Dans la **Formule Simple Converged**, l'infrastructure sous-jacente au Service se compose du réseau vocal fixe de Proximus, de la Ligne d'accès physique et d'un CPE de données avec deux ports vocaux analogiques. 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.

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

Dans la **Formule Multi Converged**, l'infrastructure sous-jacente au Service se compose du réseau vocal fixe de Proximus, de la Ligne d'accès physique, d'un CPE de données et, si nécessaire, d'un CPE voix. 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 fixe ne sont jamais inclus dans la redevance récurrente du Service.

3.5.1 Réseau vocal de Proximus

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

Les codecs vocaux compatibles avec le VoIP sont G729, G711 et T38 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 ex. 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.

En cas de technologie analogique, seuls le G.711 et le T.38 pour le fax sont pris en charge.

3.5.2 Ligne d'accès

3.5.2.1 Formule Simple Standard

Dans le cas de la Formule Simple, la Ligne d'accès physique est incluse dans le Service. Elle est utilisée uniquement pour le trafic vocal du Client généré dans le cadre du présent Contrat.

La Ligne d'accès physique est la ligne d'accès physique reliant le Site du Client au Réseau de Proximus. La connexion de données peut être fournie par le biais de différentes technologies d'accès physique (p. ex. analogique, DSL, GPON) transitant sur différents types de lignes physiques (p. ex. lignes cuivre, fibre). Proximus détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès à ce Service. Par conséquent, elle choisit à sa propre discrétion le type de ligne physique et la technologie appropriée pour fournir le Service. Proximus est dès lors en droit de refuser, pour une raison technique, de fournir le Service sur la base d'un type spécifique de Ligne d'accès physique ou de technologie. Pendant la durée du Contrat, Proximus peut également, à sa discrétion, adapter le type de Ligne d'accès physique ou la technologie sans que ce changement puisse être considéré comme une modification du Contrat, dans la mesure où le Service reste conforme au présent Contrat.

Si le Site du Client ne dispose pas de Ligne d'accès physique, Proximus fournira au Client La ligne d'accès physique conformément au présent Contrat. Les frais d'installation de la Ligne d'accès fixe ne sont toutefois pas inclus dans la redevance récurrente du Service.

Ce type de configuration est disponible pour les Sites du Client ayant la configuration suivante : configuration sans PBX.

3.5.2.2 Autres Formules

La 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 (DSL, GPON, Ethernet, etc.) transitant sur différents types de lignes d'accès physiques (lignes cuivre, fibre, etc.) 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 que possède 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 cloud).

- Pour la Formule Multi Standard, la Ligne d'accès physique est incluse dans le Service. Elle peut être utilisée uniquement pour le trafic vocal du Client et non pour d'autres services de données de Proximus. Ce type de configuration est disponible pour les Sites des Clients ayant les configurations suivantes : configuration monosite.
- Pour les Formules Simple Converged et Multi Converged, la Ligne d'accès physique n'est pas incluse dans le Service. Cette condition préalable 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.

La configuration Simple Converged est disponible pour les Sites du Client ayant une configuration sans PBX, tandis que la Formules Multi Converged est disponible pour les Sites du Client ayant une configuration monosite ou multisite.

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 vers une zone desservie par une autre technologie.

Les frais d'installation de la Ligne d'accès fixe 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. Il n'y a pas de CPE s'il s'agit de la Formule Simple Standard basée sur la technologie analogique. La section suivante s'applique dans les autres cas.

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 veut 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.

Pour les Formules Simple Standard et Simple Converged, le Point de démarcation du Service (tel que défini dans les Conditions spécifiques) est le CPE de données. Pour les Formules Multi Standard et Multi Converged, le Point de démarcation est soit l'IP-PBX, soit le CPE voix, comme expliqué ci-dessous.

3.5.3.1 CPE de données – Modem/Routeur

Pour les Formules Simple Standard et Multi Standard, Proximus fournit au Client le CPE de données (appelé b-box ou routeur). Proximus installe et configure le CPE de données loué chez Proximus dans le cadre du Service. Pour la Formule Simple Standard, le CPE de données doit correspondre à une b-box supportant deux interfaces de téléphonie analogique.

Pour les Formules Simple Converged et Multi Converged, le CPE de données n'est pas inclus dans le Service. Il fait partie du contrat de connectivité de données de Proximus. La Formule Simple Converged est uniquement prise en charge sur la connectivité de données de Proximus avec une b-box supportant deux interfaces de téléphonie analogique.

3.5.3.2 CPE voix

Aucun CPE voix n'est requis pour la Formule Simple Standard et la Formule Simple Converged.

Pour les Formules Multi Standard et Multi Converged, Proximus garantit de manière standard le Service jusqu'à son PBX (Point de démarcation) à condition que le Client utilise un PBX IP certifié par Proximus en

vue de l'interopérabilité du Service et géré par Proximus. La vente ou la location, l'installation, la configuration et la maintenance de ce PBX IP certifié par Proximus ne s'inscrivent pas dans le cadre du présent Contrat.

Si le Client n'utilise pas un PBX IP certifié et géré par Proximus :

- En cas de configuration monosite, le PBX doit être, en guise de condition préalable, 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 voix (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).
- En cas de configuration multisite : en guise de condition préalable, (1) le Client doit utiliser un CPE voix (appelé SBC) fourni et géré par Proximus et (2) le PBX IP non certifié doit être compatible avec ce CPE voix. Ce CPE voix n'est pas inclus dans le présent Contrat. Il fait l'objet d'un contrat distinct.

Le Client comprend et accepte toutefois que l'utilisation d'un PBX IP non certifié avec un CPE voix 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 voix.

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 Durée 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 démarre 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 voix (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 de passer 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 connecté 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 Simple Standard et Multi Standard, 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 résulte en (i) un RFD (Request for Design) spécifiant les conditions de fourniture de la connexion de données par Proximus et (ii) une liste d'activités à effectuer soit par le Client, soit par Proximus. Si le Client souhaite effectuer les travaux dans ses bâtiments, il donnera à Proximus une indication de la date de fin des travaux et informera Proximus de la fin effective des travaux. Si le Client souhaite que Proximus effectue les travaux 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.

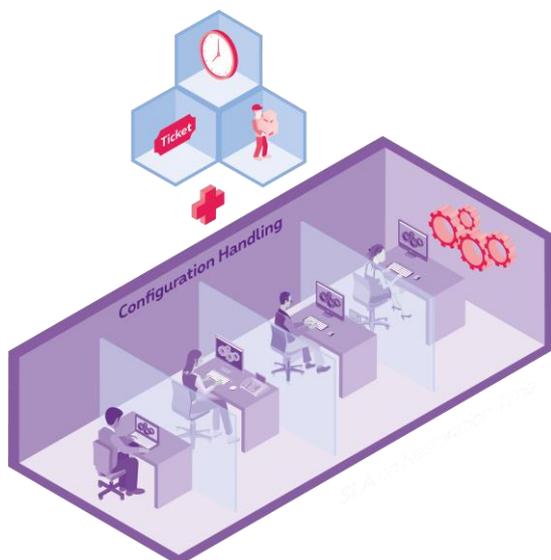
- Si l'infrastructure n'est pas disponible sur le domaine public, des travaux supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires. Le délai d'activation mentionné ci-dessus risque alors d'être plus long et des frais supplémentaires seront facturés au Client. La plupart de ces travaux sont soumis à l'obtention 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. 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 de ces dernières 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	https://www.proximus.be/login

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

5.2 Traitement des Incidents

Les activités de Traitement 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 des problèmes de performance et des problèmes liés aux fichiers de configuration.

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

5.2.2 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 configuration détenues par Proximus en rapport avec l'Élément de solution concerné 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 des droits d'accès. Pour résoudre plus rapidement les problèmes, toutes les activités de cette plateforme sont enregistrées.

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

5.4.3 Back-up de la configuration

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour effectuer des back-ups réguliers de la configuration des Éléments de solution concernés, et conservera ces back-ups à des fins de restauration

en cas d'Incident. Seule Proximus a accès à ces back-ups. Le premier back-up est effectué durant la phase d'implémentation. Proximus définit la fréquence des back-ups en fonction de la fréquence des changements des configurations. Dans tous les cas, un back-up est effectué au maximum toutes les 24 heures. En particulier, aucun back-up en temps réel n'est effectué.

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

La Gestion des changements vise à offrir au Client la possibilité de demander des changements standard au niveau de la configuration de l'Élément de solution pendant la durée du Contrat.

Les changements standard possibles sont les suivants :

- Augmenter le nombre de canaux,
- Ajouter ou supprimer un numéro ou des séries de numéros,
- Ajouter ou supprimer des services optionnels à valeur ajoutée,
- Changer les paramètres QoS de la capacité gérée par la voix.

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

Le Client reconnaît que la mise en œuvre de ces changements standard peut être associée à 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. La gestion de l'évolution définit comment les Éléments de solution concernés 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 en ce qui concerne les nouveaux Updates et Upgrades de Logiciel ou de Matériel. Proximus évalue si un tel Update ou Upgrade 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 un tel Update ou Upgrade. Proximus n'a aucune obligation de déployer chaque Upgrade et Update que le fournisseur met à sa disposition. Les Updates et Upgrades ainsi que leur déploiement sont compris dans la redevance récurrente du service. Ils ne peuvent pas être refusés par le Client.

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 Champ d'application

Les Niveaux de service applicables (SL) dépendent de la Formule de service. Ces Niveaux de service portent sur :

- Pour toutes les Formules : le fonctionnement de la plateforme VoIP et,
- Pour les Formules Simple Standard et Multi Standard : 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 les 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.

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, il 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 non-respect 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 choisie.

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

<i>Nom de la Fenêtre de service</i>	<i>Heures de Fenêtre de service</i>
SLO	Lun-ven 8 h-20 h, à l'exception des jours fériés en Belgique
SLA Telephony Guarantee Pro	Lun-Ven 8 h-22 h Sa 8 h-16 h 30 à l'exception des jours fériés en Belgique
SLA Excellence Standard¹	Lun-sam 7 h-22 h, à l'exception des jours fériés en Belgique Fenêtre d'intervention étendue optionnelle 24*7 y compris les jours fériés en Belgique
SLA Excellence Standard Plus¹	24x7 y compris les jours fériés en Belgique
SLA Excellence Gold¹	24x7 y compris les jours fériés en Belgique

6.4 Priorité de l'Incident

¹ Disponible sur fibre dédiée uniquement

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).

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
Jours ouvrables	de 22 h à 7 h 15
Autres jours que les jours ouvrables	de 22 h à 6 h

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 Formules Simple Converged et Multi Converged

Le Service prévoit pour le Client un Niveau de service en termes de Délai de restauration.

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 liés à la Ligne d'accès physique, au CPE de données ou à 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 Simple Standard ou Multi Standard

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
Délai de restauration du Service	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 signalé à Proximus avant 15 h, le Service sera rétabli le Jour ouvrable même. Si l'Incident est signalé à Proximus après 15 h, 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 > 5 h</i> <i>10 % si > 8 h</i> <i>25 % si > 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 > 3 h</i> <i>10 % si > 6 h</i> <i>25 % si > 24 h</i>	2 h pour les incidents P1 <i>Crédits de service</i> <i>5 % si > 2 h</i> <i>10 % si > 4 h</i> <i>25 % si > 24 h</i>
Disponibilité du Service	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	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 < 99,965 %</i> <i>5 % si < 98,5 %</i>	99,99 % annuellement <i>Crédits de service</i> <i>1,5 % si < 99,99 %</i> <i>5 % si < 99,97 %</i>

7. Conditions spécifiques

7.1 Informations générales

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

7.1.2. Définitions

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

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

7.2 Procédure contractuelle

7.2.1. Le Contrat est conclu pour une Durée initiale définie dans le Bon de commande. La Durée initiale entre en vigueur dès la Date d'activation du Service.

7.2.2. Au terme de la Durée initiale, le Contrat sera automatiquement reconduit pour une durée indéterminée, sauf si l'une des Parties met fin par écrit au Contrat avant l'échéance de la Durée initiale.

7.2.3. Le Contrat peut être résilié à tout moment par l'une des Parties par tout moyen écrit. Proximus envoie une confirmation écrite de la date de résiliation au Client. Si le Client spécifie la date à laquelle il souhaite résilier son Contrat, Proximus mettra tout en œuvre, compte tenu des spécifications techniques du Service, pour respecter ce délai. À défaut d'une date de fin spécifiée par le Client, le Contrat sera résilié moyennant un préavis de 1 mois. Un préavis de trois (3) mois s'applique en cas de résiliation du Contrat par Proximus.

Le Client a également le droit de résilier le Contrat en engageant la procédure de port-out pour tous les numéros fixes visés par le présent Contrat.

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. En cas de résiliation du Contrat pendant la Durée initiale, l'indemnité de résiliation anticipée définie dans les Conditions générales est applicable. En cas de résiliation partielle par le Client, l'indemnité sera calculée au prorata des canaux et/ou des numéros fixes concernés. En cas de résiliation anticipée du Contrat pendant la phase d'implémentation, les frais encourus et les travaux exécutés par Proximus seront à la charge du Client, en plus de l'indemnité de résiliation anticipée stipulée dans le Contrat.

Si le Client dispose de maximum 5 numéros d'appel, l'indemnité de résiliation anticipée sera due uniquement si la résiliation a lieu durant les 6 premiers mois de la Durée initiale et se limitera à la somme des redevances mensuelles encore dues jusqu'à la fin des 6 premiers mois de la Durée initiale.

7.2.5. À tout moment du Contrat, le Client disposera d'au moins 4 canaux. 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.

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

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

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

7.2.7. 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.

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

7.3 Modifications apportées au Contrat

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

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

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

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

7.4 Dispositions spécifiques par Formule choisie

7.4.1. Lorsque le Client choisit la Formule Simple Standard ou Multi Standard, les dispositions suivantes sont applicables :

- (1) La Ligne d'accès physique (si nécessaire pour la technologie applicable) est incluse dans le Service.
- (2) La résiliation du Contrat entraînera 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 Simple Converged ou Multi Converged, les dispositions suivantes sont applicables :

- (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 le fait 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 la bonne marche du Service, le Client veillera personnellement, ou via le titulaire de la connectivité de données, à prévoir une capacité suffisante en fonction du volume de trafic à acheminer. 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 fournira l'identité et l'adresse du titulaire des appels malveillants, en vue de leur communication au Client.

7.7 Obligations des Parties

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

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

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

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

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

Le Client doit s'assurer de ne raccorder au réseau que les Équipements terminaux et PBX du Client qui sont compatibles et en bon état de fonctionnement. En ce qui concerne particulièrement l'envoi ou la réception de fax, le Client doit s'assurer que son appareillage supporte soit le codec G.711, soit le codec T.38, mais avec un mécanisme de repli 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, il n'y a aucune garantie qu'une nouvelle version logicielle d'un PBX IP précédemment certifié fasse l'objet 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 d'IP-PBX et/ou de SBC en raison d'une évolution du Service ou de l'IP-PBX 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 taux majoré (0900, etc.) est limité à trente minutes.

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

7.9. Protection des données à caractère personnel

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

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

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

7.10.5. Le Client s'engage à assurer que 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.

7.10.6. Si le développement technique le requiert, 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 possédant au moins les mêmes fonctions et les mêmes qualités.

7.10.7. 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 cette dernière.