



EBU Solutions

# Description de service contractuelle Internet

Date 10/01/2022

proximus

## Table des matières

Table des matières.....	2
1. Résumé.....	3
2. Le Service en un coup d'œil.....	4
3. Services fonctionnels.....	11
4. Services d'implémentation.....	20
5. Services opérationnels.....	23
6. Service Level Agreement (SLA) .....	33
7. Conditions spécifiques.....	38
8. Annexe - Paramètres techniques.....	45

## 1. Résumé

La présente Description de service contractuelle décrit les services internet proposés spécifiquement aux clients professionnels (ci-après "le Service").

Le Service est proposé en différentes formules. Le Client mentionne la formule choisie dans le Bon de commande.

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

- Équipement sur le Site du Client (Customer Premises Equipment, CPE)
- Lignes d'accès à internet (ligne)
- Plateforme de service internet (plateforme)
- Matériel installé sur le Site du Client en cas de back-up mobile (back-up mobile du Matériel)

Par "Produit(s)", on entend le CPE fourni par Proximus et le back-up mobile du Matériel.

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

## 2. Le Service en un coup d'œil

Le Service est proposé en cinq Formules de service différentes. Chaque formule correspond à un ensemble de Composants de Service relatifs aux fonctionnalités du Service ainsi qu'au support fourni durant les phases d'implémentation et d'exploitation. Les Composants de Service sont détaillés par formule dans le tableau ci-dessous, où "DEF" signifie "inclus par défaut" et "OPT", "optionnel".

Une fois que le Client a choisi la formule et les options (éventuelles) au moyen du Bon de commande, le champ d'application du présent Contrat est défini. L'ajout ou l'adaptation de Composants de Service entraînera l'établissement d'un nouveau Contrat.

### 2.1 Services fonctionnels pour les formules basées sur la technologie cuivre

Internet	Composants de Service	Internet Office&Go Comfort	Internet Maxi avec Biz Services	Internet Pro	Internet Pro+	Internet Pro+ Essential
<b>COMPOSANTS DE SERVICE FONCTIONNELS</b>						
<b>Accès internet</b>	Largeur de bande internet (cuivre)	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
	Volume de transmission illimité	-	DEF	DEF	DEF	DEF
<b>CPE</b>	CPE	Routeur	Routeur	Routeur	Routeur	Modem
<b>Adresse IP</b>	Adresse IP fixe (IPv4)	OPT	OPT	OPT	DEF	DEF
	Bloc d'adresses IPv6 fixes	-	-	-	DEF	DEF

#### Description de service contractuelle Internet

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

Internet	Composants de Service	Internet Office&Go Comfort	Internet Maxi avec Biz Services	Internet Pro	Internet Pro+	Internet Pro+ Essential
	Adresse IPv4 fixe supplémentaire (pack IP) et bloc IPv6 structuré	-	-	-	OPT	OPT
<b>Ports</b>	Ports illimités	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
<b>Nombre d'Utilisateurs finaux</b>	Nombre maximum d'Utilisateurs finaux en IPv4	253	253	253	253	-
<b>Boîte e-mail</b>	Boîte e-mail de base	DEF	DEF	DEF	-	-
<b>Firewall</b>	Firewall géré dans le CPE	-	-	-	DEF	-
<b>Solution de back-up</b>	Back-up mobile	-	-	-	OPT	-

## 2.2 Services fonctionnels pour les formules basées sur la technologie cuivre

Internet	Composants de Service	Internet Office&Go Comfort (FTTH)	Internet Maxi Fiber avec Bizz Services	Internet Pro FullFiber	Internet Pro+ FullFiber	Internet Pro+ Essential FullFiber
<b>COMPOSANTS DE SERVICE FONCTIONNELS</b>						
<b>Accès internet</b>	Largeur de bande internet (fibre)	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
	Fiber Boost	OPT	OPT	-	-	-
	Fiber Boost Plus	OPT	OPT	-	-	-
	FullFiber Boost Pro	-	-	OPT	OPT	OPT
	Volume de transmission illimité	-	DEF	DEF	DEF	DEF
<b>CPE</b>	CPE	Routeur	Routeur	Routeur	Routeur	Modem
<b>Adresse IP</b>	Adresse IP fixe (IPv4)	OPT	OPT	OPT	DEF	DEF
	Bloc d'adresses IPv6 fixes	-	-	-	DEF	DEF
	Adresse IPv4 fixe supplémentaire (pack IP) et bloc IPv6 structuré	-	-	-	OPT	OPT
<b>Ports</b>	Ports illimités	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
<b>Nombre d'Utilisateurs finaux</b>	Nombre maximum d'Utilisateurs finaux	253	253	253	253	-

### Description de service contractuelle Internet

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

Firewall	Firewall géré dans le CPE	-	-	-	DEF	-
Solution de back-up	Back-up mobile	-	-	-	OPT	-

## 2.3 Services d'implémentation et opérationnels pour les formules basées tant sur la technologie cuivre que sur la technologie fibre

Le tableau ci-dessous décrit les Composants de Service prévus lors des phases d'implémentation et d'exploitation pour les formules basées tant sur la technologie cuivre que sur la technologie fibre. La colonne "Éléments de la solution" précise à quel élément de la solution le Composant de Service se rapporte.

Internet	Composants de Service	Éléments de la solution	Internet Office&Go Comfort & Internet Office&Go Comfort ((FTTH)	Internet Maxi avec Blizz Services & Internet Maxi Fiber avec Blizz Services	Internet Pro & Internet Pro FullFiber	Internet Pro+ & Internet Pro+ FullFiber	Internet Pro+ Essential & Internet Pro+ Essential FullFiber
<b>COMPOSANTS DE SERVICE D'IMPLÉMENTATION</b>							
	Installation	CPE, ligne (si nécessaire), back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
	Installation urgente (1)	CPE, ligne (si nécessaire), back-up mobile du Matériel	-	-	-	OPT	OPT

### Description de service contractuelle Internet

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

Internet	Composants de Service	Éléments de la solution	Internet Office&Go Comfort & Internet Office&Go Comfort ((FTTH))	Internet Maxi avec Bizz Services & Internet Maxi Fiber avec Bizz Services	Internet Pro & Internet Pro FullFiber	Internet Pro+ & Internet Pro+ FullFiber	Internet Pro+ Essential & Internet Pro+ Essential FullFiber
	Configuration et activation	Ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
<b>COMPOSANTS DE SERVICE OPÉRATIONNELS</b>							
<b>Support réactif</b>	Accès au Service Desk	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
	Diagnostic à distance	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
	Intervention à distance	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
	Intervention sur place	CPE, ligne, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
	Fourniture expresse de pièces de rechange	CPE	DEF	DEF	DEF	DEF	-
	Remplacement de pièces sur place	CPE	DEF	DEF	DEF	DEF	-
	Restauration de la configuration	CPE, ligne, plateforme de service internet	-	-	-	DEF	-

**Description de service contractuelle Internet**

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

Internet	Composants de Service	Éléments de la solution	Internet Office&Go Comfort & Internet Office&Go Comfort ((FTTH))	Internet Maxi avec Biz Services & Internet Maxi Fiber avec Biz Services	Internet Pro & Internet Pro FullFiber	Internet Pro+ & Internet Pro+ FullFiber	Internet Pro+ Essential & Internet Pro+ Essential FullFiber
<b>Traitement de la configuration</b>	Gestion de la configuration avec droits d'accès spécifiques	CPE	DEF	DEF	DEF	DEF	-
	Gestion de la configuration sans droits d'accès client	Ligne, service internet, plateforme, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
	Back-up de la configuration	CPE, ligne	-	-	-	DEF	-
	Changements standard	CPE, ligne	-	-	-	OPT	-
<b>Niveaux de service</b>	Fenêtre de traitement des Incidents (lun-ven 8 h - 22 h ; sam 8 h - 16 h 30)	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	-	DEF	DEF	DEF
	Fenêtre de traitement des Incidents (lun-ven 8 h - 20 h ; sam 8 h - 16 h 30)	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	-	-	-
	Délai de restauration du Service P1 5 h	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	-	DEF	DEF	DEF
	Délai de restauration du Service P1 le jour même	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	-	-	-
	Délai de restauration du Service P2 fin du Jour ouvrable suivant	CPE, ligne, plateforme de service	-	-	DEF	DEF	DEF

**Description de service contractuelle Internet**

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

Internet	Composants de Service	Éléments de la solution	Internet Office&Go Comfort & Internet Office&Go Comfort ((FTTH))	Internet Maxi avec Biz Services & Internet Maxi Fiber avec Biz Services	Internet Pro & Internet Pro FullFiber	Internet Pro+ & Internet Pro+ FullFiber	Internet Pro+ Essential & Internet Pro+ Essential FullFiber
		internet, back-up mobile du Matériel					
	Délai de restauration du Service P23 Jours ouvrables	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	-	-	-
	Disponibilité de service 99,7 %	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	-	-	DEF	DEF
	Fenêtre de mise en œuvre des changements (lun-ven 8 h - 18 h)	CPE, ligne	-	-	-	DEF	-
	Fenêtre de traitement des Incidents 24x7	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	-	-	OPT (2)	OPT (2)

(1) Non disponible pour les formules basées sur la technologie fibre

(2) Plus disponible sur des nouvelles lignes à partir de 15 janvier 2018

## 3. Services fonctionnels

### 3.1 Accès internet

#### 3.1.1 Technologie

L'accès internet fourni par Proximus est basé sur la technologie cuivre ou fibre. La technologie utilisée pour le Client est mentionnée sur le Bon de commande approprié.

#### 3.1.2. Vitesse

Le Service offre au Client un accès internet avec les vitesses standard maximales suivantes :

Formule de service internet sur la technologie cuivre	Vitesse de réception max.	Vitesse d'envoi max.
Internet Pro+	100 Mbps	40 Mbps
Internet Pro+ Essential	100 Mbps	40 Mbps
Internet Pro	100 Mbps	40 Mbps
Internet Maxi avec Bizz Services	100 Mbps	15 Mbps
Internet Office&Go Comfort	100 Mbps	6 Mbps

#### *Aperçu des vitesses pour les services internet professionnels sur la technologie cuivre*

La vitesse maximale annoncée est une valeur théorique pour une connexion internet fixe basée sur la technologie cuivre (que tous les clients ne peuvent pas atteindre en pratique). Dans le cas de formules basées sur la technologie cuivre, la vitesse est liée à la situation du Client : elle dépend principalement de la distance entre le point de raccordement et le central, de la disponibilité du VDSL, de l'installation informatique du Client et du câblage interne. Le Client ne bénéficiera de la vitesse maximale que si ces conditions sont optimales. L'utilisation du wi-fi peut également réduire la vitesse de surf.

#### **Description de service contractuelle Internet**

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

En fonction de son adresse, le Client peut consulter des informations détaillées sur sa vitesse Internet fixe sur [https://www.proximus.be/fr/id\\_cl\\_entspeedt](https://www.proximus.be/fr/id_cl_entspeedt). Des informations plus générales sur la vitesse d'Internet sont disponibles sur [www.proximus.be/internetpolicy](http://www.proximus.be/internetpolicy). Le cas échéant, le Client peut également contacter sa personne de contact habituelle chez Proximus.

Formule de service internet sur la technologie fibre	Vitesse de réception	Vitesse d'envoi
Internet Pro+ FullFiber	350 Mbps	50 Mbps
Internet Pro+ Essential FullFiber	350 Mbps	50 Mbps
Internet Pro FullFiber	350 Mbps	50 Mbps
Internet Maxi Fiber avec Bizz Services	220 Mbps	25 Mbps
Internet Office&Go Comfort (FTTH)	110 Mbps	10 Mbps

### *Aperçu des vitesses pour les services internet professionnels sur la technologie fibre*

La vitesse réellement expérimentée par le Client dépend également de l'installation informatique et, dans des cas exceptionnels, de l'utilisation générale.

En fonction de son adresse, le Client peut consulter des informations détaillées sur sa vitesse Internet fixe sur [www.proximus.be/vitesseinternet](http://www.proximus.be/vitesseinternet). Des informations plus générales sur la vitesse d'Internet sont disponibles sur [www.proximus.be/internetpolicy](http://www.proximus.be/internetpolicy). Le cas échéant, le Client peut également contacter sa personne de contact habituelle chez Proximus.

Dans le cas des Formules de service FullFiber, le Client peut, en option, demander une mise à niveau de sa vitesse.

Dans ce cas, les vitesses seront les suivantes :

#### **Description de service contractuelle Internet**

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

Formules de service internet	Vitesse de réception	Vitesse d'envoi
Internet Pro+ FullFiber & FullFiber Boost Pro	500 Mbps	100 Mbps
Internet Pro+ Essential FullFiber & FullFiber Boost Pro	500 Mbps	100 Mbps
Internet Pro FullFiber & FullFiber Boost	500 Mbps	100 Mbps
Internet Maxi Fiber avec Bizz Services & option Fiber Boost	350 Mbps	50 Mbps
Internet Office&Go Comfort (FTTH) & option Fiber Boost	350 Mbps	50 Mbps
Internet Maxi Fiber avec Bizz Services & option Fiber Boost Plus	500 Mbps	100 Mbps
Internet Office&Go Comfort (FTTH) & option Fiber Boost Plus	500 Mbps	100 Mbps

La vitesse réellement expérimentée par le Client dépend également de l'installation informatique et, dans des cas exceptionnels, de l'utilisation générale.

En fonction de son adresse, le Client peut consulter des informations détaillées sur sa vitesse Internet fixe sur [www.proximus.be/vitesseinternet](http://www.proximus.be/vitesseinternet). Des informations plus générales sur la vitesse d'Internet sont disponibles sur [www.proximus.be/internetpolicy](http://www.proximus.be/internetpolicy). Le cas échéant, le Client peut également contacter sa personne de contact habituelle chez Proximus.

### 3.1.3. Volume de transmission

Le Client utilisera le volume de transmission de données fournie dans le cadre du Service uniquement pour son propre compte et conformément aux dispositions du Contrat.

Volume de données total/mois applicable par Formule de service :

#### Description de service contractuelle Internet

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

Formule de service internet	Volume de transmission	Remarque
Internet Office&Go Comfort/Internet Office&Go Comfort (FTTH)	150 GB/mois	Si le Client dépasse le volume de transmission inclus dans la Formule de service, Proximus réduira la vitesse maximale du Service jusqu'à la fin du mois concerné, sauf si le Client commande un Volume Pack supplémentaire (payant).
Internet Maxi avec Bizz Services & Internet Maxi Fiber avec Bizz Services	Illimité	Une clause d'utilisation raisonnable est appliquée après 750 GB/mois. Par conséquent, si le Client dépasse un volume de transmission de 750 GB/mois, Proximus réduira la vitesse maximale du Service jusqu'à la fin du mois concerné, sauf si le Client commande un Volume Pack supplémentaire (gratuit).
Internet Pro/Internet Pro FullFiber	Illimité	-
Internet Pro+/Internet Pro+ FullFiber	Illimité	-
Internet Pro+ Essential/Internet Pro+ Essential FullFiber	Illimité	-

*Aperçu des volumes de transmission pour des services internet professionnels*

## 3.2 CPE

Pour "Internet Pro+" et "Internet Pro+ FullFiber", Proximus fournit au Client un CPE professionnel (routeur) permettant également des connexions sans fil. Ce routeur est le point de démarcation du Service.

Pour "Internet Pro", "Internet Pro FullFiber", "Internet Maxi avec Bizz Services", "Internet Maxi Fiber avec Bizz Services", "Internet Office&Go Comfort" et "Internet Office&Go Comfort (FTTH)", Proximus fournit

### Description de service contractuelle Internet

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

au Client un routeur b-box2/b-box3 permettant également des connexions sans fil. Ce routeur b-box est le point de démarcation du Service.

Dans le cas d'"Internet Pro+ Essential" ou d'"Internet Pro+ Essential FullFiber", Proximus ne fournit pas de routeur au Client. Le Client doit se charger de l'achat, de l'installation et de la maintenance de ce CPE (routeur). Dans ce cas, Proximus fournira au Client un modem (A-mod sur cuivre et ONT sur fibre) qui sera le point de démarcation du Service.

Le CPE (routeur ou modem) est mis à la disposition du Client pendant la durée du Contrat.

### 3.3 Adresse IP

#### 3.3.1 Adresse IP fixe (IPv4) et bloc d'adresses IPv6 fixes

Pour les formules "Internet Pro+", "Internet Pro+ FullFiber", "Internet Pro+ Essential" et "Internet Pro+ Essential FullFiber", le Client se voit attribuer une adresse IPv4 fixe. Le Client reçoit également un bloc d'adresses IPv6 fixes (sous-réseau /56), pour des lignes installées après le 1 Octobre 2016. Une adresse IP fixe est attribuée au côté internet du CPE. Du côté du réseau LAN du Client, le schéma d'adressage privé existant est conservé. Le CPE fait donc fonction de port d'accès standard pour le trafic internet et assure la traduction d'adresses du réseau privé vers le réseau public via NAT/PAT (Network Address Translation/Port Address Translation). Les adresses IPv4 ou IPv6 dynamiques ne sont pas possibles pour ces Formules de service.

Pour les autres Formules de service, le Client se voit attribuer une adresse IPv4 dynamique et reçoit un bloc d'adresses IPv6 dynamiques. En option payante, le Client peut toutefois recevoir une adresse IPv4 fixe. Le bloc d'adresses IPv6 fixes n'est pas possible pour ces Formules de service.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de toutes les combinaisons :

	Adresse IPv4 dynamique	Bloc d'adresses IPv6 dynamiques	Adresse IPv4 fixe	Bloc d'adresses IPv6 fixes
Internet Pro+ / Internet Pro+ FullFiber	-	-	DEF	DEF
Internet Pro+ Essential / Internet Pro+ Essential FullFiber	-	-	DEF	DEF
Internet Pro / Internet Pro FullFiber	DEF	DEF	OPT	-
Internet Maxi avec Bizz Services / Internet Maxi Fiber avec Bizz Services	DEF	DEF	OPT	-
Internet Office&Go Comfort / Internet Office&Go Comfort (FTTH)	DEF	DEF	OPT	-

### 3.3.2 Adresse IPv4 fixe supplémentaire et bloc IPv6 structuré

Dans le cas des Formules de service "Internet Pro+", "Internet Pro+ Essential", "Internet Pro+ FullFiber" ou "Internet Pro+ Essential FullFiber", le Client peut souscrire l'option "Pack IP".

Dans le cadre de cette option, le Client recevra :

- un pool supplémentaire d'adresses IPv4 fixes (entre 4 et 32 adresses IPv4 fixes supplémentaires). Le nombre exact d'adresses IPv4 fixes dépendra des besoins du Client et sera examiné par Proximus.
- un bloc supplémentaire d'adresses IPv6 fixes. Le second bloc du bloc /57 reçu sera routé vers le routeur ou le firewall du Client. L'adresse sur le firewall ou le routeur sera l'adresse correspondante se terminant par "::10/64". Il est possible de la modifier si nécessaire.

#### Description de service contractuelle Internet

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

## 3.4 Ports

Lors de l'installation, un certain nombre de ports TCP/UDP sont ouverts pour le Client.

Ports généralement utilisés dans le cadre du Service :

- MAIL : port TCP 25 (SMTP), 110 (PoP3), 220 (IMAP3), 143 (IMAP4) ;
- WEB : port TCP 80 (HTTP), 443 (HTTPS) ;
- NEWS : port TCP 119 ;
- FTP : port TCP 21, 20 ;
- SSH : port TCP 22.

## 3.5 Nombre d'Utilisateurs finaux

Le nombre d'Utilisateurs finaux est limité à 253 (adressage IPv4) par ligne.

Sur les formules Internet Pro+ Essential et Internet Pro+ Essential FullFiber, la limite dépendra du CPE, installé et géré par le Client. Pour l'accès wi-fi, Proximus recommande de ne pas dépasser 15 Utilisateurs finaux simultanés afin d'éviter toute instabilité.

## 3.6 Boîte e-mail de base

Pour les Formules de service "Internet Office&Go Comfort", "Internet Office&Go Comfort (FTTH)", "Internet Maxi avec Bizz Services", "Internet Maxi Fiber avec Bizz Services", "Internet Pro" et "Internet Pro FullFiber", le Client reçoit le nombre et la taille de boîtes e-mail décrits dans le tableau ci-dessous :

Service internet	Nombre de boîtes e-mail	Taille par boîte e-mail
Internet Pro/Internet Pro FullFiber	10	50 GB
Internet Maxi avec Bizz Services/Internet Maxi Fiber avec Bizz Services	6	50 GB
Internet Office&Go Comfort/Internet Office&Go Comfort (FTTH)	6	50 GB

#### *Aperçu d'une boîte e-mail standard pour les services internet professionnels*

Dans les autres cas, le Service ne comprend pas la fourniture de boîte e-mail.

### 3.7 Firewall géré

Le Service inclut un firewall géré par Proximus afin de protéger le réseau interne du Client contre les intrusions. Proximus met en œuvre une série standard de paramètres dans ce firewall.

Ce firewall inclut le mécanisme suivant :

- Inspection dynamique des paquets
- Listes d'accès
- Surveillance de la session
- Timers par port et application

Le Client peut demander à Proximus d'adapter ces paramètres via la procédure de gestion des changements (Change Management). Pour ce faire, le Client doit envoyer un e-mail à [experts@proximus.com](mailto:experts@proximus.com). Les changements sont gratuits pendant la première semaine qui suit l'activation du Service. Ensuite, ils sont payants.

### 3.8 Back-up mobile

Cette option fournit au Client une solution de back-up basée sur une connexion mobile 3G ou 4G (en fonction de l'infrastructure sur place et de la technologie disponible) si la ligne fixe sous-jacente au Service rencontre un problème et ne peut plus assurer le Service. Cette option n'est disponible que pour les Formules de service "Internet Pro+" et "Internet Pro+ FullFiber".

Le basculement aura lieu automatiquement sans intervention manuelle de la part du Client. Lorsque la ligne fixe est de nouveau opérationnelle et stable, la connexion repassera automatiquement sur la ligne fixe. L'adresse IP fixe attribuée à la ligne fixe sera également disponible sur la connexion de back-up.

Le back-up mobile est une forme de solution sans fil qui fonctionne par propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, Proximus ne peut garantir la transmission partout et en permanence. La qualité du Service "Mobile Backup" dépendra de la qualité de la couverture mobile interne de Proximus à l'adresse d'installation. De plus, Proximus ne fournit aucune garantie quant à la vitesse et à la largeur de bande de la connexion mobile utilisée pour la solution de back-up mobile. Elles peuvent être inférieures à la vitesse et à la largeur de bande initiales de la ligne fixe. Proximus déterminera la technologie la plus appropriée pour proposer un back-up mobile site par site.

Proximus attire l'attention du Client sur le fait que si le Service est utilisé comme prérequis d'un service de téléphonie 'Voice over IP', le trafic vocal ne sera pas activé sur cette solution de back-up mobile.

Compte tenu de la nature sans fil de la solution de back-up, cette option est soumise à une étude de faisabilité technique sur le Site du Client pendant la phase de prévente. Une étude de faisabilité positive n'offre toutefois aucune garantie quant à la couverture mobile interne de Proximus. Si Proximus constate pendant la phase d'implémentation que la couverture mobile interne n'est pas assurée, elle a le droit de refuser l'activation de cette option. Dans ce cas, l'option ne sera plus incluse dans le Contrat et Proximus n'aura pas l'obligation d'offrir une autre solution ni une quelconque compensation.

### 3.9 DNS Server

La connexion Internet est fournie par les serveurs 'Proximus DNS Caching Servers'.

Les clients disposant d'une adresse IP fixe (au moyen d'un IP pack ou d'une adresse IP fixe incluse dans le Service) peuvent demander des configurations DNS inversées (Reverse DNS) en envoyant un e-mail à: [dnsmaster@proximus.com](mailto:dnsmaster@proximus.com).

## 4. Services d'implémentation

### 4.1 Commande

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

- la Formule de service demandée ;
- la durée initiale du Contrat (si la durée par défaut n'est pas applicable) ;
- la ou les options commandées ;
- l'activation ou la désactivation de la fonction wi-fi.

### 4.2 Installation, configuration et activation

Dès la réception du Bon de commande dûment signé et complété (y compris les annexes), Proximus commence le processus d'implémentation. Le Client sera contacté par Proximus afin de prendre rendez-vous pour l'installation. Le Client recevra une confirmation écrite de la commande et des toutes les informations nécessaires à l'installation et l'activation du Service (y compris la Date d'activation).

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

Le Client désignera une ou plusieurs personnes possédant les compétences, les connaissances et/ou l'expérience appropriées pour superviser le Service, évaluer l'adéquation et les résultats du Service, et accepter la responsabilité des résultats du Service. Cette personne doit être présente ou au moins disponible par téléphone pendant toute la phase de mise en œuvre.

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

- Installation
  - Installation de la ligne si elle n'est pas présente sur le Site du Client
  - Installation de tous les Produits inclus dans la solution du Client (splitter, CPE et Matériel nécessaire pour l'option de back-up mobile en cas de commande). Il s'agit de la connexion de Produits au panneau de raccordement ou au réseau électrique et de la mise sous tension pour vérifier le bon fonctionnement des Produits.
- Configuration et activation
  - Proximus configure les Produits et la ligne internet.
  - Le cas échéant, Proximus effectue un back-up de la configuration.
  - L'adresse IP sera chargée dans le routeur.
  - Le wi-fi sera activé ou désactivé en fonction du choix du Client.
  - Proximus active le Service.

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

- la configuration du LAN du Client ;
- la configuration du PC, des tablettes et des smartphones du Client ;
- la fourniture, l'installation et la configuration du routeur pour "Internet Pro+ Essential" ou "Internet Pro+ Essential FullFiber" ;
- la fourniture, l'installation et la configuration du câblage interne.

Vers la fin de la phase d'implémentation, Proximus effectuera des tests fonctionnels et des tests de performance. Au besoin, Proximus ajustera l'installation en fonction des résultats des tests et effectuera une nouvelle série de tests.

À la fin de l'installation et de la configuration, Proximus s'occupera de tous les emballages et autres déchets. Proximus informera le Client par écrit (p. ex. e-mail, fax) de l'activation du Service. Le Service est mis à la disposition du Client dès la Date d'activation.

#### Délai d'implémentation

Dès que Proximus confirme la commande du Client et à condition qu'une ligne Proximus compatible avec la technologie mentionnée sur le Bon de commande soit disponible sur le Site du Client et que tous les prérequis soient satisfaits, Proximus mettra tout en œuvre pour assurer l'activation du Service dans les 20 Jours ouvrables.

Si aucune ligne Proximus compatible avec la technologie mentionnée sur le Bon de commande n'est disponible sur le Site 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, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour respecter le délai d'activation mentionné ci-dessus.
- Des travaux supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires si l'infrastructure n'est pas disponible sur le Site du Client. Le délai d'activation risque alors d'être plus long et des frais supplémentaires seront facturés au Client.

Proximus fixe un rendez-vous avec le Client pour réaliser une Étude de site. Cette Étude de site résulte en (i) un RFD (Request for Design) spécifiant les conditions de fourniture de la ligne par Proximus et (ii) une liste d'activités à effectuer soit par le Client, soit par Proximus. Si le Client souhaite effectuer les travaux sur son Site, il donnera à Proximus une indication de la date de fin des travaux et informera Proximus de la fin effective des travaux. Si le Client souhaite que Proximus effectue les travaux sur son Site, Proximus lui soumettra au préalable 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.

- Des travaux supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires si l'infrastructure n'est pas disponible sur le domaine public. Le délai d'activation mentionné ci-dessus risque alors d'être plus long et des frais supplémentaires seront facturés au Client. La plupart de ces travaux sont soumis à l'obtention d'une autorisation des administrations publiques, ce qui pourrait retarder considérablement l'installation du Service. Des circonstances inattendues peuvent également retarder l'installation du Service. Proximus informera alors le Client de la cause et de l'ampleur du retard. Proximus transmettra un devis spécifique au Client concernant le coût des travaux d'installation.

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

### 4.3 Installation urgente

Pour les Formules de service Internet Pro+ et Internet Pro+ Essential, le Client peut demander en option (payante) à Proximus de lui fournir le Site dans un délai convenu. Le Client mentionne la date de fourniture exacte souhaitée, à savoir la date RFS (Requested Ready For Service), dans le Bon de commande. Le Rush Provisioning Service (service de fourniture d'urgence) n'est possible que pendant la phase d'implémentation du Service. Une fois le Service activé par Proximus, le Client n'est plus autorisé à demander la fourniture d'urgence d'une option supplémentaire (p. ex. back-up mobile demandé après l'activation du Service) ou d'un service supplémentaire (p. ex. activation du service de téléphonie Voice over IP sur la même ligne).

Dès la réception du Bon de commande dûment signé et complété (y compris les annexes), Proximus vérifiera si la date RFS est faisable. Proximus informera le Client dans les 2 Jours ouvrables suivant la réception de la commande du Client.

Proximus a le droit de refuser une demande de fourniture d'urgence dans les cas suivants :

- La capacité de production interne de Proximus ne permet pas de traiter la commande urgente à la date demandée.
- Le Site du Client n'est pas prêt pour permettre la fourniture de la ligne Internet Pro+ ou Internet Pro+ Essential à la date demandée.
- La fourniture d'urgence n'est pas possible en raison de contraintes techniques.

En cas de refus de la commande urgente, Proximus installera la ligne Internet Pro+ ou Internet Pro+ Essential comme une installation ordinaire et les frais applicables à une commande urgente ne seront pas facturés.

Si Proximus accepte la commande urgente, elle installera et activera la nouvelle ligne internet d'ici la date RFS. Sans préjudice de ce qui précède, les retards imputables au Client (comme le non-respect des spécifications techniques de Proximus, tout retard dans la préparation du local de télécommunication), à un cas de force majeure ou à un tiers ne seront pas considérés comme un manquement de la part de Proximus. Si Proximus a respecté la date convenue pour le Rush Provisioning Service, elle facturera les frais d'installation ainsi que le tarif du Rush Provisioning Service. Si Proximus n'a pas respecté la date convenue pour le Rush Provisioning Service et que la faute lui est imputable, le Client ne paiera que les frais d'installation. Le Rush Provisioning Service ne sera pas facturé au Client. Proximus ne sera redevable d'aucune autre indemnité.

## 5. Services opérationnels

Pour chaque Composant de Service décrit ci-dessous, Proximus déploie tous les efforts raisonnables pour rendre le Service opérationnel et conforme aux niveaux de service convenus dans le Contrat. Conformément aux Conditions générales, toutes les obligations de Proximus doivent être qualifiées d'obligations de moyens, sauf si elles font l'objet de crédits de service en cas de non-respect du SLA.

### 5.1 Support réactif

La famille de Composants de Service "Support réactif" comprend les composants qui visent à rétablir le fonctionnement normal en cas d'Incidents en minimisant l'impact sur les activités du Client ou sur les Utilisateurs finaux. Par Incident, on entend une interruption imprévue du Service ou une diminution de sa qualité. Il peut également s'agir de l'échec d'un Configuration Item qui n'a pas encore eu d'impact sur le Service.

De plus, un Service Desk est accessible au Client afin d'interagir avec Proximus sur les différents aspects du Service.

La procédure d'acceptation décrite dans les Conditions générales pour la configuration et l'installation s'applique également aux mesures prises par Proximus dans le cadre des Composants de Service "Support réactif".

#### 5.1.1 Service Desk

Les Composants de Service "Service Desk" englobent la mise à disposition d'un Point de contact unique (Single Point of Contact ou SPOC) entre Proximus et le Client pour les services de support durant la phase d'exploitation du Service.

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

##### 5.1.1.1 Accès au Service Desk

#### A. SERVICE DESK EN GUISE DE SPOC

Le Service Desk fait office de Point de contact unique (SPOC) du Client en cas d'événement de service. On entend par événement de service toute demande, Alarme ou notification liée au Service. Ces événements de service sont signalés par le Client ou par Proximus ou peuvent être déclenchés par un système de contrôle ou de gestion du Service. Ils nécessitent une intervention humaine. Les événements de service sont enregistrés par Proximus sous forme d'Incident, de demande de changement, de demande d'information ou de demande de service. Le Service Desk peut être également contacté dans le cadre d'un Support à la demande.

Seuls les représentants autorisés du Client ont accès au Service Desk (24x7) via :

Accès au Service Desk	
Téléphone	0800 22 200 (NL) 0800 33 200 (FR) 0800 44 200 (D) 0800 55 200 (ENG)
E-mail	<a href="mailto:ict-servicedesk@proximus.com">ict-servicedesk@proximus.com</a>
Internet	<a href="http://admit.proximus.be">admit.proximus.be</a> <a href="http://www.proximus.be/MyContacts">www.proximus.be/MyContacts</a>

En cas de signalement d'un événement de service par le Client (par téléphone, e-mail ou internet), le Service Desk vérifie l'identité de l'interlocuteur sur la base d'une liste prédéfinie de représentants autorisés du Client et collecte des informations concernant l'événement de service. Les informations suivantes peuvent être demandées au Client (liste non exhaustive) :

- le numéro d'identification de son Contrat ;
- le numéro de série du Produit défectueux/de la ligne défectueuse ;
- la nature de la demande ;
- l'adresse du Site d'installation du Produit/de la ligne ;
- le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone du contact technique du Client.

Le Service Desk enregistre l'événement de service. Après l'enregistrement, le Client reçoit un numéro de ticket. Ce numéro sert d'identification unique et sera utilisé lors de tout contact ultérieur à ce sujet entre Proximus et le Client. Pendant le cycle de vie du ticket, il sera possible de suivre l'avancement du ticket et d'interagir avec le Client via le portail sécurisé mis à la disposition de ce dernier pendant la durée du Contrat. Le Client est informé de tout changement majeur concernant le statut du ticket. Ceci inclut notamment :

- l'ouverture, la notification de la résolution et la clôture de l'Incident ;
- un Stop-Clock ;
- une modification de la priorité.

Le Service Desk comprend plusieurs unités fonctionnelles :

### Description de service contractuelle Internet

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

La 1ère ligne : fait office de premier point de contact pour le Client et traite, à ce titre, un vaste éventail d'événements de service. Sa tâche consiste à enregistrer correctement les événements de service et si possible, à les résoudre ou à les transmettre à l'équipe de 2e ligne compétente. Les techniciens disposent des compétences techniques nécessaires pour résoudre des Incidents de base. Les clients ayant opté pour une Formule de service "Internet Pro (FullFiber)" seront prioritaires pour accéder au Service Desk par rapport aux clients ayant opté pour des Formules de service Internet Office&Go Comfort (FTTH) ou Internet Maxi (Fiber) avec Bizz Services.

Il existe un autre Service Desk pour les Formules de service "Internet Pro+ (Essential)" tant sur le cuivre que sur la fibre. Il se compose de techniciens dotés de compétences techniques étendues leur permettant de traiter des configurations complexes et des paramètres spécifiques sur mesure.

La 2e ligne : dispose de compétences techniques plus approfondies et est chargée de traiter les événements de service qui lui sont confiés jusqu'à leur résolution. Dans ce contexte, les équipes de support de 2e ligne feront remonter les cas au niveau des équipes d'experts internes ou de parties externes pour pouvoir fournir au Client les services de support contractuels.

### B. ÉVÉNEMENTS DE SERVICE

Le traitement de chaque type d'événement de service est spécifié ci-dessous :

#### Incident

Si le Client détecte lui-même un Incident, il l'enregistre via le Service Desk. En cas d'interruption complète du Service, le Client est toujours tenu d'appeler le Service Desk pour enregistrer un ticket. Le Service Desk demandera également au Client de communiquer toutes les informations pertinentes concernant l'impact opérationnel et l'urgence de l'Incident signalé. Le Service Desk acceptera et classera l'Incident, créera un Ticket d'Incident et le transmettra à l'équipe de support compétente. Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour créer un Ticket d'Incident et en informer le Client dans les 15 minutes.

Le Service Desk assignera une priorité au Ticket de dérangement, à sa seule discrétion et en se basant sur l'impact de l'Incident sur les activités (voir ci-dessous). Il le transmettra ensuite au pool de compétences approprié pour traitement ultérieur dans le cadre du SLA éventuellement applicable.

Définition des priorités	
P1	<p><b>Interruption complète du Service</b></p> <p>Interruption complète de l'accès internet. Aucune interaction vers internet.</p> <p>Plus de synchronisation entre le CPE et le réseau de Proximus.</p> <p>Problème matériel.</p>

P2	<p><b>Détérioration grave du Service (fonctions critiques pour les activités) ou activation du back-up</b></p> <p>En cas de back-up mobile, interruption de la ligne fixe.</p> <p>Problèmes de qualité (p. ex. interruptions répétitives, lenteur, services indisponibles et serveurs inaccessibles).</p>
P3	<p><b>Impact limité (processus d'entreprise disponibles)</b></p> <p>Défectuosités sur le back-up mobile, problèmes de boîte e-mail ou problèmes de wi-fi.</p>
P4	<p><b>Pas d'impact/demande d'info</b></p> <p>Demandes de changement de la configuration, questions relatives à la configuration active et questions relatives aux précédentes interruptions.</p>

### Demande de changement

Une demande de changement est une demande du Client en vue de modifier la configuration d'un Configuration Item. Voir "Traitement de la configuration" pour obtenir des descriptions détaillées. Un ticket est créé et envoyé à l'équipe de support compétente pour traitement ultérieur.

### Demande d'information

Le Client peut demander des informations complémentaires ou des clarifications au sujet du Service ou d'un délivrable spécifique du Service (demande de rapport spécifique, demande d'un certain enregistrement du journal, etc.). Il introduit pour ce faire une demande d'information. Le Client est invité à soumettre sa demande d'information via le portail en libre-service lorsque l'authentification du demandeur est requise pour la demande spécifique.

Proximus se réserve le droit de facturer au Client tout matériel et toute heure d'activité supplémentaire résultant du traitement de la demande d'information.

### Demande de service

Par demande de service, on entend tout événement de service qui n'est pas de type Incident, demande de changement ou demande d'information. Un ticket est créé et envoyé à l'équipe de support compétente pour traitement ultérieur.

### Support à la demande

Le Client peut contacter le Service Desk pour un support spécifique non couvert par le Contrat (ci-après "Support à la demande"). Pour obtenir un Support à la demande, le Client est tenu de contacter le Service Desk par téléphone ou via le portail en libre-service et de fournir les informations requises pour l'enregistrement du ticket. Sa demande est ensuite transférée à l'équipe de support compétente pour une première Évaluation. Proximus déterminera à son entière discrétion la faisabilité technique et commerciale de la demande du Client et communiquera son feed-back au Client dès que possible. Proximus peut rejeter la demande du Client, notamment si elle ne supporte pas les technologies utilisées ou si l'implémentation prend plus de 2 Jours ouvrables. En cas d'acceptation du Support à la demande par Proximus, le Client signe le formulaire de demande de service. Le Support à la demande est alors activé.

Facturation du Support à la demande : une redevance de départ fixe et une redevance "temps et matériel" récurrente sont à charge du Client.

### C. PORTAIL EN LIBRE-SERVICE

Le portail en libre-service fournit un accès sur la base d'une authentification unique au traitement des événements de service, la commande en ligne (si prévue dans le cadre du présent Service) et l'ensemble du reporting en ligne.

- Accès aux événements de service
  - Un portail est mis à la disposition du Client pour accéder aux événements de service. Sur ce portail, le Client peut enregistrer les événements de service, consulter le statut et télécharger des fichiers et des correctifs.
  - Il est toujours possible de rapporter un Incident lié à un événement de service via ce portail en ligne, mais les Incidents de priorité P1 doivent toujours être signalés par téléphone.
- Accès au reporting
  - Si le Client possède des Composants de Service relatifs au reporting dans le cadre du présent Service, le portail en libre-service comprend un lien direct vers les rapports en ligne du Client.

## 5.1.2 Traitement des Incidents

Les Composants de Service "Traitement des Incidents" visent à supprimer ou réduire les conséquences d'un Incident sans inclure le "Traitement des pièces de rechange". Les Incidents sont traités dans la Fenêtre de service telle que définie dans le Contrat. Après chaque intervention, le statut du Ticket d'Incident sera actualisé dans le portail en libre-service mis à la disposition du Client. Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour effectuer les activités décrites ci-dessous en cas d'Incident.

### 5.1.2.1 Diagnostic à distance

Proximus examine s'il est possible de diagnostiquer l'Incident signalé sur la base de toutes les informations disponibles. Cet examen s'effectue à distance (par téléphone, par e-mail, au moyen d'outils de contrôle).

Le Client sera prié de fournir au besoin les informations nécessaires et peut être invité à effectuer certaines actions correctives ou de dépannage de base.

### 5.1.2.2 Intervention à distance

Une fois le diagnostic à distance établi et pour autant que l'Incident puisse être résolu à distance, Proximus commencera une intervention à distance pour chercher à résoudre l'Incident, que celui-ci soit lié au Matériel, au système d'exploitation ou au Logiciel d'application.

Proximus prendra éventuellement contact avec le Client lors du traitement à distance d'un Incident. Celui-ci peut en effet apporter son aide lors de certaines activités de réparation de base sur place. Ces activités de réparation se limitent aux problèmes matériels et aux bugs logiciels au niveau de l'élément de la solution dans le champ d'application de ce Composant de Service. Les problèmes de configuration ne relèvent pas du champ d'application de ce Composant de Service.

En cas de problème lié à un Logiciel, l'intervention à distance se limite à vérifier avec le fournisseur la disponibilité de patches/d'updates et à les suggérer au Client. Si le Client souhaite que Proximus se charge de l'Upgrade, de l'Update/du patching, Proximus peut assurer un Support à la demande.

### 5.1.2.3 Intervention sur place

Proximus effectue une intervention sur place si elle conclut que l'Incident est lié au Matériel ou au système d'exploitation et qu'il ne peut pas être résolu à distance ou par le remplacement de pièces.

Proximus réalise cette intervention sur le Site du Client au moment convenu de commun accord par les Parties.

Le Client sera informé de toutes les actions et de leur impact (moment, conséquences sur l'infrastructure existante du Client).

Proximus reçoit l'aval du Client concernant les actions à entreprendre. Après l'intervention, le statut du Ticket d'Incident sera mis à jour.

### 5.1.2.4 Restauration de la configuration

Outre les interventions à distance et sur place, Proximus déploie, si cela s'avère nécessaire à des fins de restauration du Service, tous les efforts raisonnables pour restaurer, de commun accord entre le Client et Proximus, la configuration jusqu'à la dernière configuration valide connue de l'élément de la solution.

Si le Client a choisi de confier à Proximus la gestion de la configuration de l'élément de la solution concerné (pas d'accès root aux appareils disponible pour le Client), Proximus lance la restauration de la configuration à l'aide du dernier back-up disponible directement après le remplacement de l'élément défectueux.

Autrement, le Client est responsable de fournir à Proximus le dernier back-up de configuration à implémenter. Si l'installation de ce back-up ne permet pas de restaurer correctement la configuration, Proximus tentera de restaurer les paramètres d'usine (avec l'accord du Client). Si cette tentative se solde par un échec, le Client peut demander un Support à la demande.

Le Service ne couvre pas la restauration de toute autre donnée perdue du Client et ne s'applique qu'aux éléments matériels de la solution.

### 5.1.3 Traitement des pièces de rechange

Les Composants de Service "Traitement des pièces de rechange" visent à supprimer ou réduire les conséquences d'un Incident en remplaçant l'élément défectueux du Produit concerné. Les Composants de Service varient selon les modalités de fourniture et de remplacement des pièces de rechange. L'expédition par Proximus et les frais de déplacement incombant à Proximus ainsi que le coût de la pièce de rechange sont inclus dans la redevance du Service.

La pièce de rechange reste dans l'infrastructure du Client comme solution finale (en d'autres termes : aucun remplacement supplémentaire du Produit n'est réalisé), sauf mention contraire. Si aucune défaillance n'est détectée, des coûts peuvent être facturés au Client.

#### 5.1.3.1 Fourniture expresse de pièces de rechange

Se référant au numéro de Ticket de dérangement du Service Desk, Proximus expédie une pièce de rechange au Client sans attendre l'élément défectueux. La pièce de rechange provient d'un stock de pièces de rechange géré par Proximus et partagé entre plusieurs clients. Pour autant que la pièce de rechange y soit disponible, un tel stock permet un remplacement plus rapide que dans le cas du retour de la pièce défectueuse chez le fabricant.

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables en vue du maintien d'un stock de pièces de rechange suffisant. Le Client reconnaît que Proximus ne peut être tenue responsable de l'absence de pièces de rechange dans ses stocks si celles-ci ne sont plus disponibles chez le fabricant.

#### 5.1.3.2 Remplacement de pièces sur place

Se référant au numéro de Ticket de dérangement du Service Desk, Proximus réalise l'intervention sur place. Celle-ci consiste à remplacer la pièce défectueuse par une pièce de rechange et à réinstaller la dernière version du système d'exploitation (SE) pour cette pièce (pour celles qui disposent d'un SE). Des tests fonctionnels sont effectués avant de clôturer l'intervention. Proximus récupère la pièce défectueuse.

La restauration du Logiciel d'application n'entre pas dans le cadre de ce Composant de Service. Le Client peut demander une intervention payante adéquate en vue de la restauration du Logiciel d'application.

## 5.2 Traitement de la configuration

La famille de Composants de Service "Traitement de la configuration" comprend les activités réalisées par Proximus sur les éléments de la solution suivants :

- le CPE
- la plateforme de service internet
- la ligne
- le back-up mobile du Matériel

Les activités de traitement de la configuration par Proximus ne seront pas possibles pour d'autres éléments de la solution.

### 5.2.1 Gestion des accès et de la configuration

Tous les éléments de la solution dans le cadre du présent Contrat comprenant la gestion des accès et de la configuration sont soumis aux droits respectifs des Parties définis ci-dessous.

#### 5.2.1.1 Gestion de la configuration sans droits de client spécifiques

Proximus est le titulaire de tous les droits d'administrateur, au nom du Client. Le Client dispose d'un droit de lecture et de droits d'administrateur limités sur l'élément de la solution dans le cadre de ce Composant de Service pour effectuer des changements. Le Client est autorisé à apporter à sa seule discrétion les changements suivants dans la configuration de ces éléments de la solution :

- Changement du (nom) SSID du wi-fi
- Changement de la clé de sécurité du wi-fi (p. ex. WPA-PSK)
- Choix d'un canal wi-fi

Proximus apporte tous les autres changements à la configuration des éléments de la solution dans le cadre du Contrat pour ce Composant de Service, après approbation par le Client. Proximus décline toute responsabilité pour les conséquences éventuelles de changements effectués par le Client ou un tiers.

#### 5.2.1.2 Gestion de la configuration sans droits d'accès client

Proximus est le titulaire de tous les droits d'administrateur de cet élément de la solution. Proximus est la seule Partie en droit d'accéder à l'élément de la solution et d'y apporter des changements. Le Client ne jouit pas de droits d'accès ou de gestion au niveau de l'élément de la solution. Le Client n'est pas autorisé à apporter de changements à l'élément de la solution. Proximus décline toute responsabilité pour les conséquences éventuelles de changements effectués par le Client ou un tiers.

### 5.2.13 Back-up de la configuration

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables en vue d'effectuer des back-ups réguliers de la configuration de l'élément de la solution dans le cadre du Contrat pour ce Composant de Service et de les rendre disponibles à des fins de restauration. Le premier back-up est réalisé lorsque Proximus installe l'élément de la solution.

Par défaut, les back-ups de la configuration sont programmés pour tourner la nuit et sont stockés dans un endroit sécurisé et géré par Proximus. (Internet Pro+, Internet Pro+ Essential, Internet Pro+ FullFiber, Internet Pro+ Essential FullFiber).

Le back-up de la configuration conservé par Proximus traite les informations suivantes :

- Configuration IP internet
- Serveur DHCP
- Pool SHCP
- Données wi-fi
- Mot de passe wi-fi
- Mode de sécurité wi-fi
- Mappages de ports
- Données de connexion PPP

Le mot de passe n'est pas sauvegardé dans le fichier de back-up. Il est toujours crypté pour des raisons de sécurité. Il ne peut être modifié que lors d'une intervention sur place par un technicien Proximus.

## 5.2.2 Traitement des changements de configuration

Le traitement des changements de configuration vise à offrir au Client la possibilité de demander des changements de configuration de l'infrastructure ou du Service pendant la durée du Contrat. Le changement de configuration ne peut être que standard.

Les changements de configuration peuvent être proposés par le Client ou par Proximus. S'ils sont proposés par le Client, ce dernier demande le changement via le portail en libre-service ou via le Service Desk (demande de changement). Dans le second cas, les Parties examineront ensemble le changement proposé et Proximus préparera la demande de changement sur le portail en libre-service. Le Client assume la responsabilité finale de l'approbation de la demande de changement proposée. Proximus se charge ensuite de la préparer et de l'implémenter. Proximus pourra exécuter la demande de changement à condition de disposer des droits de gestion appropriés.

L'acceptation de l'exécution des changements de configuration a lieu conformément à la procédure définie dans les Conditions générales pour les clients Proximus.

### 5.2.2.1 Changements standard

Une demande de changement standard est une demande de changement dont l'impact sur les activités du Client est prévisible. Le workflow et la charge de travail étant connus, aucune analyse spécifique n'est requise de la part de Proximus. Le coût de l'intervention est dès lors fixé et connu au préalable ou peut être estimé aisément. Ces changements standard sont classés en différentes catégories et répertoriés dans le catalogue des changements standard disponible sur le portail en libre-service, dans lequel le Client peut faire son choix.

Une fois que le Client a introduit sa demande de changement, le Service Desk examinera la demande et décidera à sa discrétion s'il accepte ou non la demande. En cas de refus, une raison sera fournie. Le Client est systématiquement avisé de la suite réservée à la demande de changement (acceptation ou refus).

Les demandes de changement couvrent les actions suivantes :

- Ouverture et fermeture de ports de communication
- Changement d'adresse IP

Proximus pourra à tout moment adapter cette liste sans avis préalable et sans que cette adaptation soit considérée comme une modification du Contrat. Le prix applicable est celui en vigueur au moment où le Client soumet sa demande de changement.

En cas de sélection de cette option, Proximus réduira l'évaluation interne de la demande de changement au strict nécessaire en vue d'une implémentation du changement aussi rapide que possible, indépendamment de la Fenêtre de service.

Le Client peut, pendant la durée du Contrat, demander la révision de cette stratégie en matière de ports, par exemple l'ouverture de ports supplémentaires (aucune limite quant au nombre de ports ouverts, à l'exception du port 23 réservé par Proximus à des fins de gestion). Pour ce faire, le Client doit envoyer directement un e-mail à [experts@proximus.com](mailto:experts@proximus.com). Le Client se verra facturer un supplément unique par intervention demandée plus d'une semaine après l'installation.

## 6. Service Level Agreement (SLA)

Le Service fournit au Client différents niveaux de service en termes de :

- Fenêtre de traitement des Incidents
- Restauration du Service
- Disponibilité du Service

Les niveaux de service s'appliquent au Service décrit dans le présent document, pour autant que les activités de Proximus soient concernées. Les Incidents ou retards imputables au Client, à un cas de force majeure ou à un tiers, les heures non comprises dans la Fenêtre de service et les travaux planifiés sont exclus du calcul (application du principe "Stop-Clock"). Les niveaux de service ne s'appliquent qu'aux Incidents relevant de la responsabilité de Proximus.

Les niveaux de service s'appliquent dès l'activation du Service et la réception des identifiants, le cas échéant.

Si Proximus ne parvient pas à respecter les objectifs avec solution en matière de niveau de service définis dans le tableau ci-dessous, le Client est en droit d'obtenir des crédits de service de Proximus. Le Client est tenu de les réclamer personnellement. Proximus ne les fournit pas de manière proactive. Cette demande doit être soumise à Proximus dans les trois mois suivant la fin du mois où le non-respect du SLA a été constaté. Le tableau ci-dessous énumère les crédits de service que le Client est en droit de réclamer en cas de non-respect. Les crédits de service et la procédure d'escalade relèvent du droit exclusif du Client et représentent une compensation exclusive en cas de non-respect par Proximus des objectifs en matière de niveau de service.

## 6.1 Description du niveau de service

Niveau de service	Définition du niveau de service	Solution	Internet Office & Go Comfort/Internet Office&Go Comfort (FTTH)	Internet Maxi avec Bizz Services/Internet Maxi Fiber avec Bizz Services	Internet Pro/Internet Pro FullFiber	Internet Pro+/Internet Pro+ FullFiber	Internet Pro+ Essential/Internet Pro+ Essential FullFiber
<b>Fenêtre de traitement des Incidents</b>	Fenêtre durant laquelle les Incidents sont traités	<b>N.A.</b>	Lun-ven 8 h-20 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges	Lun-ven 8 h-20 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges	Lun-ven 8 h-22 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges	Lun-ven 8 h-22 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges	Lun-ven 8 h-22 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges
<b>Délai de restauration du Service (1)</b>	Période comprise entre la création et la résolution d'un Incident au niveau du Service, pendant la Fenêtre de service convenue moins le temps perdu résultant du principe "Stop-Clock".	Procédure d'escalade + Crédits de service : un mois de redevance de service en cas de non-respect du Délai de restauration du Service pour les Incidents P1 (maximum 1 mois de redevance de service par mois)	Jour même P1 3 JO P2 3 JO P3 10 JO P4	Jour même P1 3 JO P2 3 JO P3 10 JO P4	5 h P1 JO suivant P2 3 JO P3 10 JO P4	5 h P1 JO suivant P2 3 JO P3 10 JO P4	5 h P1 JO suivant P2 3 JO P3 10 JO P4
<b>Disponibilité du Service</b>	La Disponibilité du Service est calculée comme suit :	Procédure d'escalade + crédits de service :	-	-	-	99,70 % par an	99,70 % par an

### Description de service contractuelle Internet

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

<p>100 % *(1 – durée nette d'interruption du Service/durée totale (24x7)) = % de la Disponibilité du Service</p> <p>où la durée nette d'interruption du Service correspond à la durée d'indisponibilité du Service pendant sa Fenêtre de service en raison d'un Incident P1, moins le temps perdu résultant du principe "Stop-Clock" et où la durée totale correspond à la période de calcul de la Disponibilité.</p>	<p>&lt;99,7 % -&gt; 1,5 % de la redevance mensuelle de location</p> <p>&lt;99,5 % -&gt; 5 % de la redevance mensuelle de location</p>					
---	---	--	--	--	--	--

(1) Dans le cas d'une réparation 'Jour même', le ticket doit être introduit avant 17h00 (Lundi – Vendredi) et 13h00 (Samedi).

JO = Jours ouvrables

## 6.2 Procédure d'escalade

La procédure d'escalade est limitée aux activités de gestion d'Incidents de Proximus. Par définition, l'escalade n'est applicable que pour les Incidents techniques ayant un impact sur le Service qui se trouve déjà en phase d'exploitation.

La procédure d'escalade n'est applicable qu'en cas d'Incidents P1 et P2, du fait qu'il s'agit là d'Incidents ayant un impact sur le Service.

### 6.2.1 Communication Peer to Peer

Comme aucun facteur déclencheur temporel n'a été défini pour les clients et pour éviter d'avoir recours inutilement à des niveaux d'escalade élevés, une communication Peer to Peer sera toujours applicable. Elle permettra également d'éviter toute perte de temps si des actions non décrites dans les processus s'avéraient nécessaires pour une Partie ou les deux.

C'est pourquoi Proximus et le Client doivent échanger, pendant le processus d'escalade, les coordonnées de contact direct (e-mail, numéro de GSM...) pour chaque niveau d'escalade.

### 6.2.2 Démarrage de l'escalade

Chaque demande d'escalade initiale démarre obligatoirement par un contact avec le Service Desk, après la création d'un Incident et la vérification du dernier statut de l'Incident disponible. La procédure d'escalade ne doit pas servir à obtenir des informations supplémentaires sur des Incidents précédents.

Un appel téléphonique est obligatoire afin d'enclencher la procédure d'escalade.

### 6.2.3 Utilisation du niveau d'escalade

Le passage au niveau d'escalade supérieur est toujours demandé au niveau d'escalade actuel en prévoyant l'échange de coordonnées de contact pour le niveau d'escalade demandé. À partir du niveau 2, la communication Peer to Peer durera jusqu'à la résolution complète de l'Incident, même si les activités sont rétablies.

Une demande d'escalade au niveau suivant peut être introduite en cas d'inaction d'une Partie ou de résultats insatisfaisants au niveau d'escalade actuel. L'équipe Customer Escalation Management interviendra pour tout niveau d'escalade supérieur à 2.

En cas de panne générale affectant plusieurs clients, la situation sera escaladée de manière proactive au niveau 2.

## 6.2.4 Matrice d'escalade Peer to Peer

Niveau	Client	Proximus	Commentaires
Niveau 0 : <b>Operations</b>	Coordonnées de contact direct (e-mail, numéro de GSM...) à fournir.	ICT Service Desk  0800 xx200 (xx=22 pour le néerlandais ; xx=33 pour le français ; xx=44 pour l'allemand; xx=55 pour l'anglais)	- 24/7
Niveau 1 : <b>Team Leader/Escalation Coach</b>	Coordonnées de contact direct (e-mail, numéro de GSM...) à fournir en cas d'escalade.	Superviseur de l'opérateur  0800 xx200 (xx=22 pour le néerlandais ; xx=33 pour le français ; xx=44 pour l'allemand; xx=55 pour l'anglais)	- Uniquement pendant les Heures de bureau - À lancer sur demande directe au niveau 0
Niveau 2 : <b>Escalation Management</b>	Coordonnées de contact direct (e-mail, numéro de GSM...) à fournir en cas d'escalade.	Customer Escalation Managers (CEM) :  0800 xx200 (xx=22 pour le néerlandais ; xx=33 pour le français ; xx=44 pour l'allemand; xx=55 pour l'anglais)	- À lancer sur demande directe au niveau 0 - 24/7 - Rôle de responsabilité "CEM" organisé en dehors des Heures de bureau - Niveau 2 et 1 en dehors des Heures de bureau
Niveau 3 : <b>Management</b>	Coordonnées de contact direct (e-mail, numéro de GSM...) à fournir en cas d'escalade.	Manager ICT Service Desk	- À lancer par le niveau précédent
Niveau 4 : <b>Responsable de département</b>	Coordonnées de contact direct (e-mail, numéro de GSM...) à fournir en cas d'escalade.	Responsable du Customer ICT Service Desk	- À lancer par le niveau précédent - Rôle de responsabilité "Head of" organisé en dehors des Heures de bureau
Niveau 5 : <b>Haute direction</b>	Coordonnées de contact direct (e-mail, numéro de GSM...) à fournir en cas d'escalade.	Director Entreprise Operations	- À lancer par le niveau précédent - Escalade directe non autorisée - Uniquement pendant les Heures de bureau

## 7. Conditions spécifiques

### 7.1 Généralités

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

7.1.2. En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents du Contrat, l'ordre de priorité décroissant suivant sera applicable :

- Le Bon de Commande (y compris des conditions spécifiques) ;
- Ce Description de Service Contractuelle ;
- les Conditions Générales (y compris le Internet acceptable use policy) ;
- Les Conditions Générales pour les Clients Professionnels ;
- L'Offre ;
- La Liste des Prix ;
- Le Récapitulatif Contractuel (dans les cas prévus par la loi).

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

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

### 7.2 Procédure contractuelle

#### 7.2.1. Durée du Contrat

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

Sauf convention contraire entre les Parties dans le Contrat, le Contrat est conclu pour une Période Initiale de douze (12) mois à compter de la date d'activation du Service. À l'échéance de la Période Initiale, le Contrat sera tacitement reconduit pour une Période de Reconduction indéterminée. Si une Partie ne désire pas que le Contrat soit reconduit pour une Période de Reconduction indéterminée, elle devra en notifier l'autre Partie par écrit au plus tard trente (30) Jours Calendriers avant la fin de la Période Initiale ou de la Période de Reconduction en cours.

### 7.2.2. Résiliation du Contrat

Si la Période Initiale du Contrat est tacitement reconduite pour une Période de Reconduction indéterminée, chaque Partie peut résilier le Contrat pendant la Période de Reconduction indéterminée moyennant une notification écrite de (30) Jours Calendriers à l'autre Partie.

### 7.2.3. Effets de la résiliation

En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client pendant la Période Initiale, le Client paiera une indemnité de dédit équivalant à tous les montants dus pour le reste de la Période Initiale. En cas de résiliation anticipée partielle du Contrat par le Client, l'indemnité de dédit sera calculée pro rata. Si la résiliation anticipée du Contrat a lieu pendant la phase d'implémentation, les coûts subis et les travaux déjà effectués par Proximus seront facturés au Client. En outre, si la résiliation a lieu pendant la phase d'implémentation, les frais encourus et les travaux exécutés par Proximus seront à la charge du Client. (par exemple les frais des travaux liés à un point de raccordement avec un maximum de 50 mètres de tranchées s'élèvent à un maximum de 1000 EUR).

## 7.3 Modifications au Contrat

Par dérogation aux Conditions Générales pour les Client Professionnels, Proximus se réserve le droit de modifier le Contrat et les caractéristiques techniques du Service, même si ces modifications ont un impact sur le prix ou la qualité du Service. Proximus s'engage à informer le Client de ces modifications par écrit au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. Les Clients qui n'acceptent pas les nouvelles conditions peuvent, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur, résilier le Contrat sans être redevables d'une indemnité de résiliation anticipée, au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. En cas d'augmentation tarifaire, le Client peut, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur ou l'indexation prévue dans ce Contrat, résilier son Contrat sans être redevable d'une quelconque indemnité de résiliation anticipée au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit.

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

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

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

dans laquelle:

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

- IPC 1 = l'indice des prix à la consommation applicable à la date d'indexation en cours.

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

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

## 7.4 Obligations des Parties

7.4.1. Avant la soumission du Bon de commande et pendant toute la durée du Contrat, le Client respectera les conditions préalables mentionnées dans la documentation mise à sa disposition par Proximus. En cas de non-respect, Proximus déclinera toute responsabilité pour les dysfonctionnements éventuels du Service et toute fin d'applicabilité d'un Service Level Agreement éventuel. Proximus se réserve le droit de facturer au Client tout coût annexe occasionné pour y remédier.

Le Client reconnaît que le Service repose sur une technologie en perpétuelle évolution. Par conséquent, le Client comprend et accepte le fait que Proximus ou ses fournisseurs puissent modifier à tout moment les spécifications auxquelles doivent répondre les conditions préalables, sans qu'une telle modification puisse être considérée comme un amendement au Service ou au Contrat. Le Client respectera ces conditions, à ses propres frais, dans le délai fixé par Proximus.

7.4.2. 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 sécurisé. Proximus ne peut vérifier le bien-fondé des demandes d'accès ni de l'utilisation du Portail et décline toute responsabilité concernant les conséquences résultant d'un accès frauduleux ou d'une utilisation frauduleuse. Le Client informera immédiatement Proximus par écrit de tout changement intervenant dans les données d'identification des personnes autorisées.

Le Client s'abstiendra (et n'autorisera ou ne permettra pas de tels comportements de la part de tiers, y compris tout Utilisateur final) de copier ou d'utiliser intégralement ou partiellement le Portail, sauf dans les cas expressément autorisés par le présent Contrat, 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, 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 Service et d'utiliser le Portail en violation des droits d'autres parties.

7.4.3. Proximus se conformera aux consignes du Site du Client et aux règles de sécurité que le Client lui aura communiquées par écrit en temps utile avant le début de l'intervention sur le Site du Client.

7.4.4. Le Client rapportera dûment et sans délai tout Incident lié au Service et toute adaptation technique ou opérationnelle apportée susceptible d'affecter la fourniture du Service par Proximus.

7.4.5. Les Services fournis par Proximus comprennent les aspects relatifs aux services de sécurité permettant de protéger le réseau interne du Client contre les virus et autres menaces. Même si le Service est spécialement conçu à cet effet, Proximus n'octroie aucune garantie, expresse ou tacite, quant à la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, à détecter tous les virus ou autres

menaces ou à offrir une protection contre ceux-ci. De plus, Proximus ne garantit pas l'exclusion de toute perte ou détérioration des données transmises via le Service. Proximus est soumise à cet égard à une obligation de moyen. Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité d'internet, en particulier le fait que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

7.4.6. Le Client est tenu d'utiliser le Service/les Produits uniquement pour son propre compte. En aucun cas, il ne les transférera, revendra, louera, prêtera ou mettra à la disposition de tiers sans le consentement préalable et écrit de Proximus. Même en cas d'autorisation préalable écrite de Proximus, le Client sera responsable à l'égard de Proximus de l'accès au Service et de l'utilisation du Service par les Utilisateurs finaux.

7.4.7. Le Client s'interdit de faire usage de l'accès internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive, notamment en encombrant volontairement ou involontairement les serveurs de messagerie de Proximus et/ou de destinataires de données (spamming, junk e-mails,...) ou par l'envoi de messages générant un nombre important de réponses et pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou de ses réseaux. Par conséquent, Proximus se réserve le droit de bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs qui ne sont pas protégés contre "l'open relay", c'est-à-dire des serveurs envoyant des e-mails qui ne lui sont pas destinés et, par la même, permettant l'envoi massif de messages non demandés.

7.4.8. Seule Proximus détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce Service aux conditions les plus favorables, sans toutefois se voir obligée d'étendre ses réseaux ou d'en augmenter la capacité.

## 7.5 Produits

7.5.1. Proximus met les Produits à la disposition du Client pendant la durée du Contrat. Proximus est le propriétaire des Produits. Ces Produits sont soumis aux dispositions des Conditions générales destinées aux clients professionnels relatives à la location de Produits.

7.5.2. Le Client autorise Proximus à installer les Produits et à effectuer les travaux requis à l'adresse mentionnée sur le Bon de commande. S'il n'est pas propriétaire du local dans lequel l'installation doit avoir lieu, le Client garantit qu'il aura obtenu préalablement le consentement et l'autorisation du tiers concerné, à la satisfaction de Proximus en forme et en substance, pour permettre à Proximus d'implémenter cette infrastructure de Service à cet endroit.

Le Client indemniserà, défendra et préservera Proximus en cas de réclamation de tiers (y compris du propriétaire du local) découlant de l'exécution des services par Proximus dans le cadre du Contrat. Le Client est tenu de dédommager Proximus pour tous les frais générés par une telle réclamation ou action de tiers, sauf manquement ou négligence dans le chef de Proximus. Proximus déploiera tous les efforts raisonnables afin d'atténuer tout préjudice éventuel.

7.5.3. Le Client dispose uniquement d'une licence d'utilisation du Logiciel, valable pour toute la durée du Contrat. À la cessation du Contrat, le Client s'engage à détruire toute copie du Logiciel extérieure à l'équipement restitué à Proximus.

7.5.4. La redevance du Service ne couvre pas le remplacement ou la réparation des Produits défectueux en cas d'incident découlant de toute utilisation ou d'événements en dehors des conditions normales de fonctionnement du Produit défectueux, ni de ceux découlant :

- a) de causes externes incluant notamment, mais non exclusivement la fermeture ou coupure de lignes de communication non comprises dans le Service, des pannes de l'air conditionné, des vibrations, des prises défectueuses, des orages, des incendies, la foudre, des inondations, des défaillances ou perturbations sur le réseau électrique, des vapeurs chimiques, des dégâts des eaux, de la grêle, de la neige, des bris de verre et toute autre cause étrangère aux Produits, des facteurs environnementaux inadéquats tels qu'une humidité trop élevée, des températures anormales ou une quantité anormalement élevée de poussière, des actes de terrorisme et des attaques, des grèves, vols ou conflits du travail ;
- b) de l'utilisation de Produits supportés en combinaison avec des éléments non approuvés par Proximus, de leur connexion à des éléments non approuvés par Proximus ou du fonctionnement irrégulier de l'élément auquel le Produit est connecté ;
- c) de l'exécution (ou de la tentative) de maintenance, d'un déménagement, d'une réparation ou d'un changement au niveau des Produits supportés par des personnes autres que Proximus ou autorisées par Proximus sans l'autorisation préalable écrite de Proximus ;
- d) de dégâts pendant un déplacement, un transport ou une rénovation non réalisés par Proximus ;
- e) d'une imprudence ou négligence par le Client ou des tiers lors de l'utilisation ou l'installation des Produits (comme l'utilisation d'une tension trop élevée, le renversement de liquides, des dégâts à l'armature ou aux connecteurs par une force physique, etc.) ou du traitement inadéquat du Produit ;
- f) du non-respect par le Client de ses obligations stipulées dans le présent Contrat ;
- g) de modifications apportées au câblage ou au LAN du Client.

Dans ce cas, le remplacement ou la réparation du Produit seront facturés séparément au Client aux tarifs figurant sur la liste de prix officielle de Proximus.

7.5.5. Proximus fournira les services de maintenance à condition que le fabricant du Produit continue à supporter le Matériel et les Logiciels.

7.5.6. 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 des Produits par un autre équipement possédant au moins les mêmes fonctions et la même capacité.

7.5.7. Le Client s'engage à assurer les Produits installés sur le Site contre tous risques de dégâts matériels, en ce compris notamment les bris de machine, les risques électriques et les dégâts des eaux, en souscrivant une police "tous risques sauf". Le Produit sera assuré pour sa valeur totale de remplacement pendant toute la durée du Contrat. La valeur de remplacement sera équivalente à 12 fois la redevance mensuelle du Service. Le Client introduira dans sa police d'assurance un abandon de recours à l'égard de Proximus.

## 7.6 Back-up mobile

Les dispositions suivantes sont applicables à l'option de back-up mobile :

- Le back-up mobile est une forme de solution sans fil qui fonctionne par propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, Proximus ne peut garantir la transmission partout et en permanence. La qualité du Service "Mobile Backup" dépendra de la qualité de la couverture mobile interne de Proximus à l'adresse d'installation. Proximus est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Service.

- Sans préjudice des Conditions générales relatives au service internet de Proximus, Proximus peut être amenée à ralentir certains types de flux de données en cas de congestion sur le réseau de données mobiles et pour éviter une (sur)saturation. Davantage d'informations concernant les procédures que Proximus applique pour éviter la (sur)saturation de son réseau mobile sont disponibles sur notre site web.
- Proximus peut modifier les caractéristiques techniques de son Service si les conditions d'exploitation ou d'organisation du Service l'exigent. Proximus se réserve formellement le droit de modifier les numéros d'accès des points d'accès à son réseau, tout comme celui de modifier la procédure de connexion.

## 7.7 Paiement et facturation

Les règles relatives au paiement et facturation définies dans les Conditions Générales du service Internet Proximus sont applicables au Service, exclusion de l'article 7 Frais d'accès qui est remplacé par le texte ci-dessous:

### 7.7.1.

La réalisation d'un raccordement donne lieu au paiement des frais suivants :

- a) des frais de déplacement forfaitaires éventuels.
- b) des frais forfaitaires pour le placement du point de raccordement au réseau. Ces frais couvrent également le tirage des câbles dans une gaine existante ou dans une tranchée ouverte, conformément aux prescriptions techniques fixées par Proximus , situées entre le bord le plus proche de la voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles, et le bâtiment où le raccordement doit être réalisé.
- c) des frais par mètre, pour la pose dans le bâtiment, à vue ou dans des conduites existantes, des câbles nécessaires.

Sont facturés séparément au Client :

- a) les frais découlant de la pose d'un câble sur le domaine public, sauf dans le cas prévu au point §1 b, et les frais de traversée d'une chaussée pour l'établissement d'un raccordement sur un terre-plein ou sur un espace non accessible aux véhicules séparant deux ou plusieurs chaussées ;
- b) les frais de dossier subséquents à l'utilisation d'une propriété ne faisant pas partie de la voie publique pour la réalisation de son raccordement ;
- c) les travaux qui sont exécutés à la demande du Client. Si ce dernier le souhaite, Proximus réalisera un devis des travaux à exécuter et en informera au préalable le Client pour accord.

7.7.2. La mise en service de la ligne Internet donne lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire couvrant les frais de dossier, les travaux éventuels dans les locaux de Proximus,, les travaux de câblage, les lignes aériennes et les équipements correspondants existants ou les travaux sur une voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles.

7.7.3. Pour l'application des articles 7.1 et 7.2, les termes "chaussée", "autoroute" et "route pour automobiles" doivent être compris dans le sens que leur donne l'arrêté royal portant règlement général sur la police de la circulation routière.

7.7.4. Pour la réalisation d'un raccordement hors Réseau et la mise en service subséquente de la ligne, Proximus réalisera un devis des travaux nécessaires pour répondre à la demande du Client et en informera ce dernier au préalable pour accord.

7.7.5. Les prestations supplémentaires donnent, selon les cas, lieu au paiement de redevances d'abonnement supplémentaires ou de tout autre montant fixé conformément à la Liste des prix.

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

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

## 8. Annexe - Paramètres techniques

Le Client est tenu de s'assurer du respect des conditions suivantes :

- L'introduction de Proximus (lieu où le câble/fibre de Proximus entre dans le bâtiment) est accessible au technicien d'installation
- il y a un câblage (CAT 5e ou mieux) en place entre l'introduction de Proximus et l'emplacement définitif de l'installation des CPE's
- présence d'un point de raccordement sur le LAN du Client ;
- disponibilité d'une adresse IP sur le LAN du Client ;
- il y a au moins deux prises de courant 220V dans un mètre du point d'installation du CPE;
- présence d'un point de raccordement sur la ligne téléphonique du Client, situé dans le même local, dans un rayon de 20 mètres du point d'installation du routeur.

Le Client est par ailleurs tenu d'effectuer une sauvegarde de tout son système et de ses données avant l'installation. Il prendra également toutes les dispositions nécessaires pour que ses logiciels soient compatibles avec le Service, notamment en ce qui concerne son système antivirus.