



Enterprise Business Unit Solutions

# Contractuele dienstbeschrijving

## Service Line Pro

Date 07/06/2022  
Sensitivity Confidential

proximus

## Inhoud

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Inhoud .....                           | 2  |
| 1. Inleiding.....                      | 3  |
| 2. Overzicht van de Dienst .....       | 4  |
| 3. Functionele dienstbeschrijving..... | 6  |
| 4. Implementatiefase.....              | 11 |
| 5. Operationele fase.....              | 14 |
| 6. Service Levels .....                | 18 |
| 7. Specifieke voorwaarden.....         | 27 |

## 1. Inleiding

Service Line Pro biedt de Klant een openbare telefoniedienst met hoge beschikbaarheid die kan worden gebruikt voor bedrijfskritische toepassingen voor diensten zoals, maar niet beperkt tot, liften, alarm- en bewakingssystemen (hierna de '**Dienst**'). De Dienst stelt de Klant in staat om op elk moment, zelfs bij stroomuitval, spraak- of in-band datacommunicatie tot stand te brengen met het openbare telefoonnet van Proximus en met alle andere vaste en mobiele openbare telefoonnetten die ermee verbonden zijn.

De Dienst wordt tijdens stroomonderbrekingen verzekerd via een bewaakte batterij en zal de technisch verantwoordelijke van de Klant verwittigen van elk probleem dat de werking van de Dienst kan verstoren.

De Dienst bestaat uit de volgende infrastructuurelementen, 'Oplossingselementen' genoemd:

- het vaste spraaknetwerk van Proximus (hierna het '**Netwerk**');
- de toegangslijn van Proximus (hierna de '**Toegangslijn**');
- de Customer Premises Equipment (hierna de '**CPE**').

De levering, installatie, configuratie en ondersteuning van de Eindapparatuur van de Klant, doorgaans lift-, alarm- of bewakingsapparatuur die ook tijdens stroomuitval steeds beschikbaar moet zijn, maken geen deel uit van de Dienst en vallen dus buiten het toepassingsgebied van deze Overeenkomst.

De functionaliteit van de Dienst wordt meer in detail beschreven in het Hoofdstuk 'Functionele dienstbeschrijving', terwijl de supportdiensten ('Assist- en Care-diensten') geleverd aan de Klant tijdens de implementatie- en operationele fase respectievelijk worden beschreven in de Hoofdstukken 'Implementatiefase' en 'Operationele fase'.

## 2. Overzicht van de Dienst

De tabel hieronder geeft de functionaliteit en activiteitstypes weer die in de Dienst kunnen zijn begrepen (ook 'Dienstcomponenten' genoemd). De Dienstcomponenten kunnen:

- standaard ('STD') in de Dienst begrepen zijn;
- of optioneel ('OPT') zijn en moeten door de Klant worden geselecteerd;
- of het voorwerp zijn van een afzonderlijk contract ('AC');
- of niet van toepassing zijn ('NVT').

Zodra de Dienstcomponenten geselecteerd werden via de Bestelbon of, wanneer er geen Bestelbon is, zodra de bevestigingsbrief door Proximus naar de Klant werd gestuurd, wordt het toepassingsgebied van deze Overeenkomst bepaald. In geval van toevoeging of wijziging van Dienstcomponenten wordt een nieuwe Overeenkomst opgemaakt.

### 2.1 Functionele Dienst

| Service Line Pro                | Dienstcomponenten                                      | STD/OPT/AC/NVT |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------|
| Vast spraaknetwerk van Proximus | Gebruik van het Netwerk                                | STD            |
| Toegangslijn van Proximus       | Toegangslijn                                           | STD            |
| Customer Premises Equipment     | CPE                                                    | STD            |
| Spraakdiensten                  | Eén (1) spraakkanaal (gelijktijdige oproepen mogelijk) | STD            |
|                                 | Spraakcommunicatie                                     | STD            |
|                                 | Noodoproepen                                           | STD            |
|                                 | Toewijzing van één (1) geografisch individueel nummer  | STD            |
|                                 | Wijziging van nummers                                  | STD            |
|                                 | Nummeroverdraagbaarheid                                | STD            |
|                                 | Diensten met toegevoegde waarde                        | DTMF           |
|                                 | Whitelist                                              | OPT            |
|                                 | Oproep met vaste bestemming - onmiddellijk             | OPT            |
|                                 | OCB: Outgoing Call Barring                             | OPT            |

| Service Line Pro | Dienstcomponenten                     | STD/OPT/AC/NVT |
|------------------|---------------------------------------|----------------|
|                  | ICB-P Permanent Incoming Call Barring | OPT            |
|                  | ACR Anonymous Call Rejection          | OPT            |

## 2.2 Assist- en Care-diensten

De support geleverd door Proximus tijdens de implementatie- en de operationele fase is van toepassing op de Oplossingselementen die per Dienstcomponent in de onderstaande tabel zijn opgenomen. De Dienst omvat geen activiteiten met betrekking tot andere Oplossingselementen.

| Dienstcomponent                     |                                                       | Oplossingselement              | STD/OPT/AC/NVT    |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>IMPLEMENTATIEFASE</b>            |                                                       |                                |                   |
| <b>Assist-diensten</b>              |                                                       | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | STD<br>STD<br>STD |
| <b>OPERATIONELE FASE</b>            |                                                       |                                |                   |
| <b>Toegang tot de Service Desk</b>  |                                                       | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | STD<br>STD<br>STD |
| <b>Behandeling van Incidenten</b>   | Diagnose op afstand                                   | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | STD<br>STD<br>STD |
|                                     | Interventie op afstand                                | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | STD<br>STD<br>STD |
|                                     | Interventie ter plaatse                               | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | NVT<br>STD<br>STD |
| <b>Beheer van reserveonderdelen</b> | Vervanging van onderdelen ter plaatse                 | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | NVT<br>STD<br>STD |
| <b>Configuratiebeheer</b>           | Documentatie over de configuratie                     | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | STD<br>STD<br>STD |
|                                     | Configuratiebeheer zonder toegangsrecht voor de Klant | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | STD<br>STD<br>STD |
|                                     | Configuratieback-up                                   | Netwerk                        | STD               |

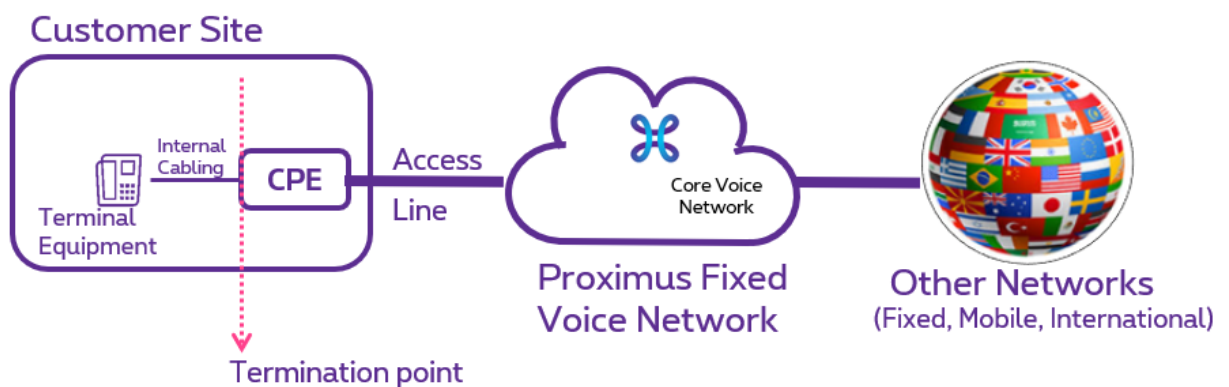
|                   |                                                         |                                |                   |
|-------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
|                   |                                                         | Toegangslijn<br>CPE            | STD<br>STD        |
|                   | Update en Upgrade                                       | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | STD<br>STD<br>STD |
| <b>Monitoring</b> | Beheer van de beschikbaarheid van het toestel/de Dienst | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | STD<br>STD<br>STD |
|                   | Monitoring van de gezondheid van het toestel/de Dienst  | Netwerk<br>Toegangslijn<br>CPE | STD<br>STD<br>STD |

### 3. Functionele dienstbeschrijving

In dit Hoofdstuk worden de Netwerkcomponenten (3.1), de Spraakdiensten (3.2) en de Diensten met toegevoegde waarde (3.3) nader toegelicht.

De onderstaande afbeelding toont de belangrijkste Oplossingselementen van de Dienst en hoe ze worden geïntegreerd in een globale oplossing voor vaste telefonie:

- Het vaste spraaknetwerk van Proximus
- Toegangslijn van Proximus
- De Customer Premises Equipment



## 3.1 Netwerkcomponenten

### 3.1.1 Vast spraaknetwerk van Proximus

Het vaste spraaknetwerk van Proximus is gebaseerd op verschillende technologieën: switchingtechnologie en VoIP. Het vaste spraaknetwerk evolueert en Proximus alleen bepaalt welke netwerktechnologie wordt gebruikt om de Dienst te leveren. Dit houdt o.a. in dat Proximus het recht heeft om tijdens de Overeenkomst de technologie voor de levering van de Dienst te wijzigen zonder dat dit kan worden beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst, voor zover de Dienst in overeenstemming blijft met deze Overeenkomst. Het aan de Dienst onderliggende platform is georedundant en wordt gehost in de datacenters van Proximus en beheerd door Proximus. Het levert de nodige spraakkanalen en diensten aan de systemen van de Klant en verwerkt de communicatie naar andere openbare netwerken (vast/mobiel/internationaal). De geavanceerde spraakfuncties worden geleverd door applicatieservers. Proximus staat in voor de monitoring en beveiliging van het vaste spraaknetwerk om de in de Overeenkomst vastgelegde Service Levels te garanderen.

De spraakcodecs die door het corespraaknetwerk worden ondersteund zijn G729, G711, T38. Andere codecs (bv. High Definition Voice G.722) zijn toegestaan voor openbare on-netcommunicatie (d.w.z. communicatie tussen twee partijen via het spraaknetwerk van Proximus) op voorwaarde dat beide uiteinden geconnecteerd zijn op de VoIP-dienst van Proximus en samen een gemeenschappelijke codec onderhandelen. Proximus biedt echter geen enkele garantie voor andere codecs dan de bovenvermelde wat compatibiliteit, kwaliteit of gereserveerde bandbreedte betreft. Proximus wijst daarom alle aansprakelijkheid af voor een eventuele slechte werking van de Dienst door het gebruik van andere dan de bovenstaande codecs.

### 3.1.2 Toegangslijn van Proximus

De Toegangslijn van Proximus is bij de Dienst inbegrepen. Deze Toegangslijn van Proximus mag enkel worden gebruikt voor spraak- of in-band dataverkeer van de Klant en niet voor andere datadiensten van Proximus.

De Toegangslijn van Proximus is de fysieke toegangslijn van de Site van de Klant naar het netwerk van Proximus. De verbinding mag tot stand worden gebracht door middel van verschillende fysieke toegangstechnologieën (DSL, GPON) via verschillende soorten fysieke lijnen (bv. koperlijnen, glasvezellijnen). Proximus alleen bepaalt welke technische middelen vereist zijn om de toegang tot deze Dienst tot stand te brengen. Proximus alleen bepaalt dus het type fysieke lijn en de technologie die geschikt is om de Dienst te leveren. Proximus mag derhalve om technische redenen weigeren de Dienst te leveren op basis van een specifiek type fysieke toegangslijn of technologie. Proximus heeft gedurende de Overeenkomst dezelfde vrijheid ingeval de situatie van de Klant wijzigt (bv. door verhuizing van de Klant) of ingeval de netwerktechnologie evolueert, zonder dat dit kan worden beschouwd als een wijziging aan de Overeenkomst, voor zover de Dienst in overeenstemming blijft met deze Overeenkomst.

### 3.1.3 Customer Premises Equipment

De CPE bestaat uit een router en een bewaakte back-upbatterij.

De CPE is inbegrepen bij de Dienst en kan tot acht (8) Service Lines Pro ondersteunen.

De CPE wordt gebruikt als interface van de Toegangslijn van Proximus naar de Klant. Ze levert de interface voor de verbinding met de Eindapparatuur van de Klant. De CPE vormt het Demarcatiepunt en het Aansluitpunt van de Dienst (zoals gedefinieerd in de Specifieke voorwaarden, Hoofdstuk 7).

De Dienst wordt tijdens een stroomonderbreking gedurende minstens twee (2) uur verzekerd door een back-upbatterij. Zodra de batterij het einde van zijn levensduur bereikt, zal Proximus de batterij tegen betaling proactief vervangen door een nieuwe batterij.

De batterijstatus wordt via e-mail of sms aan de technisch verantwoordelijke van de Klant meegedeeld. Zie punt 5.5 voor meer informatie.

## 3.2 Spraakdiensten

### 3.2.1 Spraakkanalen

Een spraakkanaal is een virtuele lijn die één (1) oproep tegelijk kan ondersteunen. Het aantal spraakkanalen bepaalt het aantal simultane communicaties dat een Klant tegelijk kan voeren. Met een spraakkanaal kan er één spraakcommunicatie verzonden of ontvangen worden tussen de Klant en een correspondent op het openbare telefoonnetwerk van Proximus.

Proximus stelt aan de Klant één (1) spraakkanaal en een bijbehorend telefoonnummer ter beschikking. Elk telefoonnummer kan één specifieke gelijktijdige oproep doen die niet kan worden gedeeld met andere dienstlijnen.

Een spraakkanaal kan beschermd worden door middel van een 'whitelist', zoals verder uitgelegd in paragraaf 3.3.3.

### 3.2.2 Spraakcommunicatie

De Dienst is bedoeld om het transport mogelijk te maken van de spraakcommunicatie op het Netwerk die bestemd is voor de Eindapparatuur van de Klant.

In-band datacommunicatie en DTMF worden ook door de Dienst ondersteund.

Als de Klant de Dienst gebruikt voor andere doeleinden dan spraakcommunicatie, in-band datacommunicatie of DTMF, kan Proximus om technische redenen niet instaan voor het correcte transport en de kwaliteit van dit andere type van communicatie.

### 3.2.3 Noodoproepen

De Dienst maakt oproepen naar de hulpdiensten mogelijk. Dit deel is van toepassing wanneer het nummer dat krachtens deze Overeenkomst door Proximus wordt toegewezen, gebruikt wordt om te bellen naar een Belgisch noodnummer.

Proximus biedt toegang tot de hulpdiensten en maakt voor de hulpdiensten een juiste lokalisatie van de beller mogelijk indien het fysieke adres van de telefoonlijn/het telefoonnummer vanwaar de oproepen gebeuren, overeenstemt met het adres van de Klant, dat door de Klant werd opgegeven voor de Site en dat bij Proximus geregistreerd staat. De Klant erkent en aanvaardt dat de hulpdiensten mogelijk niet in staat



zijn om (1) de beller te identificeren als de oproep niet kan worden voltooid, wordt afgebroken of afgesloten, als de beller niet in staat is te spreken of als de hulpdienst niet operationeel is om een reden die buiten de controle van Proximus valt of (2) de lijn van de beller open te houden als deze ophangt.

Het is de Klant verboden de Dienst te gebruiken van een ander adres dan het adres dat hij aan Proximus heeft opgegeven en waaronder hij bij Proximus geregistreerd staat (dit ongeoorloofd gebruik wordt nomadisch gebruik genoemd). Anders kan Proximus geen correcte lokalisatie door de hulpdiensten garanderen. **De Klant is gehouden alle personen die de Dienst gebruiken op de hoogte te stellen van deze beperking.** Proximus kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien de hulpdiensten naar een verkeerd adres worden gestuurd, noch voor directe en/of indirecte schade die te wijten is aan de niet-naleving door de Klant van een of meer van de in dit deel beschreven verplichtingen.

## 3.2.4 Telefoonnummer

### 3.2.4.1 Toewijzing nummers

De Dienst omvat de toewijzing door Proximus van één enkel Belgisch geografisch nummer (ook E 164-typenummer genoemd) per lijn. Dit nummer kan alleen worden toegewezen aan een Site die in België gelegen is.

Het kan gaan om een bestaand of nieuw telefoonnummer.

Als het gaat om een nieuw nummer, verloopt de procedure voor de toewijzing van de oproepnummers geautomatiseerd.

De Klant mag zijn bestaande telefoonnummer van een andere operator (port-in) hergebruiken, op voorwaarde dat het nummer tot dezelfde geografische zone in België behoort. Voor de overname van een bestaand nummer van een andere operator is een Letter of Authorization (LoA) vereist. Proximus kan niet garanderen dat het de Klant die zijn nummer aan Proximus overdraagt, de diensten kan leveren die hij bij zijn vorige operator genoot. De Klant mag ook zijn bestaande telefoonnummer, dat eerder geactiveerd werd op een andere vaste telefoonoplossing van Proximus, hergebruiken. In dat geval moet het telefoonnummer technisch worden gemigreerd van de vorige oplossing naar de Dienst.

### 3.2.4.2 Wijziging van nummers

De Klant behoudt zijn nummer tijdens de volledige duur van de Overeenkomst, tenzij (1) hij uitdrukkelijk een nummerwijziging vraagt, (2) hij verhuist en het om technische redenen onmogelijk is zijn nummer te houden, of (3) Proximus verplicht is het nummer te wijzigen voor doeleinden die verband houden met de Dienst. In de eerste twee gevallen zal de nummerwijziging worden aangerekend aan de Klant. In het laatste geval zal de Klant minstens zes (6) maanden vooraf verwittigd worden van het feit dat Proximus verplicht is het nummer te wijzigen.

Proximus zal het nieuwe nummer meedelen aan de bellers die het oude nummer vormen, tenzij het om een privénummer gaat of Proximus wordt verzocht dit niet te doen. Deze mededeling is gratis indien de Klant instemt met het standaardbericht dat Proximus voorstelt. De Klant kan tegen betaling het standaardbericht vervangen door een ander bericht. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de Klant de Dienst tegen betaling eveneens laten verlengen na de periode van drie (3) maanden.

### 3.2.4.3 Nummeroverdraagbaarheid

#### Verhuizing van de Klant

Klanten die verhuizen, kunnen vragen om het nummer naar hun nieuwe adres over te dragen. Proximus zal alles in het werk stellen om de overdracht uit te voeren. Er zal de Klant een forfaitair bedrag, zoals gepubliceerd in de Prijslijst, worden aangerekend. Het is mogelijk dat sommige functies of diensten met toegevoegde waarde die de Klant gebruikte om technische redenen niet overdraagbaar zijn. Wat dat betreft, is Proximus geen enkele schadevergoeding verschuldigd. Het nummer mag alleen worden overgedragen als de Klant binnen dezelfde geografische zone verhuist.

#### Port-out

De Klant die een nummeroverdracht naar een andere operator (port-out) wenst, moet zich tot deze laatste wenden. De nieuwe operator zal namens de Klant bij Proximus de nodige acties ondernemen met betrekking tot de overdracht van het nummer en de beëindiging van de contractuele relatie tussen de Klant en Proximus. De Klant kan tot één (1) maand na de datum van beëindiging van de Overeenkomst vragen om zijn nummer over te dragen.

Alleen nummers die niet gedeactiveerd werden, kunnen worden overgedragen. Nummerreeksen worden volledig overgedragen. Individuele nummers, inclusief retentienummers (individuele nummers die gelinkt zijn aan een DDI/direct dial-in of rechtstreekse inkiezing), worden afzonderlijk overgedragen.

Indien alle nummers die onder deze Overeenkomst vallen, moeten worden overgedragen, wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd zodra de port-out van kracht wordt. Indien een deel van de nummers waarop deze Overeenkomst betrekking heeft, moet worden overgedragen, wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd voor de nummers in kwestie, maar blijft zij van kracht voor de rest van de nummers en de Dienst. De herconfiguratiekosten zullen aan de Klant worden aangerekend.

De toepasselijke opzeggingsvergoeding wordt gedefinieerd in het Hoofdstuk 'Specifieke voorwaarden'.

Proximus kan echter de overdracht van het nummer weigeren:

- indien de Klant vraagt om zijn nummer over te dragen naar een andere telefoonzone;
- indien de operator aan wie de Klant zijn nummer wil overdragen de wettelijke procedures voor nummeroverdracht niet naleeft; of
- in geval van bewezen of vermeende fraude door de Klant of een derde.

Proximus zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht uit te voeren. Technische redenen kunnen echter de overdracht beletten. Tijdens de overdracht is het mogelijk dat de Klant gedurende een korte periode niet over een vaste telefoondienst kan beschikken. Indien de procedure voor nummeroverdracht niet kan worden uitgevoerd binnen de door de wet bepaalde termijnen, zal Proximus de Overeenkomst van de Klant verbonden aan zijn nummer opnieuw activeren en de Dienst blijven leveren onder dezelfde voorwaarden tot de procedure voor de overdracht uitgevoerd is.

In geval van vertraging in de overdrachtsprocedure en op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant kan de Klant recht hebben op een specifieke bij wet bepaalde compensatie. De Klant kan meer informatie over de bedragen en de compensatieprocedure vinden op de website van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie: <https://www.bipt.be/consumenten/vertraging-bij-uw-nummeroverdracht>. Aanvragen voor compensatie moeten uiterlijk zes (6) maanden na de aanvraag van een nummeroverdracht worden ingediend.

Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade voortvloeiend uit de niet-uitvoering, de onjuiste uitvoering of de laattijdige uitvoering van de overdracht van een of meer nummers

om redenen die afhankelijk zijn van de andere operator, een derde of de Klant zelf. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiend uit de onbeschikbaarheid of onjuiste overdracht van een of meer nummers om technische redenen.

Proximus kan de Klant diensten met toegevoegde waarde aanbieden om zijn inkomende en uitgaande oproepen te beheren. De tabel in Hoofdstuk 2 geeft voor elk van deze diensten met toegevoegde waarde aan of ze standaard bij de Dienst zijn inbegrepen dan wel als optie beschikbaar zijn.

### 3.2.5 **Calling Line ID Presentation (CLIP) (Weergave nummer oproeper)**

De nummers van de bellers die zich niet tegen een dergelijke identificatie hebben verzet, zullen op zijn lijn worden weergegeven. Hij moet beschikken over geschikte Eindapparatuur om deze nummers te kunnen lezen.

Wanneer de oproep tot stand komt via een telefoonverbinding met het netwerk van een andere operator, kan het nummer van de oproeper alleen worden weergegeven als de andere operator de doorgifte van de nummers aan het netwerk van Proximus toestaat.

Als de oproeper een privénummer heeft, wordt zijn nummer niet standaard verzonden, behalve indien de titularis dit heeft toegestaan op zijn telefoon.

### 3.2.6 **Oproep met vaste bestemming**

Bij het opnemen van de telefoon wordt na een bepaalde tijd automatisch een nummer gevormd. Deze bestemming is programmeerbaar, met uitzondering van noodnummers met drie cijfers. Wanneer geen nummer geprogrammeerd is, kan met het aangesloten toestel gelijk welk nummer worden gevormd.

### 3.2.7 **Whitelist**

Er kan een whitelist van vijf (5) telefoonnummers worden geconfigureerd. Daardoor zullen alleen deze nummers de Dienst kunnen gebruiken voor inkomende en uitgaande oproepen. Als de Klant geen whitelist configureert, is er geen beperking.

### 3.2.8 **Dual Tone Multi Frequency (DTMF)**

DTMF-tonen worden door de Dienst ondersteund. Dergelijke tonen kunnen gegenereerd worden tijdens een oproep om bijvoorbeeld toegang te krijgen tot IVR-systemen (Interactive Voice Response), zoals voicemail.

## 4. **Implementatiefase**

### 4.1 **Bestelling**

De Klant kan de Dienst bestellen door de toepasselijke Bestelbon behoorlijk ingevuld en ondertekend aan Proximus te bezorgen. Op deze Bestelbon specificeert de Klant onder meer het volgende:

- Gekozen opties
- Het (eventuele) over te dragen geografische nummer

Wanneer er andere middelen beschikbaar zijn om de Overeenkomst te sluiten, wordt de Dienst, tenzij anders vermeld door de Klant, alleen geleverd met de standaardcomponenten van de Standard-formule (verwijzing naar de tabel onder de Functionele dienstbeschrijving in Hoofdstuk 2). De Klant zal van Proximus een bevestiging van zijn bestelling ontvangen (zie hieronder). Zonder onmiddellijk verzet van de Klant heeft deze bevestiging de waarde van een Bestelbon.

## 4.2 Assist-diensten

Zodra Proximus de behoorlijk ingevulde en ondertekende Bestelbon (met inbegrip van de bijlagen) heeft ontvangen, zal het de implementatieactiviteiten van de Dienst starten.

Alleen Proximus of zijn onderaannemers mogen de onderstaande implementatieactiviteiten uitvoeren. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de Kantooruren verricht. Desgewenst kan de Klant een offerte voor implementatieactiviteiten buiten de Kantooruren vragen.

Proximus voert bij de implementatie van de Dienst de volgende activiteiten uit:

- Het verzending (mogelijk via e-mail) van de orderbevestiging en informatie over de installatie en activering van de Dienst
- Installatie van de Toegangslijn van Proximus (tenzij reeds aanwezig op de site)
- Installatie en configuratie van de CPE
- Toewijzing van het telefoonnummer of port-in van het telefoonnummer of migratie van het bestaande eerder op een andere vaste telefonieoplossing van Proximus geactiveerde telefoonnummer
- Activering van het telefoonnummer
- Activering van de Dienst

Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt hij geacht beschikbaar te zijn gesteld aan de Klant.

Om alle misverstanden te vermijden, wijst Proximus de Klant erop dat de volgende activiteiten niet inbegrepen zijn bij de implementatie van de Dienst door Proximus, behalve indien uitdrukkelijk overeengekomen en gespecificeerd op de Bestelbon:

- De levering, configuratie of activering van de Eindapparatuur van de Klant die op de Dienst is aangesloten
- Binnenbekabeling

## 4.3 Implementatietermijn

Proximus stelt alles in het werk om te verzekeren dat de Dienst wordt geactiveerd binnen vijftien (15) Werkdagen, te rekenen vanaf de aanvaarding door Proximus van de Bestelbon van de Klant of, wanneer er geen Bestelbon is, vanaf de verzending van een bevestigingsbrief, op voorwaarde dat (1) een actieve

Toegangslijn die compatibel is met de Dienst beschikbaar is op de Site van de Klant, (2) aan alle voorwaarden is voldaan bij het sluiten van de Overeenkomst en (3) indien van toepassing: de migratie van bestaande telefoonnummers die eerder op een andere oplossing voor vaste telefonie van Proximus werden geactiveerd, plaatsvindt op de dag dat Proximus de Klant inlicht dat het klaar is voor de genoemde migratie.

Om te zorgen dat de migratie (met inbegrip van de port-in) van het bestaande telefoonnummer plaatsvindt op een voor beide Partijen geschikt ogenblik, zal Proximus de desbetreffende migratie uitvoeren binnen een met de Klant afgesproken termijn. De Klant aanvaardt echter dat deze migratie zal plaatsvinden binnen eenendertig (31) Kalenderdagen, te rekenen vanaf de schriftelijke kennisgeving dat Proximus klaar is voor de migratie. Indien de migratie niet heeft plaatsgevonden bij het verstrijken van de voornoemde termijn, heeft Proximus het recht om te starten met de facturatie van de Dienst (zelfs als het telefoonnummer niet effectief gemigreerd werd).

Indien er geen actieve Toegangslijn van Proximus die compatibel is met de bestelde Dienst beschikbaar is op de site van de Klant, is het mogelijk dat de bovenvermelde activeringstiming niet van toepassing is. In dat geval gelden de volgende regels:

- Indien de site van de Klant over de nodige bekabeling en uitrusting beschikt en indien de vereiste infrastructuur op het openbaar domein aanwezig is, geldt de bovenvermelde activeringstermijn.
- Is de infrastructuur (aansluiting) niet aanwezig op de Site van de Klant, dan is het mogelijk dat er bijkomende werken moeten gebeuren, dat de bovenvermelde activeringstiming uitloopt en dat er extra kosten zullen worden aangerekend aan de Klant. Proximus maakt een afspraak met de Klant om een Siteonderzoek uit te voeren. Een dergelijk onderzoek resulteert in een (i) Request for design (RFD) waarin de voorwaarden worden gespecificeerd volgens welke de Toegangslijn door Proximus kan worden geleverd en (ii) een lijst van activiteiten die ofwel door de Klant, ofwel door Proximus dienen te worden uitgevoerd. Indien de Klant de werken op zijn site wenst uit te voeren, dient hij Proximus de vermoedelijke datum mee te delen waarop de werken klaar zullen zijn en Proximus in te lichten wanneer de werken volledig beëindigd zijn. Indien de Klant wenst dat Proximus de werken op zijn site uitvoert, zal Proximus hem eerst een kostenraming voorleggen voor die specifieke werken om de desbetreffende kosten goed te keuren en – na een formele bestelling van de extra diensten door de Klant – de timing.
- Is de infrastructuur (aansluiting) op het openbare domein niet aanwezig, dan is het mogelijk dat er bijkomende werken moeten gebeuren, dat de bovenvermelde activeringstiming uitloopt en dat er extra kosten zullen worden aangerekend aan de Klant: meestal is er voor die werken een toelating van de overheid nodig, wat een aanzienlijke vertraging in de installatie van de Dienst tot gevolg kan hebben. Onverwachte omstandigheden kunnen ook een vertraging in de installatie van de Dienst veroorzaken. In dit geval dient Proximus de Klant in te lichten over de oorzaak en de duur van deze vertraging. Er wordt een specifieke kostenraming betreffende de kosten van de installatiewerken voorgelegd aan de Klant.

Proximus zal hoe dan ook alle redelijke inspanningen leveren om de Dienst te activeren binnen de timing die in de naar de Klant gestuurde bevestigingsbrief of RFD werd vermeld. Bij vertraging licht Proximus de Klant in over de stand van zaken van zijn bestelling, de vertraging en de reden daarvoor. Proximus deelt de Klant ook een nieuwe geplande installatiedatum mee. Proximus is geen schadevergoeding verschuldigd in geval van vertraging.

## 4.4 Aanvaarding

Op het einde van de implementatiefase verwijdert Proximus alle verpakkingsresten en ander afval en vraagt het de Klant om de configuratie en installatie te aanvaarden. De aanvaardingsprocedure wordt

beschreven in de Algemene voorwaarden voor professionele klanten (zie artikel 'Configuratie en installatie').

## 5. Operationele fase

In dit Hoofdstuk wordt de ondersteuning beschreven die Proximus verleent van bij de aanvaarding van de Dienst tot aan het einde van de Overeenkomst. De Klant geniet krachtens de Overeenkomst Full Care-ondersteuning, wat betekent dat Proximus de Klant reactieve ondersteuning biedt om de duur van Incidenten in te korten door middel van interventies en vervangingen en met beheer, monitoring en rapportering van de configuratie van de betrokken Oplossingselementen, zoals hieronder beschreven.

### 5.1 Toegang tot de Service Desk

De Service Desk vormt de interface tussen de Klant en Proximus voor alle aspecten van de Dienst, inclusief ontvangst, opname, registratie en escalatie van Incidenten en andere aanvragen. De Service Desk kent resources toe (eerste lijn, tweede lijn, experts) en communiceert regelmatig met de Klant.

Proximus verschaft de Klant toegang tot de gecentraliseerde Service Desk via de telefoon of een portal. De Service Desk is enkel toegankelijk voor gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant (24/7), elke dag van het jaar, via de volgende kanalen:

| Toegang tot de Service Desk |                                                                                                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefoon                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 0800 22 200 (NL)</li><li>• 0800 33 200 (FR)</li><li>• 0800 55 200 (EN)</li></ul> |
| Portal                      | <a href="https://www.proximus.be/login">https://www.proximus.be/login</a>                                                |

De Klant wordt op de hoogte gebracht van het feit dat oproepen van of naar de Proximus Service Desk kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen bij de betwisting van een commerciële transactie. De Klant aanvaardt dat en geeft hiervoor zijn toestemming. Oproepen naar of van de Klantendienst mogen eveneens worden beluisterd of opgenomen met het oog op kwaliteitscontrole.

### 5.2 Beheer van Incidenten

De activiteiten die Proximus in het kader van Incidentbeheer uitvoert, hebben als doel om de gevolgen van een Incident te verhelpen of te verminderen binnen het overeengekomen Service Level.

Verplaatsingskosten en patches/Updates zijn bij de Dienstvergoeding inbegrepen op voorwaarde dat de interventie plaatsvindt in België.

### 5.2.1 **Diagnose op afstand**

De hoofddoelstelling van Diagnose op afstand is het gemelde Incident te evalueren en te analyseren, de oorzaak van het Incident te bepalen en de impact ervan te valideren – hetzij mondeling, hetzij door middel van toegang tot de omgeving van de Klant via een verbinding op afstand.

Proximus zal acties ondernemen om de oorzaak van de fout en de locatie van de defecte component te bepalen. Dat omvat het identificeren van problemen met configuratiebestanden en performantieproblemen.

Diagnose op afstand laat Proximus toe te bepalen welke acties nodig zijn om het Incident op te lossen.

### 5.2.2 **Interventie op afstand**

Indien een alternatieve of permanente oplossing gevonden werd en op voorwaarde dat het Incident op afstand kan worden opgelost, zal Proximus een interventie op afstand starten. Dat kan een interventie op het terrein omvatten op gelijk welke plaats waar het Oplossingselement zich bevindt, behalve op de Site van de Klant. De Klant wordt op regelmatige tijdstippen geïnformeerd over de vooruitgang.

Proximus herstelt de configuratie van het betrokken Oplossingselement op basis van de recentst beschikbare back-up.

### 5.2.3 **Interventie ter plaatse**

Als een Incident niet op afstand opgelost kan worden, voert Proximus een Interventie ter plaatse uit op de Site van de Klant, op een onderling overeengekomen tijdstip.

Proximus herstelt de configuratie van het betrokken Oplossingselement op basis van de recentst beschikbare back-up.

## 5.3 **Beheer van reserveonderdelen**

Dit Hoofdstuk beschrijft de regels die van toepassing zijn op de levering en installatie van reserveonderdelen, en de teruggave van defecte onderdelen in geval van een Hardware-incident. De reserveonderdelen, de levering van de reserveonderdelen door Proximus en de verplaatsingskosten zijn begrepen in de Dienstvergoeding, op voorwaarde dat de Site van de Klant in kwestie in België is gelegen. Het voorgaande is niet van toepassing op de batterij. De prijs van de nieuwe batterij is niet begrepen in de Dienstvergoeding en zal afzonderlijk aan de Klant worden gefactureerd in geval van vervanging.

### 5.3.1 **Vervanging van onderdelen ter plaatse**

Proximus gaat naar de Site van de Klant om een reserveonderdeel te leveren en het defecte onderdeel te vervangen door een reserveonderdeel. Indien van toepassing installeert Proximus opnieuw de laatste

versie van het besturingssysteem (OS) en voert het functionele tests uit vooraleer de interventie af te sluiten. Het defecte onderdeel wordt door Proximus teruggenomen.

Wanneer de levensduur van een batterij zijn einde nadert, zal Proximus proactief contact opnemen met de Klant met het oog op vervanging.

## 5.4 Configuratiebeheer

De activiteiten die Proximus krachtens de Overeenkomst in het kader van Configuratiebeheer uitvoert, hebben, binnen de beperkingen opgesomd in dit Hoofdstuk, de volgende doelstellingen:

- De configuratie van de betrokken Oplossingselementen documenteren
- De configuratie van de betrokken Oplossingselementen beheren
- Een back-up maken van de configuratie van de betrokken Oplossingselementen
- Wijzigingen aan de configuratie van de betrokken Oplossingselementen implementeren
- De betrokken Oplossingselementen up-to-date houden

### 5.4.1 Documentatie over de configuratie

Proximus verzamelt en documenteert up-to-date informatie over de configuratie van het betrokken Oplossingselement. Deze documentatie is enkel beschikbaar voor Proximus.

### 5.4.2 Toegangs- en configuratiebeheer

Dit Hoofdstuk bepaalt de toegangsbeheersrechten van Proximus en de Klant voor het betrokken Oplossingselement.

#### 5.4.2.1 Configuratiebeheer zonder toegangsrechten

Proximus maakt gebruik van geplande en, in sommige gevallen, automatische processen om het Oplossingselement up-to-date en in goede werking te houden. Proximus gebruikt hiertoe een beveiligd centraal beheersplatform met toegangsrechten. Alle activiteiten op het platform worden opgenomen om een snellere troubleshooting mogelijk te maken.

Proximus is houder van alle beheersrechten van het betrokken Oplossingselement. De Klant heeft toegangsrechten noch beheersrechten en is niet gemachtigd om wijzigingen aan te brengen aan het Oplossingselement of de interfaces.

### 5.4.3 Configuratieback-up

Proximus zal redelijke inspanningen doen om regelmatige back-ups te maken van de configuratie van het betrokken Oplossingselement en ze ter beschikking stellen voor herstellingsdoeleinden in geval van een Incident.

De back-up die Proximus uitvoert, omvat geen back-up van eender welke gegevens van de Klant.



#### 5.4.4 Beheer van wijzigingen

Wijzigingsbeheer geeft de Klant de mogelijkheid om wijzigingen aan te vragen. Deze wijzigingen kunnen een impact hebben op de periodieke Dienstvergoeding en dienen door de Klant schriftelijk te worden aangevraagd. De implementering van deze wijzigingen verandert niets aan de duur van de Overeenkomst. Het gaat meer bepaald om de volgende wijzigingen:

- Wijziging van nummer
- Wijziging van diensten met toegevoegde waarde

#### 5.4.5 Updates en Upgrades

Alleen Proximus bepaalt welke technische middelen noodzakelijk zijn voor de levering van de Dienst conform de Overeenkomst.

Proximus houdt de meldingen van leveranciers in verband met nieuwe Updates en Upgrades in de gaten. Proximus beslist naar eigen goeddunken om deze Updates/Upgrades te implementeren. Een dergelijke Update of Upgrade kan leiden tot de vervanging van Oplossingselementen, in welk geval de medewerking van de Klant vereist kan zijn (bv. het verlenen van toegang tot zijn gebouwen voor een vervanging van CPE). Proximus is niet verplicht elke Upgrade of Update die de leverancier ter beschikking stelt te implementeren. Dergelijke Updates/Upgrades kunnen niet worden geweigerd door de Klant. Upgrades en Updates en de implementatie ervan zijn inbegrepen bij de periodieke Dienstvergoeding.

### 5.5 Monitoring

De monitoringactiviteiten die Proximus krachtens deze Overeenkomst uitvoert, laten Proximus toe de klok rond statusinformatie over de betrokken Oplossingselementen te verzamelen. Wanneer zich een relevant voorval (zoals hieronder beschreven) voordoet, zal Proximus activiteiten voor Incidentbeheer starten. Klanten worden op de hoogte gebracht door de creatie van een Incidentticket.

De Klant garandeert netwerktoegang tot de betrokken Oplossingselementen met het oog op de monitoringactiviteiten door Proximus.

Proximus voert krachtens de Overeenkomst de volgende monitoringactiviteiten uit:

#### 5.5.1.1 Monitoring van de beschikbaarheid van de toestellen

Het centrale monitoringplatform controleert de bereikbaarheid van het betrokken Oplossingselement. Er worden activiteiten voor Incidentbeheer gestart indien problemen met de bereikbaarheid worden gedetecteerd die te wijten zijn aan infrastructuurstoringen.

De volgende statussen zullen aan de Klant worden meegedeeld met het oog op actie:

- Dienst draait op back-upbatterij
- Nog maar weinig batterij over
- Dienst draait weer op stroom en batterij laadt
- Einde levensduur batterij

Bovenstaande tickets worden automatisch gesloten na verzending van het bericht voor actie naar de Klant.

De volgende status zal aan Proximus worden gemeld voor actie: back-upbatterij niet langer verbonden met de router

#### 5.5.12 Monitoring van de gezondheid van de toestellen

Het centrale monitoringplatform controleert de gezondheid van de betrokken Oplossingselementen. Gezondheidscontroles van de toestellen omvatten parameters voor de basisperformantie van de toestellen, zoals CPU, geheugen en temperatuur, ...

#### 5.5.13 Er worden activiteiten in het kader van Incidentbeheer gestart wanneer gezondheidsproblemen met toestellen worden gedetecteerd. Monitoring van de Dienstbeschikbaarheid.

Het centrale monitoringplatform controleert de beschikbaarheid van de betrokken Dienst. De controles van de beschikbaarheid van de Dienst bestaan onder meer uit een controle of de desbetreffende applicaties of processen nog operationeel zijn.

Als problemen met de beschikbaarheid van de Dienst worden gedetecteerd, worden activiteiten in het kader van Incidentbeheer opgestart.

#### 5.5.14 Monitoring van de gezondheid van de Dienst

Het centrale monitoringplatform controleert de gezondheid van de betrokken Dienst. De gezondheidscontroles omvatten parameters voor de basisperformantie van de Dienst, zoals responstijden, oproepkwaliteit, jitter, enz.

Als problemen met de Dienstgezondheid worden gedetecteerd, worden activiteiten in het kader van Incidentbeheer opgestart.

## 6. Service Levels

Dit Hoofdstuk beschrijft de toepasselijke Service Levels. De Service Levels omvatten Service Level Objectives (SLO) en Service Level Agreements (SLA). Ze worden beschreven in de onderstaande tabellen.

### 6.1 Toepassingsgebied

De Service Levels zijn van toepassing binnen het (de) onderstaande Dienstrooster(s) na aanvaarding van de implementatiefase door de Klant in overeenstemming met de Algemene voorwaarden voor professionele klanten.

De Service Levels zijn enkel van toepassing op de Dienst beschreven in dit document en op Incidenten waarvoor Proximus verantwoordelijk is.

Voor de berekening van het Service Level wordt geen rekening gehouden met het volgende (toepassing van het 'stop clock'-principe):

- Incidenten, vertragingen of voorvallen die Proximus beletten om de Dienst te leveren, die te wijten zijn aan de Klant, een geval van Overmacht of een derde;
- Incident te wijten aan de Toegangslijn;
- Tijd buiten het Dienstrooster;
- Geplande werken (waaronder onderbrekingen voor onderhoud);
- Update en Upgrade van de CPE;
- Einde levensduur van de batterij (onderdeel van de CPE).

Er zijn geen Service Levels van toepassing voor Support op aanvraag.

## 6.2 SLO en SLA

Het SLO definieert een middelenverbintenis. In geval van een inbreuk kan geen aanspraak worden gemaakt op Dienstkredieten.

De SLA definieert een resultaatsverbintenis. In geval van een inbreuk heeft de Klant het recht om de in de onderstaande tabel opgenomen Dienstkredieten van Proximus aan te vragen. Tenzij de Klant een Dienstbeheersovereenkomst heeft ondertekend, moet de Klant deze Dienstkredieten zelf aanvragen, aangezien ze niet proactief door Proximus worden toegekend.

Om een Dienstkrediet te krijgen, moet de Klant de inbreuk op het Service Level schriftelijk melden aan Proximus binnen drie (3) maanden volgend op het einde van de maand waarin deze inbreuk zich heeft voorgedaan. De Dienstkredieten zijn het enige verhaal van de Klant indien een SLA niet wordt nageleefd door Proximus.

De Klant komt niet in aanmerking voor Dienstkredieten indien (1) de Klant nalaat om zijn facturen van Proximus in verband met deze Overeenkomst of een ander contract te betalen of (2) de Klant in overtreding is met de Overeenkomst gedurende de tijd van het Incident of het voorval. Als de Overeenkomst verstrijkt of wordt beëindigd vóór de toekenning van het Dienstkrediet, zal het Dienstkrediet nietig worden op de verval- of einddatum van de Overeenkomst.

## 6.3 Dienstroosters

Service Levels zijn van toepassing binnen het gekozen Dienstrooster.

Het Dienstrooster is de termijn waarbinnen activiteiten voor Incidentbeheer worden uitgevoerd.

| <i>Naam Dienstrooster</i> | <i>Van toepassing op</i> | <i>Uren Dienstrooster</i> |
|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
|---------------------------|--------------------------|---------------------------|

|                                      |                           |                                                                                                         |
|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Standaarddiensten Plus (SDU+)</b> | Alle Oplossings-elementen | Weekdagen, 8 u - 22 u MET/MEZT<br>Zaterdag, 8 u - 16.30 u MET/MEZT<br>Uitgezonderd feestdagen in België |
|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 6.3.1 Implementatierooster voor Standaardwijzigingen

Het Implementatierooster voor wijzigingen is het rooster waarbinnen Standaardwijzigingen in het kader van deze Dienst zullen worden uitgevoerd. Het Implementatierooster voor Standaardwijzigingen is:

|                          |     |                                                                             |
|--------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Standaarddiensten</b> | SDU | Maandag – vrijdag, 8 u - 18 u MET/MEZT<br>Uitgezonderd feestdagen in België |
|--------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------|

### 6.4 Incidentprioriteit

Als de Klant een Incident detecteert, kan hij contact opnemen met de Service Desk. De Service Desk zal een Incidentprioriteit toekennen op basis van de impact van het Incident.

| Prioriteitsgraden |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P1</b>         | Volledige onderbreking van de Dienst: de Klant kan geen uitgaande oproepen tot stand brengen of inkomende oproepen ontvangen op het openbare telefoonnetwerk van Proximus, en kan ook geen inkomende oproepen ontvangen op het telefoonnummer dat werd toegewezen aan de Dienst.<br><br>Met uitzondering van de status 'lege batterij'. |
| <b>P2</b>         | De Dienst is aangetast, maar niet onderbroken (bv. korte onderbrekingen, lagere performantie, problemen met bepaalde inkomende of uitgaande oproepen, enz.).                                                                                                                                                                            |
| <b>P3</b>         | De Dienst is niet rechtstreeks aangetast (bv. aanvraag van informatie of een herconfiguratie, enz.).                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>P4</b>         | Geen impact/aanvraag van informatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Indien na de diagnose blijkt dat de impact van het Incident niet overeenstemt met de impact opgegeven door de Klant bij de aanmaak van het ticket, zal Proximus de toegekende Incidentprioriteit corrigeren.

## 6.5 Gepland onderhoudsrooster

Het onderhoud of de ontwikkeling van de Dienst kan Proximus ertoe nopen de Dienst te beperken of tijdelijk op te schorten. In dat geval zal Proximus (1) maximaal gebruikmaken van het rooster voor gepland onderhoudswerk van de Dienst zoals hieronder gedefinieerd en (2) de periode van beperking of opschorting beperken tot de tijd die nodig is voor de betreffende interventies.

Wanneer geplande onderhoudswerken leiden tot een onderbreking van de Dienst van meer dan dertig (30) minuten, ongeacht of deze werken binnen of buiten het rooster voor gepland onderhoud vallen, zal Proximus redelijke inspanningen leveren om de Klant via gelijk welk middel vijf (5) Werkdagen vóór het begin van de geplande onderhoudswerken in kennis te stellen (inclusief de publicatie van een bericht op de Selfservice-portal). Voor de berekening van het Service Level krachtens de Overeenkomst wordt met geplande werken geen rekening gehouden.

### ***Rooster voor geplande werken van de Dienst:***

| Periode                     | Onderhoudsrooster |
|-----------------------------|-------------------|
| Maandag                     | 0 u tot 6 u       |
| Weekdagen (behalve maandag) | 6 u tot 7.15 u    |

Bovendien behoudt Proximus zich het recht voor om, wanneer een Update of Upgrade van de CPE op afstand kan worden uitgevoerd, of het nu gaat om geplande of ongeplande onderhoudswerken, deze Update of Upgrade op gelijk welk ogenblik uit te voeren. Dergelijke wijzigingen gebeuren automatisch en zonder waarschuwing. Voor deze activiteit kan het nodig zijn de CPE opnieuw op te starten, met een tijdelijke onderbreking van de Dienst als gevolg.

## 6.6 Beschrijving van de Service Levels

Standaard wordt bij de Dienst alleen een SLO geleverd. Indien gewenst kan de Klant een optionele SLA bestellen, Telephony Guarantee Pro, die in dit Hoofdstuk wordt beschreven.

De Dienstkredieten die van toepassing zijn op een eventuele SLA worden gedefinieerd als een percentage van de maandelijkse Dienstvergoeding.

Het totale bedrag van de Dienstkredieten die krachtens deze Overeenkomst in verband met een eventuele SLA in een bepaalde kalendermaand aan de Klant wordt toegekend, mag niet hoger zijn dan de periodieke Dienstvergoedingen die de Klant voor de Dienst betaalt voor de maand in kwestie.

### 6.6.1 SLO

| SLO KPI                                                 | Definitie                                                                                                                                                                                                                    | Van toepassing op                              | Target           | Geldig voor          | Dienstkredieten |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|----------------------|-----------------|
| <b>Responstijd voor Incidenttickets</b>                 | Tijd tussen de melding van het Incident (via de Service Desk) en de aanmaak van een Incidentticket in het ticketingsysteem.                                                                                                  | Toegang tot de Service Desk                    | 15 min           | P1- en P2-incidenten | Geen            |
| <b>Reactietijd bij Incidenten</b>                       | Tijd binnen het overeengekomen Dienstrooster tussen de aanmaak van het ticket en de start van de troubleshooting door Proximus, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is. | Diagnose op afstand                            | 15 min           | P1- en P2-incidenten | Geen            |
| <b>Tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten</b> | De tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten wordt gedefinieerd als de tijd tussen de aanmaak van het                                                                                                                 | Interventie op afstand/Interventie ter plaatse | Volgende Werkdag | P1-incidenten        | Geen            |

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                     |               |      |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|------|
|                                                               | ticket en de oplossing van een Incident op het Oplossingselement, binnen het overeengekomen Dienstrooster, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                             |                                     |               |      |
| <b>Beschikbaarheid van het toestel/de Dienst op jaarbasis</b> | De beschikbaarheid van het toestel/de Dienst wordt berekend als volgt:<br>$100 * (1 - \text{Netto-uitvaltijd} / \text{Totale tijd} (24/7)) = \text{Beschikbaarheidspercentage}$ van het toestel/de dienst, waarbij de Netto-uitvaltijd de tijd is gedurende welke een P1-incidentticket openstaat, als gevolg van de onbeschikbaarheid van een Oplossingselement tijdens zijn Dienstrooster, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is, en waarbij de Totale tijd de periode is waarvoor de Beschikbaarheid wordt berekend. | Monitoring van de beschikbaarheid van het toestel/de Dienst | 99,7%                               | P1-incidenten | Geen |
| <b>Implementatietijd voor Standaardwijzigingen</b>            | Tijd voor de implementatie van een Standaardwijziging, berekend vanaf de registratie van de aanvraag van een Standaardwijziging (tijdstip waarop het wijzigingsticket gecreëerd wordt) tot de volledige uitvoering ervan door Proximus (afsluiting van het wijzigingsticket).                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Standaardwijzigingen                                        | > 95% uitgevoerd binnen 3 Werkdagen | N.v.t.        | Geen |

## 6.6.2 SLA-optie

### Optie 'Telephony Guarantee Pro' (herstelling binnen 5 u)

| SLA KPI                                                 | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Van toepassing op                              | Target                                                                                                                                    | Geldig voor          | Dienstkredieten                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reactietijd bij Incidenttickets</b>                  | Tijd tussen de melding van het Incident (via de Service Desk) en de aanmaak van een Incidentticket in het ticketingsysteem.                                                                                                                                                                                          | Toegang tot de Service Desk                    | 15 min                                                                                                                                    | P1- en P2-incidenten | Geen                                                                                                                                             |
| <b>Reactietijd bij Incidenten</b>                       | Tijd binnen het overeengekomen Dienstrooster tussen de aanmaak van het ticket en de start van de troubleshooting door Proximus, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.                                                                                         | Diagnose op afstand                            | 15 min                                                                                                                                    | P1- en P2-incidenten | 10% van de periodieke vergoeding voor elk gevalideerd P1-incident met inbreuk op de SLA en met een maximum van 25% van de periodieke vergoeding* |
| <b>Tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten</b> | De tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten wordt gedefinieerd als de tijd tussen de aanmaak van het ticket en de oplossing van een Incident op het Oplossingselement, binnen het overeengekomen Dienstrooster, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is. | Interventie op afstand/Interventie ter plaatse | 5 Kantooruren, op voorwaarde dat het ticket ten minste 5 uur voor het einde van het Dienstrooster voor Incidentbeheer wordt geregistreerd | P1-incidenten        | 25% van de periodieke vergoeding voor elk gevalideerd P1-incident met inbreuk op de SLA en met een maximum van 50% van de periodieke vergoeding* |



|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                     |               |                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Beschikbaarheid van het toestel/de Dienst op jaarbasis</b> | De beschikbaarheid van het toestel/de Dienst wordt berekend als volgt:<br>$100 * (1 - \text{Netto-uitvaltijd} / \text{Totale tijd} (24/7)) = \text{Beschikbaarheidspercentage}$ van het toestel/de dienst, waarbij de Netto-uitvaltijd de tijd is gedurende welke een P1-incidentticket openstaat, als gevolg van de onbeschikbaarheid van een Oplossingselement tijdens zijn Dienstrooster, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is, en waarbij de Totale tijd de periode is waarvoor de Beschikbaarheid wordt berekend. | Monitoring van de beschikbaarheid van het toestel/de Dienst | 99,7%                               | P1-incidenten | <99,7% -> 5%                                                                                                             |
| <b>Implementatietijd voor Standaardwijzigingen</b>            | Tijd voor de implementatie van een Standaardwijziging, berekend vanaf de registratie van de aanvraag van een Standaardwijziging (tijdstip waarop het wijzigingsticket gecreëerd wordt) tot de volledige uitvoering ervan door Proximus (afsluiting van het wijzigingsticket).                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Standaardwijzigingen                                        | > 95% uitgevoerd binnen 3 Werkdagen | N.v.t.        | 95 > X ≥ 90% 5%<br>90 > X ≥ 80% 10%<br>80 > X 25%<br>van het maandelijkse vergoedingsforfait van de Wijzigingskredieten* |

\* Het totale bedrag van de Dienstkredieten die krachtens deze Overeenkomst in verband met een eventuele SLA in een bepaalde kalendermaand aan de Klant wordt toegekend, mag niet hoger zijn dan de periodieke Dienstvergoedingen die de Klant voor de Dienst betaalt voor de maand in kwestie.

## 7. Specifieke voorwaarden

### 7.1 Algemene informatie

7.1.1. De Algemene voorwaarden voor professionele klanten vormen samen met deze Contractuele dienstbeschrijving (inclusief deze Specifieke voorwaarden), de Bestelbon, de Samenvatting van het Contract (indien wettelijk vereist), de Offerte (indien van toepassing) en de Prijslijst de 'Overeenkomst' tussen Proximus en de Klant. De Overeenkomst bepaalt de rechten en verplichtingen van Proximus en Klanten met betrekking tot de levering van de Dienst.

7.1.2. In het kader van deze Overeenkomst wordt onder 'Klant' verstaan: een rechtspersoon of feitelijke vereniging met meer dan negen (9) werknemers (berekend overeenkomstig de artikelen 1:24 of 1:28 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen).

7.1.3. Er wordt aanbevolen een exemplaar van deze Contractuele dienstbeschrijving te bewaren.

7.1.4. Definities

**Aansluitpunt:** punt waar de Klant toegang krijgt tot de openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus.

**Demarcatiepunt:** punt tot waar Proximus de Dienst levert.

### 7.2 Contractuele procedure

#### Duur van de Overeenkomst

7.2.1. Tenzij tussen de Partijen anders is overeengekomen, treedt de Overeenkomst in werking op de datum waarop Proximus de Dienst activeert.

Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen in de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst gesloten voor een Oorspronkelijke duur van twaalf (12) maanden vanaf de activering van de Dienst.

Aan het einde van de Oorspronkelijke duur wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. De Partij die niet wil dat de Overeenkomst automatisch voor onbepaalde duur wordt verlengd, moet de andere Partij daarvan minstens dertig (30) Kalenderdagen vóór het einde van de Oorspronkelijke duur schriftelijk in kennis stellen.

#### Beëindiging van de Overeenkomst

7.2.2. Indien de Oorspronkelijke duur automatisch voor onbepaalde duur werd verlengd, kan elke Partij de Overeenkomst tijdens de verlenging schriftelijk beëindigen met een opzeggingstermijn van dertig (30) Kalenderdagen, behalve in geval van nummeroverdracht ('port-out'), in welk geval de Overeenkomst onmiddellijk zal worden beëindigd zodra de nummeroverdracht effectief is (zie artikel 4.2.4.3. hierboven voor meer informatie over de nummeroverdrachtprocedure).

7.2.3. De Klant blijft ten aanzien van Proximus aansprakelijk voor alle bedragen die hij aan Proximus verschuldigd is tot het einde van de Overeenkomst.

7.2.4. Naast de Algemene voorwaarden voor professionele klanten heeft Proximus het recht om, na voorafgaande kennisgeving, de levering van de Dienst te beperken tot een minimumdienst wanneer de Klant zijn betalingsverplichtingen blijft verzuimen. De Klant heeft dan alleen de mogelijkheid om de hulpdiensten te bellen en oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen die door de ontvanger worden betaald.

De volledige levering van de Dienst zal worden hervat zodra de Klant aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De betaling van de Dienstvergoeding blijft van toepassing zolang de beperking van de Dienst loopt. Proximus behoudt zich het recht voor ook kosten aan te rekenen voor de reactivering van de Dienst.

Proximus heeft het recht de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst eenzijdig op te zeggen door middel van een schriftelijke kennisgeving, indien de Klant zijn betalingsverplichtingen niet is nagekomen binnen de termijn vermeld in de in dit artikel bedoelde kennisgeving.

7.2.5. Klachten met betrekking tot een onrechtmatige stopzetting van de Dienst moeten binnen vijf (5) Kalenderdagen na de stopzetting van de Dienst worden ingediend. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele schadevergoeding geen rekening gehouden met de periode tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

7.2.6. Naast de Algemene voorwaarden voor professionele klanten heeft Proximus het recht om een extra vergoeding te vragen wanneer de Klant de Overeenkomst overdraagt en de overnemer niet gedomicilieerd is of gelijktijdig woont op hetzelfde adres als de overdrager. De Overeenkomst mag alleen worden overgedragen naar een adres dat binnen dezelfde geografische zone is gelegen.

#### Inwerkingtreding van de beëindiging

7.2.7. Indien de Klant de Overeenkomst voortijdig beëindigt gedurende de Oorspronkelijke duur, dient aan Proximus een opzeggingsvergoeding te worden betaald ten belope van alle bedragen die nog verschuldigd zouden geweest zijn bij uitvoering van de Overeenkomst tot het einde van de lopende contractuele periode. In geval van gedeeltelijke beëindiging door de Klant wordt de opzeggingsvergoeding pro rata berekend. Indien de beëindiging bovendien plaatsvindt in de implementatiefase, zullen door Proximus gemaakte kosten en uitgevoerde werken worden aangerekend aan de Klant.

## 7.3 Wijzigingen aan de Overeenkomst

7.3.1. In afwijking van de Algemene voorwaarden voor professionele klanten behoudt Proximus zich het recht voor de Overeenkomst en de technische kenmerken van de Dienst te wijzigen, zelfs als dit een invloed heeft op de prijs of de kwaliteit van de Dienst. Proximus zal de Klant minstens dertig (30) Kalenderdagen vóór de inwerkingtreding van deze wijzigingen schriftelijk in kennis te stellen. Indien de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag hij, behalve in bij wet bepaalde gevallen, zijn Overeenkomst opzeggen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3) maanden volgend op de kennisgeving van de wijzigingen. In geval van prijsverhoging mag de Klant, behalve in bij wet bepaalde gevallen of de indexering voorzien in deze Overeenkomst, zijn Overeenkomst opzeggen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3) maanden volgend op de kennisgeving van de prijsverhoging. De opzegging mag met gelijk welk schriftelijk middel gebeuren.

Voor alle duidelijkheid: wijzigingen aan de fysieke infrastructuur en/of de technologie die wordt gebruikt om de Dienst te leveren, worden niet beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst of de Dienst indien de functionaliteit van de Dienst na dergelijke wijzigingen ongewijzigd blijft of verbeterd wordt voor dezelfde prijs.

Proximus behoudt zich het recht voor de prijzen twee keer per kalenderjaar aan te passen overeenkomstig de consumptieprijsindex en volgende prijssherzieningsformule:

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

waarbij:

- P1 = de nieuwe prijs
- PO = de prijs van toepassing vóór de huidige indexering
- CPI 0 = de consumptieprijsindex die van toepassing is op (i) de datum van de vorige indexering of (ii) de datum één jaar voor de huidige indexering, indien nog geen indexering heeft plaatsgevonden
- CPI 1 = de consumptieprijsindex van toepassing op de datum van de huidige indexering.

Een prijsaanpassing op basis van bovenstaande prijssherzieningsformule geeft de Klant niet het recht de Overeenkomst te beëindigen zonder verbrekingsvergoeding.

Indien Proximus beslist zijn prijzen of bepaalde prijscomponenten niet te indexeren op een bepaald indexeringsmoment, dan wordt dit niet beschouwd als een afstand van dit recht en behoudt Proximus zich uitdrukkelijk het recht voor de prijzen of andere prijscomponenten op een volgend indexeringsmoment dienovereenkomstig te herzien.

## 7.4 Rechten en verplichtingen van de Partijen

7.4.1. De openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus, met inbegrip van het Aansluitpunt, is eigendom van Proximus. Proximus biedt bescherming zoals een voorzichtig en redelijk persoon zou doen. Alleen Proximus is bevoegd om onderhouds-, herstellings- en ontwikkelingswerken uit te voeren.

Tenzij Proximus daartoe uitdrukkelijk toestemming geeft, is het de Klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het Aansluitpunt, te wijzigen. De Klant dient zich als een voorzichtig en redelijk persoon te gedragen met betrekking tot de installaties van Proximus die zich bevinden op de plaatsen die hij alleen of in gemeenschap met anderen betreft.

De Klant staat ervoor in dat hij geen verbinding zal opzetten, of door een derde zal laten opzetten, met het netwerk van Proximus, of geen andere apparatuur zal gebruiken dan die welke is bepaald in de Overeenkomst, met inbegrip van illegale decoders, kaarten of modems waarmee toegang tot de Dienst mogelijk is.

De Klant mag het verkeer op het netwerk van Proximus niet verstoren.

7.4.2. Alleen Eindapparatuur van de Klant die volledig voldoet aan de wettelijke bepalingen en technische vereisten van Proximus mag worden aangesloten op de infrastructuur van Proximus. De Klant dient alle nodige maatregelen te nemen om frauduleuze toegang tot zijn Eindapparatuur te voorkomen.

De Klant ziet erop toe dat alleen compatibele en behoorlijk werkende Eindapparatuur van de Klant op het netwerk wordt aangesloten. Met name om faxen te sturen en te ontvangen moet de Klant erop toezien dat

zijn Eindapparatuur de G711-codec of de T.38-codec ondersteunt, weliswaar met een uitwijkmechanisme naar de G711-codec. Indien een bepaling van dit artikel wordt geschonden, kan Proximus de Klant vragen om de aangesloten Eindapparatuur of PBX van de Klant los te koppelen, onverminderd andere maatregelen waarin deze Overeenkomst voorziet. De kosten die Proximus oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de Klant.

Behalve in geval van overmacht dient Proximus de Klant minstens zes (6) maanden op voorhand te informeren indien Proximus wijzigingen aanbrengt aan de technische kenmerken van de Dienst die een vervanging of wijziging van de Eindapparatuur van de Klant vereisen.

7.4.3. Als onderdeel van de Dienst heeft de Klant toegang tot een of meer onlineportals (hierna de 'Portal' genoemd) die hij mag gebruiken. De Klant dient ervoor te zorgen dat enkel bevoegde personen dergelijke toegang krijgen. De Klant dient ook te voldoen aan alle andere veiligheids- en technische normen die Proximus van tijd tot tijd oplegt wat de Portal betreft. Proximus kan niet controleren of aanvragen voor toegang tot en het gebruik van de Portal wettig zijn en wijst elke verantwoordelijkheid af voor de gevolgen van frauduleuze toegang en frauduleus gebruik. De Klant dient Proximus onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen van elke wijziging van de identificatiegegevens van de gemachtigde personen.

De Klant mag de Portal geheel noch gedeeltelijk kopiëren of gebruiken (noch derden, waaronder Eindgebruikers, toelaten of machtigen dat te doen), tenzij voor zover uitdrukkelijk toegestaan door deze Contractuele dienstbeschrijving; noch de Portal gebruiken met gelijk welke niet-toegelaten apparatuur of producten; noch de Portal gebruiken op een manier die de werking van de Dienst kan schaden, aantasten of uitschakelen; noch de Portal wijzigen of afgeleide werken creëren die op de Portal gebaseerd zijn, er reverse-engineering of decompilatie op toepassen, hem decrypteren, disassembleren of omzetten in een door mensen leesbare vorm, tenzij voor zover de wet dat toestaat; noch bedrijfseigen opschriften of eigendomsaanduidingen die de Portal bevat of die erop voorkomen, wijzigen; noch de Portal gebruiken indien dit de rechten van andere partijen schendt.

7.4.4. De onderhoudsactiviteiten die onder deze Overeenkomst vallen, worden beschreven in het Hoofdstuk 'Operationele fase'. Vervanging, herstelling of gelijk welke andere interventies van Proximus zijn niet inbegrepen bij de Dienst (en indien een dergelijke interventie toch wordt uitgevoerd, zal ze afzonderlijk worden aangerekend tegen het op dat ogenblik geldende tarief) indien (i) het Incident te wijten is aan gebruik of voorvallen buiten de normale werkingsvoorwaarden van het betrokken Oplossingselement, (ii) Ondersteuning op aanvraag wordt verstrekt, (iii) supportactiviteiten in verband met de Software en/of Hardware niet langer door de fabrikant worden ondersteund, (iv) het Incident te wijten is aan:

- a. externe oorzaken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot weersomstandigheden, afsluiting of onderbreking van communicatielijnen die niet bij de Dienst inbegrepen zijn, defecten van de klimaatregeling, slecht werkende contactdozen, noodweer, blikseminslag, overstroming en alle andere oorzaken die vreemd zijn aan het Oplossingselement, ongeschikte omgevingsfactoren zoals een te hoge vochtigheid, abnormale temperaturen of een abnormaal hoog stofgehalte;
- b. gebruik van de Dienst of het betrokken Oplossingselement dat niet is toegelaten krachtens de Overeenkomst en eventuele voorschriften verstrekt door Proximus;
- c. het gebruik of de aansluiting van het betrokken Oplossingselement met of op items die niet door Proximus werden goedgekeurd of de abnormale werking van het item waarop het Oplossingselement wordt aangesloten (het item kan hardware, software, een oplossing zijn die verbonden is met het betrokken Oplossingselement);
- d. de uitvoering (of poging daartoe) van onderhoud, een verplaatsing, herstelling, aanpassing of wijziging van het betrokken Oplossingselement door andere personen dan Proximus of andere dan door Proximus gemachtigde personen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Proximus;
- e. schade veroorzaakt tijdens verplaatsing, transport of renovatie niet uitgevoerd door Proximus;

- f. onachtzaamheid of fout (door een handeling of nalatigheid) van de Klant of derden;
- g. wijzigingen doorgevoerd door de Klant of een derde aan de infrastructuur van de Klant die aan de basis van de Dienst ligt;
- h. de batterij, gedurende de periode tussen de melding van het einde van de levensduur en de daadwerkelijke vervanging ervan door een nieuwe batterij.

7.4.5. Proximus waarborgt dat eventuele maatregelen die het zou kunnen treffen om een verzadiging of oververzadiging van zijn netwerk te vermijden niet zullen leiden tot een onderscheid tussen de gebruikers en/of diensten. Meer informatie over de procedures die Proximus toepast om verzadiging van zijn netwerk te vermijden, is beschikbaar op de website van Proximus.

## 7.5 Betaling en facturatie

7.5.1. De kosten voor de installatie van de eventuele Toegangslijn, de CPE en de activering zullen de Klant aangerekend worden zodra de Dienst geactiveerd is.

7.5.2. Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt de periodieke vergoeding maandelijks vooraf gefactureerd. In geval van beëindiging, ongeacht de reden daarvoor, wordt het vooruitbetaalde bedrag niet terugbetaald.

7.5.3. Wanneer de oorspronkelijke batterij (onderdeel van de CPE) het einde van haar levensduur bereikt, wordt een eenmalige vergoeding voor de nieuwe batterij aan de Klant gefactureerd.

7.5.4. De communicatiekosten (ook 'gebruiksvergoeding' genoemd) zijn niet inbegrepen bij de periodieke vergoeding. De communicaties worden gefactureerd tegen de tarieven die de Klant geniet volgens het tariefplan dat op hem toepasselijk is. Als de Klant geen speciaal tariefplan heeft, zullen de basistarieven zoals vermeld in de Prijslijst worden toegepast.

De Klant dient de communicatiekosten te betalen die worden bepaald door het registratiesysteem van Proximus (of van zijn leverancier). De duur van een oproep is de tijd tussen het ogenblik dat de opgeroepene opneemt of wordt gecontacteerd via zijn voicemail en het ogenblik dat de oproeper ophangt of aangeeft dat de communicatie is afgelopen. Oproepen naar een betalende dienst (0900, enz.) zijn beperkt tot dertig minuten.

7.5.5. De Klant kan gratis de gegevens van zijn laatste factuur raadplegen op de MyProximus-app of -website.

7.5.6. Op eenvoudig verzoek kan de Klant kosteloos een meer gedetailleerde versie van zijn laatste factuur verkrijgen (een gedetailleerde factuur). Deze gedetailleerde factuur wordt naar het door de Klant vermelde facturatieadres gestuurd.

## 7.6 Bescherming van persoonsgegevens

In aanvulling op wat is vermeld in de Algemene voorwaarden voor professionele klanten, treedt Proximus op als verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die door Proximus worden verwerkt in het kader van deze Overeenkomst, inclusief voor:

- eventuele persoonsgegevens die door de Klant worden verstrekt voor en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, zoals de eventueel door de Klant mee gedeelde lijst van de vaste nummers die in het toepassingsgebied van de Overeenkomst moeten worden opgenomen;
- de contactinformatie van de Klant die wordt verstrekt voor klantenzorg, incidentbeheer en klantenadministratie;
- de verkeersgegevens, die worden gegenereerd wanneer de Dienst wordt gebruikt, die door Proximus worden gebruikt voor de facturatie.

Ongeacht de rol van Proximus als gegevensverwerker of verwerkingsverantwoordelijke is de Klant gehouden de transparantie verplichtingen van de GDPR na te leven. Dit houdt in, zonder daartoe beperkt te zijn, dat de Klant aan de betrokkenen de informatie dient te verstrekken opgenomen in artikels 13 en 14 van de GDPR.

Voor alle duidelijkheid wordt gespecificeerd dat Proximus niet optreedt als verwerkingsverantwoordelijke, noch als verwerker voor de persoonsgegevens opgenomen in de inhoud van de communicaties verstuurd tijdens de levering van de Dienst.

## 7.7 Toegangslijn

7.7.1. De Toegangslijn van Proximus (indien nodig voor de toepasselijke technologie) is inbegrepen bij de Dienst.

7.7.2. De beëindiging van de Overeenkomst leidt automatisch tot de stopzetting van de Toegangslijn van Proximus.

7.7.3. Indien de Klant geen aansluiting op het netwerk van Proximus heeft en hij Proximus om een dergelijke aansluiting vraagt, stelt Proximus, zoals vermeld in het Hoofdstuk 'Implementatiefase', een raming op van de werkzaamheden die nodig zijn om aan de vraag van de Klant te voldoen en deelt Proximus deze vooraf aan hem mee ter goedkeuring. Het bedrag dat de Klant moet betalen voor de installatie van de Toegangslijn is de '**Installatievergoeding voor de Toegangslijn**'.

## 7.8 Telefoonnummer

7.8.1. De Klant kan geen recht doen gelden op een specifiek telefoonnummer. De Klant kan geen recht doen gelden op het nummer dat Proximus hem heeft toegewezen.

7.8.2 De Klant neemt kennis van de specifieke regels die in elk land van toepassing zijn op het gebruik van geografische nummers. De Klant dient deze regels na te leven. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de Klant deze regels niet naleeft. De Klant erkent dat het niet toegelaten is om (i) een geografisch nummer dat betrekking heeft op een bepaalde zone toe te wijzen aan een Klant die zich fysiek in een andere zone bevindt, of (ii) CLI's (Calling Line Identifications) te genereren en/of gebruiken die niet overeenstemmen met het Belgische nummer dat krachtens deze Overeenkomst aan de Klant werd

toegewezen. In deze gevallen, en onverminderd het recht van Proximus om schadevergoeding te eisen, is Proximus gerechtigd de Klant alle bijkomende kosten aan te rekenen die overeenstemmen met de bijkomende kosten die voortvloeien uit het ongeoorloofde gebruik door de Klant (o.a. bijkomende kosten aangerekend door de buitenlandse operatoren). Onverminderd het voorgaande en de delen over noodoproepen mogen de krachtens deze Overeenkomst toegewezen nummers op nomadische wijze worden gebruikt.

7.8.3. De Klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Proximus vragen het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren. Indien de identificatie van de oproeper technisch mogelijk is, zal Proximus de titularis van het nummer verzoeken deze oproepen te staken. Indien de Klant desondanks kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de Ombudsdienst wenden. Op verzoek van deze laatste zal Proximus de identiteit en het adres van de houder van het nummer vanwaar de kwaadwillige oproepen tot stand werden gebracht meedelen, met het oog op de bekendmaking ervan aan de Klant.

7.8.4. Oproepen naar nummers met toeslag buiten België worden niet ondersteund. Oproepen naar verkorte nummers die geen noodnummers zijn, worden niet ondersteund buiten België.

## 7.9 Product

7.9.1. De eventuele CPE wordt voor de duur van de Overeenkomst gehuurd en is onderworpen aan het deel 'Huur van een product' van de Algemene voorwaarden voor professionele klanten. Alleen Proximus is bevoegd om onderhouds-, herstellings- en ontwikkelingswerkzaamheden aan de CPE uit te voeren.

7.9.2. De oorspronkelijke batterij is, als onderdeel van de CPE, inbegrepen bij de Dienstvergoeding. Indien de oorspronkelijke batterij het einde van haar levensduur bereikt, zal Proximus een verwittiging ontvangen en proactief de oude batterij vervangen door een nieuwe, die aan de Klant zal worden aangerekend. De Dienst wordt tijdens een stroomonderbreking gedurende minstens twee (2) uur verzekerd door de back-upbatterij. Zodra de batterij het einde van haar levensduur bereikt, erkent de Klant dat de voornoemde back-upperiode van twee (2) uur niet meer kan worden gegarandeerd.

7.9.3. De configuratiegegevens van de CPE zullen eigendom van Proximus blijven. De Klant zal alleen toegang hebben tot de configuratiegegevens na de schriftelijke goedkeuring van Proximus. Als Proximus de configuratiegegevens aan de Klant verstrekt, mag dit, in voorkomend geval, niet als een overdracht of toewijzing van eventuele intellectuele eigendomsrechten worden beschouwd. De configuratiegegevens worden geacht strikt Vertrouwelijke informatie van Proximus te zijn. Op het einde van de Overeenkomst moeten alle configuratiegegevens worden teruggegeven aan Proximus.

7.9.4. De Klant krijgt een licentie om de Software gedurende de looptijd van de Overeenkomst te gebruiken. Wanneer de Overeenkomst eindigt, ongeacht de reden daarvoor, vervalt het recht voor de Klant om de Software te gebruiken en moet hij eventuele kopieën in zijn bezit vernietigen. De Klant mag de Software geheel noch gedeeltelijk kopiëren, behalve voor zover dit nodig is voor een back-upexemplaar, noch hem wijzigen, doorverkopen of verhuren. Hij dient ook de specifieke licentievoorwaarden na te leven die hem worden meegedeeld wanneer bepaalde Software wordt geïnstalleerd of gedownload. De Klant die beslist deze Software te gebruiken, wordt geacht de desbetreffende specifieke licentievoorwaarden te hebben aanvaard.