



# Contractuele Dienstbeschrijving Business Trunking

**Versie Datum:** 15/01/2024

## Inhoud

1. Inleiding.....	5
2. Overzicht van de Dienst .....	7
2.1 Functionele Dienst .....	7
2.2 Assist- en Care-diensten .....	8
3. Functionele dienstbeschrijving.....	9
3.1 Netwerkkomponenten.....	11
3.1.1 VoIP-platform.....	11
3.1.2 De Proximus-dataverbinding en de CPE .....	12
3.1.3 IP-PBX.....	13
3.1.4 Customer Session Border Controller.....	13
3.1.5 SIP-trunk.....	14
3.1.6 Eindapparatuur.....	15
3.2 Spraakdiensten .....	16
3.2.1 Spraakcommunicatie .....	16
3.2.2 Spraakkanalen .....	16
3.2.3 Nummers.....	18
3.2.4 Noodoproepen.....	22
3.2.5 Privéoproepen .....	25
3.3 Diensten met toegevoegde waarde .....	25
3.3.1 CLIP.....	25
3.3.2 CNIP .....	25
3.3.3 CLIR .....	25
3.3.4 DTMF.....	26
3.3.5 Outgoing Call Barring (OCB).....	26
3.3.6 Incoming Call Barring (ICB) .....	26
3.3.7 Behoud van weergave oproeper (CLI) voor doorgeschakelde oproepen.....	26
3.3.8 Call Forwarding On Demand.....	26
3.3.9 Compatibiliteit met analoge eindapparatuur.....	26
4. Implementatiefase.....	26

4.1	Bestelling .....	27
4.2	Assist Services .....	27
4.3	Optionele Assist Services.....	28
4.3.1	Consultancy.....	28
4.4	Implementatietermijn.....	28
4.5	Aanvaarding.....	28
5.	Operationele fase.....	29
5.1	Toegang tot de Service Desk.....	29
5.2	Incidentbeheer.....	30
5.2.1	Diagnose op afstand.....	30
5.2.2	Interventie op afstand.....	30
5.3	Configuratiebeheer .....	30
5.3.1	Toegangs- en configuratiebeheer .....	31
5.3.2	Configuratieback-up.....	31
5.3.3	Wijzigingsbeheer.....	31
5.3.4	Updates en Upgrades.....	32
5.4	Rapportering .....	32
5.4.1	Technische rapportering.....	32
6.	Service Levels .....	33
6.1	Toepassingsgebied .....	33
6.2	SLO en SLA.....	33
6.3	Dienstroosters.....	34
6.4	Incidentprioriteit.....	34
6.5	Gepland onderhoudsrooster .....	34
6.6	Beschrijving van de Service Levels .....	35
7.	Specifieke voorwaarden.....	35
7.1	Algemene informatie.....	35
7.2	Contractuele procedure .....	36
7.3	Wijzigingen van de Overeenkomst .....	37
7.4	Verplichtingen van de Partijen .....	38
7.5	Betaling, facturatie en belastingen.....	42
7.6	Bescherming van persoonsgegevens .....	43
7.7	Andere bepalingen.....	43

Bijlage 1 – Vereisten.....	45
Bijlage 2 – Landendekking .....	46

# 1. Inleiding

Business Trunking (hierna 'de Dienst' genoemd) is een Dienst voor vaste VoIP-telefonie die de Klant vaste nummers, spraakkanalen en toegang tot openbare telefoondiensten biedt. Met deze Dienst kan de Klant oproepen tot stand brengen naar het openbare telefoonnetwerk van Proximus en naar andere vaste en mobiele netwerken die ermee verbonden zijn.

Als de Klant intekent op niet-Belgische nummers verleent Proximus het internationale gedeelte van de Dienst in samenwerking met zijn filiaal BICS.

De vaste nummers die aan de Klant worden toegekend, zijn geografische nummers (ook nummers van het type E 164 genoemd) van het nummeringsplan van België (toegekend door Proximus) en een beperkt aantal landen opgelijst als Bijlage (zie Bijlage 'Landendekking' - toegekend door BICS).

De Dienst is modulair, in die zin dat de Klant bepaalt welk type Dienstcomponent en welk niveau van operationele beheerstaken hij wil toevertrouwen aan Proximus.

De Dienst is verkrijgbaar in 4 versies:

- **Multi Standard:** is gebaseerd op VoIP-technologie en levert meerdere kanalen op één fysieke toegangslijn. De fysieke toegangslijn, de dataconnectiviteit en de data-CPE zijn inbegrepen bij de Dienst. De dataconnectiviteit en de data-CPE mogen uitsluitend worden gebruikt om het spraakverkeer van de Klant te transporteren dat in de context van de Overeenkomst wordt gegenereerd.
- **Multi Converged:** is gebaseerd op VoIP-technologie en levert meerdere kanalen op één fysieke toegangslijn. De dataconnectiviteit en de data-CPE worden gebruikt voor het transport van zowel het spraakverkeer van de Klant dat in de context van de Overeenkomst wordt gegenereerd als andere types verkeer die worden gegenereerd in de context van een afzonderlijk dataconnectiviteitscontract van Proximus. De fysieke toegangslijn, de dataconnectiviteit en de data-CPE zijn niet inbegrepen bij de Dienst en vallen verplicht onder een afzonderlijk dataconnectiviteitscontract van Proximus. Met het oog op de kwaliteit van de spraakcommunicatie en aangezien het spraak- en dataverkeer met de Converged-formule dezelfde dataconnectiviteit gebruiken, geniet de Klant beheerde spraakcapaciteit.
- **Cloud Basic:** is gebaseerd op VoIP-technologie en biedt meerdere kanalen. Het wordt geïnstalleerd en gehost in een datacenter dat een VoIP-gateway (een Session Border Controller ook bekend als "SBC") verbindt met het VoIP-platform van Proximus. Het laat toe om oproepen te doen van/naar de vaste of mobiele nummers van de Klant via het openbare telefoonnetwerk. De VoIP Gateway maakt geen deel uit van deze Dienst en is het voorwerp van een afzonderlijk contract met Proximus of een derde partij.
- **Cloud Advanced:** is gebaseerd op VoIP-technologie en biedt meerdere kanalen. Het wordt geïnstalleerd en gehost in een datacenter van Proximus en verbindt een VoIP Gateway (een Session Border Controller of "SBC") met het Proximus VoIP Platform. Het laat toe om oproepen te doen van/naar de vaste of mobiele nummers van de Klant via het openbare telefoonnetwerk. De VoIP Gateway maakt deel uit van deze Dienst.

De Dienst is gebaseerd op de volgende infrastructuurelementen, 'Oplossingselementen' genoemd:

- VoIP-platform
- Proximus-dataverbinding
- Customer Premises Equipment (CPE)
- IP-PBX
- Customer Session Border Controller (SBC)
- SIP-trunk

Behalve in de Cloud Advanced versie, de Proximus-dataverbinding en de aan de Dienst onderliggende CPE, die het voorwerp moet uitmaken van een afzonderlijk contract (Explore National (Intense of Voice Access of datacenterverbinding) of Explore International, afhankelijk van de locatie van de Site met de IP-PBX) zijn niet inbegrepen bij de Dienst. Bovendien omvat de Dienst niet de PBX (ter plaatse of cloud), noch de SBC ter plaatse (in het geval van een SBC), die moet voldoen aan de netwerkspecificaties van Proximus (zie Bijlage 1).

Het hoofdstuk 'Overzicht van de Dienst' specificeert het voorwerp van elke supportactiviteit die Proximus per Oplossingselement levert. De functionaliteit van de Dienst wordt meer in detail beschreven in het hoofdstuk 'Functionele diensten' en de supportdiensten ('Assist and Care Services') die de Klant geniet in de implementatiefase en de operationele fase worden respectievelijk beschreven in de hoofdstukken 'Implementatiefase' en 'Operationele fase'.

## 2. Overzicht van de Dienst

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

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

Zodra de Dienstcomponenten werden geselecteerd via de Bestelbon, wordt het toepassingsgebied van deze Overeenkomst gedefinieerd. Het toevoegen of wijzigen van Dienstcomponenten zal leiden tot een nieuwe Overeenkomst voor het nummeringsplan van België (toegekend door Proximus) en een beperkt aantal landen opgelijst als Bijlage (zie Bijlage 'Landendekking' - toegekend door BICS).

### 2.1 Functionele Dienst

Business Trunking	Service Components	Multi Standard	Multi Converged	Cloud Basic	Cloud Advanced
<b>Customer premises equipment</b>	Data CPE	SC	SC	N.A.	N.A.
	Voice CPE	OPT	OPT	N.A.	N.A.
<b>Data Center Services</b>	Cloud SBC Voice registrations	N.A.	N.A.	SC	DEF
	Cloud SBC Device Registrations	N.A.	N.A.	SC	OPT
<b>Managed voice capacity</b>	Managed Voice Capacity	N.A.	DEF	N.A.	N.A.
<b>Voice communications</b>	Voice communications	DEF	DEF	DEF	DEF
<b>Fixed Number</b>	Fixed number	min. 1	min. 1	min. 1	min. 1
	Extra individual fixed number	OPT	OPT	OPT	OPT
	Ranges of 10, 100; 1000; 10000	OPT	OPT	OPT	OPT
	Access to Emergency Services	DEF	DEF	DEF	DEF
	Emergency Virtual Number (EVN)	OPT	OPT	OPT	OPT
	Directory Services and information services	OPT	OPT	OPT	OPT
<b>Non-belgian Fixed Numbers</b>	Individual number int'l	NA	NA	OPT	OPT
	Range of 10 Int'l	NA	NA	OPT	OPT
	Range of 100, 1000 Int'l	OPT Country dependant (cfr annex 1)	OPT Country dependant (cfr annex 1)	OPT Country dependant (cfr annex 1)	OPT Country dependant (cfr annex 1)
	Emergency calling outside Belgium	Requires 1 number per address	Requires 1 number per address	Requires 1 number per address	Requires 1 number per address
<b>Value-added Services</b>	DTMF	DEF	DEF	DEF	DEF
	OCB-P: Permanent Outgoing Call Barring	OPT (Specific OCB only applicable for Belgian dialplan)	OPT (Specific OCB only applicable for Belgian dialplan)	OPT (Specific OCB only applicable for Belgian dialplan)	OPT OCB only applicable for Belgian dialplan)

	ICB-P: Permanent Incoming Call Barring	OPT	OPT	OPT	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 opgelijst. De Dienst omvat geen activiteiten met betrekking tot eventuele andere Oplossingselementen.

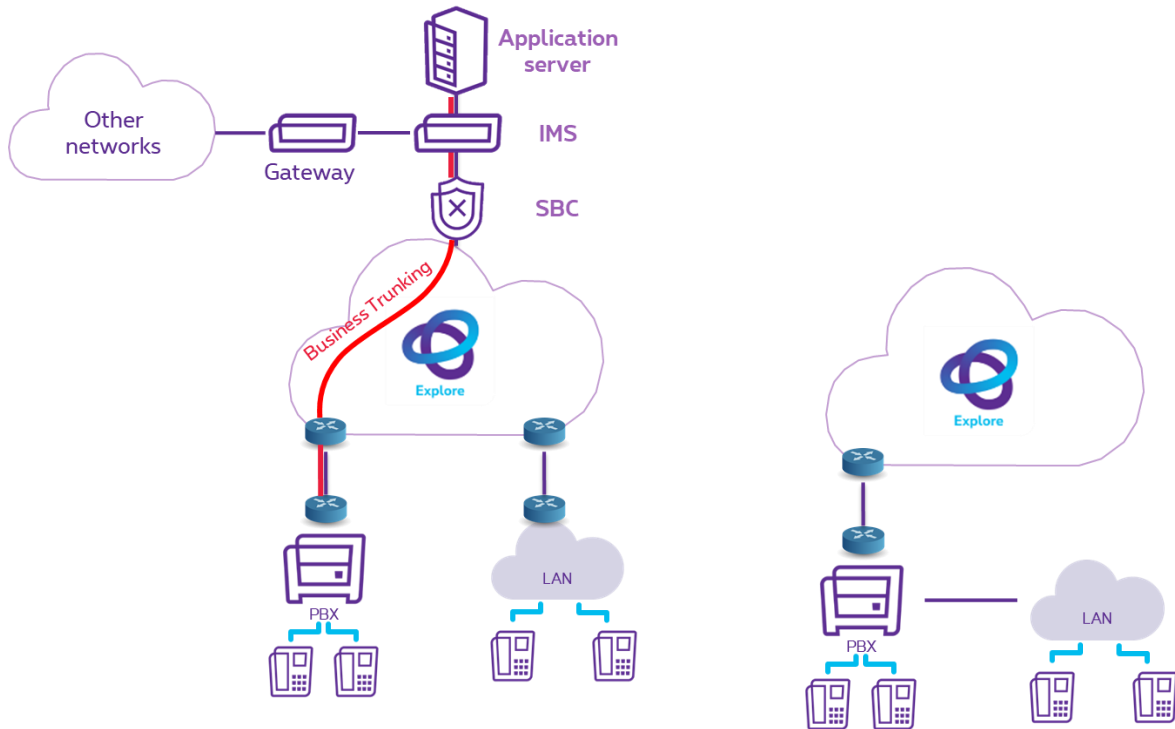
Service Component		Solution element	Multi Standard	Multi Converged	Cloud Basic	Multi Advanced
<b>Implementation Phase</b>						
<b>Assist services</b>		Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	DEF SC SC DEF SC	DEF SC SC DEF SC	DEF DEF NA NA SC	DEF DEF NA NA DEF
<b>Operational Phase</b>						
<b>Service Desk Access</b>		Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	DEF SC SC DEF SC	DEF SC SC DEF SC	DEF DEF NA NA SC	DEF DEF NA NA DEF
<b>Incident Handling</b>	Remote Diagnostics	Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	DEF SC SC DEF SC	DEF SC SC DEF SC	DEF DEF NA NA SC	DEF DEF NA NA DEF
	Remote Intervention	Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	DEF SC SC DEF SC	DEF SC SC DEF SC	DEF DEF NA NA SC	DEF DEF NA NA DEF
	On-site Intervention	Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	NA SC SC DEF SC	NA SC SC DEF NA	NA NA NA NA NA	NA NA NA NA NA
	On-site Part Replacement	Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	NA SC SC DEF SC	NA SC SC DEF NA	NA NA NA NA NA	NA NA NA NA NA
<b>Configuration Handling</b>	Configuration documentation	Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	DEF SC SC DEF SC	DEF SC SC DEF NA	DEF DEF NA NA SC	DEF DEF NA NA DEF
	Configuration Management without Customer access right	Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	DEF SC SC DEF SC	DEF SC SC DEF NA	DEF DEF NA NA SC	DEF DEF NA NA DEF
	Configuration Backup	Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	DEF SC SC DEF SC	DEF SC SC DEF SC	DEF NA NA NA DEF	DEF NA NA NA DEF



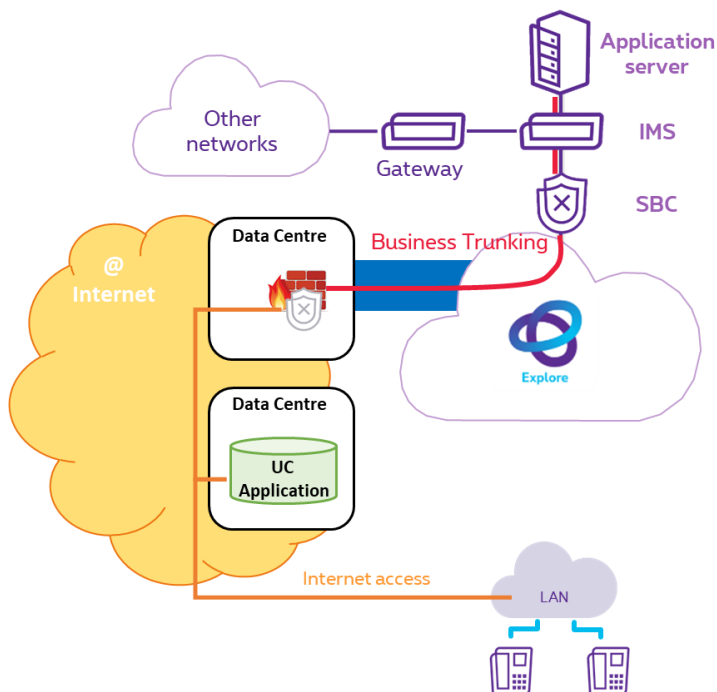
	Update and Upgrade	Voice Network Access Line Data CPE Voice CPE Cloud SBC	DEF SC SC DEF SC	DEF SC SC DEF SC	DEF DEF NA NA SC	DEF DEF NA NA DEF
--	--------------------	--	------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------

### 3. Functionele dienstbeschrijving

Het onderstaande schema laat zien hoe de Oplossingscomponenten van de Dienst geconcipieerd zijn en hoe ze geïntegreerd zijn in een VoIP-totaaloplossing. De SIP-trunk wordt gedefinieerd door de Applicatieserver, de IMS-kern, de netwerk-SBC (alle drie onderdeel van het VoIP-platform) en eindigt op de Explore-router waaraan de IP-PBX/de UC-applicatieserver vasthangt of in een voor Explore bereikbaar Datacenter. De remote Sites van de Klant (d.w.z. Sites zonder IP-PBX/UC-applicatieserver) kunnen met de IP-PBX worden verbonden door middel van Explore of elke andere LAN/WAN-oplossing, zoals weergegeven in het diagram. Voor een meer gedetailleerde bespreking van de Oplossingselementen, zie deel 3.1. hieronder.



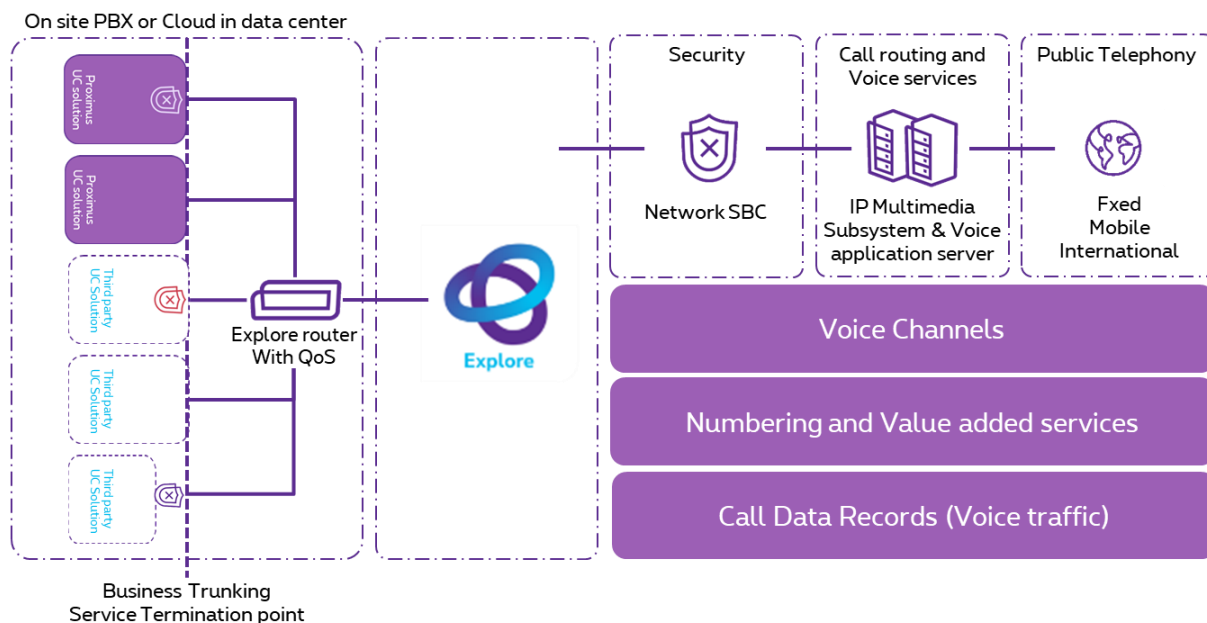
Indien de PBX (UC-applicatie in het algemeen) of SBC zich in de cloud bevindt, kan het conceptuele overzicht als volgt worden weergegeven:




De trunk termineert in de cloud, maar op fysieke apparatuur zoals een SBC. De op de vorige tekening zichtbare PBX wordt vervangen door een combinatie van een SBC en een UC-applicatieserver waarop eindgebruikers worden aangesloten. De manier waarop de eindgebruikers worden aangesloten op de IP PBX/UC-applicatieserver maakt geen deel uit van dit contract. Het Datacenter waarin we de trunk termineren moet een datacenter zijn (zoals Proximus, AWS, Google, Azure, ...) dat kan worden aangesloten via op Proximus Explore gebaseerde connectiviteit.

Proximus heeft het recht de Klant nummers toe te kennen van het nummeringsplan van België en BICS heeft het recht de Klant nummers toe te kennen van een beperkt aantal landen die worden opgelijst als Bijlage (zie Bijlage 'Landendekking'). Spraakkanalen, diensten met toegevoegde waarde en gebruik kunnen geleverd

worden volgens het onderstaande schema:



 SBC as part of Proximus UC solution

 SBC as part of third party UC solution

 Proximus provided and managed SBC

Deel 3.2 biedt meer uitleg over de Spraakdiensten, terwijl de diensten met toegevoegde waarde aan bod komen in deel 3.3.

## 3.1 Netwerkkomponenten

### 3.1.1 VoIP-platform

Het VoIP-platform, ook IP Multimedia Subsystem (IMS) genoemd, vormt de kern van de Proximus-backbone en bestaat uit uitrusting voor oproepbehandeling, mediagateway, monitoring en beveiliging. Dit platform is geografisch redundant en wordt gehost in de Proximus-datacenters en beheerd door Proximus. Het levert de nodige spraakkanalen en diensten aan de IP-PBX van de Klant en verwerkt de communicatie naar andere publieke netwerken (vast/mobiel/internationaal). De geavanceerde spraakfuncties worden geleverd door applicatieservers gekoppeld aan IMS of, indien Enterprise UC-functies nodig zijn, via de Proximus Cloud UC-platformen. Monitoring en beveiliging worden geleverd door de Network Session Border Controller die toegang tot en beveiliging van het platform biedt.

Hieronder een overzicht van de ondersteunde spraakcodecs en de overeenkomstige bandbreedte wanneer wordt overgeschakeld naar het openbare PSTN/ISDN-telefoonnetwerk:

Codec	ADSL	VDSL2	Gebruik
G729	45 kbps	30 kbps	Spraak
G711	110 kbps	90 Kbps	Spraak/Fax/Data
T.38 <sup>1</sup>	45 kbps	45 kbps	Fax

Andere codecs zijn toegestaan voor openbare 'on-net' punt-tot-puntcommunicatie, waarbij beide uiteinden aangesloten moeten zijn op de VoIP-dienst van Proximus (bijvoorbeeld High Definition Voice G.722). Proximus biedt echter geen enkele garantie voor andere codecs dan de bovenvermelde wat compatibiliteit, kwaliteit of gereserveerde bandbreedte betreft.

De mediagateways zijn ook eigendom van en worden beheerd door Proximus. Ze bevinden zich op de grens van de oplossing en bieden toegang tot de openbare telefoonnetwerken (vaste en mobiele). Ze zetten VoIP-pakketten om in traditionele geschakelde telefonie en bieden toegang tot netwerken van internationale carriers.

### 3.1.2 De Proximus-dataverbinding en de CPE

De Proximus-dataverbinding is de fysieke toegangslijn tot de Dienst. Ze moet ten minste aanwezig zijn op de Site waar de IP PBX van de Klant is aangesloten of in het Datacenter waar de eindapparatuur zich bevindt. De Dienst kan geleverd worden via diverse fysieke toegangstechnologieën (bv. DSL, GPON, Ethernet) over verschillende soorten fysieke lijnen (bv. koper, glasvezel), maar het moet een Explore Intense- of Explore Voice Access-lijn zijn (Multi-Standard versie) als de site met de IP-PBX in België gelegen is, een Explore International-lijn als de site met de IP-PBX buiten België gelegen is of een Explore Cloud Connect voor een cloudgebaseerde oplossing (Cloud Basic versie). Hij verbindt de IP PBX/UC-applicatieserver van de Klant met het Proximus-netwerk. De dataverbinding van Proximus omvat niet de connectiviteit tussen de telefoon-/faxtoestellen van de Klant en de IP PBX/UC-applicatieserver van de Klant (ook in het geval van een cloudoplossing). De Proximus-dataverbinding moet worden gebruikt voor het spraakverkeer en voor het traditionele dataverkeer van de Klant, behalve in het geval van Explore Voice Access. In dit laatste geval mag de dataverbinding alleen worden gebruikt voor het spraakverkeer van de Klant.

Overeenkomstig de Algemene voorwaarden voor de VoIP-dienst is de Proximus-dataverbinding niet inbegrepen bij de Dienst. Het is een voorwaarde die onderworpen is aan een afzonderlijk contract (Explore Intense, Explore Voice Access, Explore international of Explore Cloud Connect). Deze Proximus-dataverbinding is afhankelijk van de situatie van de Klant gebaseerd op xDSL of shared of dedicated glasvezeltechnologieën. Proximus is als enige bevoegd voor de technische middelen die nodig zijn om

<sup>1</sup> Deze codec kan niet end-to-end gegarandeerd worden. Hij wordt bijvoorbeeld niet ondersteund in een aantal landen, zoals Spanje, en bijgevolg kan de faxtransmissie niet worden voltooid. Proximus wijst elke aansprakelijkheid ter zake af.

toegang te verlenen tot de Dienst en beslist daarom naar eigen goeddunken welk Proximus-dataverbindingstype geschikt is voor de Klant. Bijgevolg mag Proximus bijvoorbeeld eisen dat de Klant op zijn eigen kosten zijn bestaande Proximus-dataverbinding aanpast om de Dienst te ondersteunen of mag het om technische redenen weigeren de Dienst te leveren aan de Klant. Proximus heeft dezelfde vrijheid indien de situatie van de Klant wijzigt gedurende de Overeenkomst. Proximus kan evenmin garanderen dat de Klant de Dienst behoudt indien hij verhuist naar een zone die door een andere technologie wordt bestreken.

De SIP-trunk moet eindigen op een Site van de Klant op Explore Intense-, Explore Voice Access-, Explore International- of Explore Cloud Connect-connectiviteit, afhankelijk van de plaats waar de IP-PBX/UC-applicatieserver of de Customer SBC zich bevindt. Verwijderde Sites kunnen op de IP-PBX worden aangesloten via andere compatibele Proximus-connectiviteit of zelfs compatibele connectiviteit van derden. Behalve met Proximus Explore-connectiviteit kan Proximus voor de verwijderde Sites geen garanties bieden op het vlak van Dienstkwaliteit of spraakprioritering.

Aangezien de Proximus-dataverbinding niet inbegrepen is bij de Dienst is de Explore Router CPE ook niet inbegrepen bij de Dienst. Deze maakt deel uit van het dataconnectiviteitscontract van Proximus.

### 3.1.3 IP-PBX

Proximus verzekert de Dienst standaard tot aan de IP-PBX (demarcatiepunt), op voorwaarde dat de Klant een IP-PBX gebruikt die voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus met betrekking tot de Business Trunking-spraakdienst. De verkoop of huur, de installatie, de configuratie, het beheer en het onderhoud van deze IP-PBX vallen buiten het kader van deze Dienst. De Klant garandeert dat zijn IP-PBX het bestelde aantal spraakkanalen ondersteunt.

De IP-PBX moet zich bevinden in België of in een land vermeld in de Bijlage 'Landendekking'.

Voor Cloud PBX-oplossingen is het demarcatiepunt de apparatuur in het Datacenter waarin Proximus de trunk termineert. Deze apparatuur moet compatibel zijn met de netwerkspecificaties van Proximus.

Indien de Klant geen IP-PBX heeft die voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus, dan (1) moet de Klant een Customer SBC gebruiken die voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus die door Proximus worden verstrekt en beheerd en (2) moet de IP-PBX compatibel zijn met deze Customer SBC. In dat geval is het demarcatiepunt van de Dienst de Customer SBC. Daarom verzekert Proximus de Dienst tot de Customer SBC en wijst het elke aansprakelijkheid af voor een slechte werking van de Dienst en/of de IP-PBX als gevolg van een element dat voorbij de Customer SBC gelokaliseerd is.

De Klant dient een testnummer te programmeren in zijn IP-PBX of UC-applicatie. Het testnummer moet verbonden zijn aan de te testen locatie. Dit nummer wordt gefactureerd als een standaardnummer.

### 3.1.4 Customer Session Border Controller

Zoals hierboven vermeld, is een Customer SBC die voldoet aan de netwerkspecificaties vereist in geval van een IP-PBX die niet voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus.

De verkoop of verhuur, de installatie, de configuratie, het onderhoud en het beheer van de Customer SBC vallen niet onder het toepassingsgebied van de Dienst, maar onder een afzonderlijk contract, tenzij in de Cloud Advanced versie.

Een Customer SBC die door Proximus wordt beheerd en ter plaatse wordt opgesteld, kan alleen inkomende en uitgaande oproepen verzekeren. Alle andere complexere oproepstromen (bv. doorverbinden, in wacht zetten, enz.) kunnen niet worden verzekerd.

### 3.1.5 SIP-trunk

De SIP-trunk is de Dienstcomponent die het spraakverkeer van de Klant van zijn datanetwerk via de Proximus-dataverbinding in voorkomend geval transporteert naar een extern telefoonnet. Het verzekert de spraakverbinding tussen de IP-PBX/UC-applicatieserver van de Klant (of eventuele SBC) en het VoIP-platform van Proximus.

Proximus dimensioneert de SIP-trunk op basis van informatie die de Klant (of, in voorkomend geval, de dienstenintegrator die in zijn naam en voor zijn rekening optreedt) heeft verschaft in het Data Capture Form, meer bepaald het gevraagde aantal spraakkanalen, de bijbehorende oproepnummers, de nummers van Eindgebruikers en de codec die door de Klant wordt gebruikt. De Klant moet Proximus proactief op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen van de informatie die hij aan Proximus heeft verstrekt, zodat Proximus de dimensies van de SIP-trunk kan aanpassen (op kosten van de Klant).

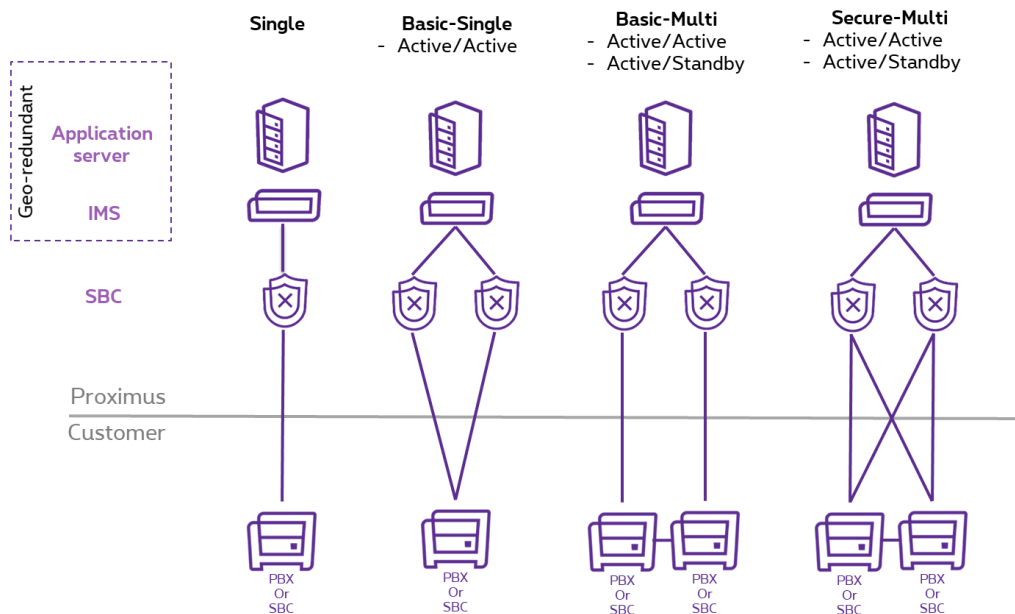
Om de kwaliteit van de oproepen te garanderen, moet het VoIP-verkeer voorrang krijgen op andere types dataverkeer op het datanetwerk van de Klant, via een mechanisme dat bekendstaat als Quality-of-Service (QoS). In geval van Explore Voice Access zorgt Proximus ervoor dat de Proximus-dataverbinding voldoende bandbreedte heeft om het bestelde aantal spraakkanalen te ondersteunen, rekening houdend met de regels inzake omvang voor de QoS-vereisten.

In de andere gevallen wijst Proximus de Klant erop dat het de verantwoordelijkheid is van de Klant om te garanderen dat de Proximus-dataverbinding voldoende bandbreedte heeft om de behoeften van de Klant met betrekking tot deze Dienst en tot de rest van zijn dataverkeer te ondersteunen en daarbij rekening te houden met de regels inzake omvang voor de QoS-vereisten. Proximus wijst alle verantwoordelijkheid af voor een slechte werking van de Dienst wegens onvoldoende bandbreedte of QoS. In beide gevallen worden de door de SIP-trunk vereiste bandbreedte en QoS door Proximus geleverd in het kader van het Explore-contract en niet in het kader van deze Overeenkomst.

Proximus wijst alle verantwoordelijkheid af als de dimensionering van de SIP-trunk niet aangepast is aan de behoeften van de Klant en/of niet overeenstemt met de evolutie van de behoeften van de Klant doordat Proximus onjuiste en/of onvolledige informatie van de Klant (of eventueel van zijn dienstenintegrator) heeft ontvangen.

De Spraakdiensten hangen af van het design van de Dienst dat de Klant gekozen heeft in het Data Capture Form.

Dit zijn de mogelijke designs:



Standaard wordt de Dienst geactiveerd in **Basic-Single**-modus, waarbij de IP-PBX om redundantieredenen op twee verschillende netwerk-SBC's wordt aangesloten.

Voor IP-PBX'en die de Basic-Single-modus niet zouden ondersteunen wordt ook een **Single**-modus voorzien.

Voor Klanten die redundantie wensen aan hun kant kan Proximus de modus **Basic-Multi** en **Secure-Multi** leveren. Hiervoor is de juiste Explore-connectiviteit vereist.

Proximus beschouwt een IP-PBX of een Customer SBC als een knooppunt met een uniek publiek IP-adres. Als de Klant dus een High-availability IP-PBX of Customer SBC bestaande uit twee servers, elk met een eigen publiek IP-adres heeft, dan beschouwt Proximus deze twee knooppunten als twee verschillende IP-PBX'en/Customer SBC's.

### 3.1.6 Eindapparatuur

De Eindapparatuur van de Klant is meestal een telefoontoestel, een pc of een fax. De levering, installatie, configuratie en ondersteuning van Eindapparatuur vallen niet onder de Dienst.

## 3.2 Spraakdiensten

### 3.2.1 Spraakcommunicatie

De Dienst is bedoeld om het transport van spraakcommunicatie over het netwerk mogelijk te maken.

Indien de Klant de Dienst gebruikt voor andere doeleinden dan spraakcommunicatie (bv. fax, voice-bandmodem voor datacommunicatie of DTMF), kan Proximus om technische redenen het correcte transport en de correcte kwaliteit van dit ander type communicatie niet waarborgen.

### 3.2.2 Spraakkanalen

Een spraakkanaal is een virtuele lijn die één oproep 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.

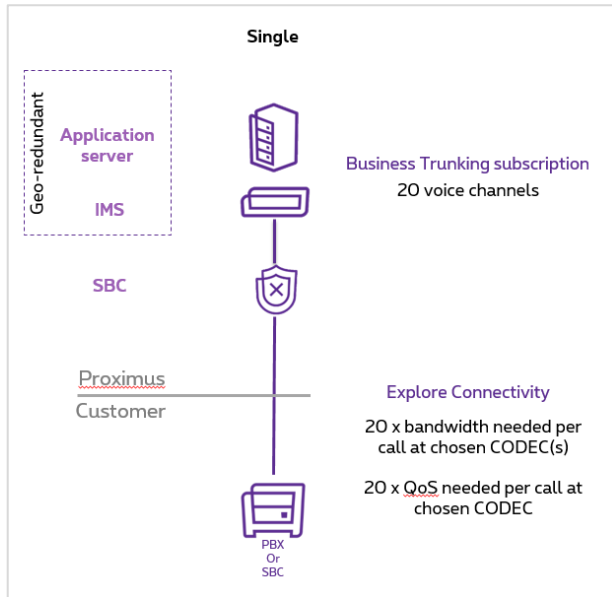
Proximus levert de Klant het aantal spraakkanalen vermeld in de Bestelbon.

In het geval van Explore Voice Access moet de Klant ervoor zorgen dat zijn IP-PBX/UC-applicatieserver het bestelde aantal spraakkanalen ondersteunt. Proximus wijst alle verantwoordelijkheid af indien de Klant de bestelde spraakkanalen niet kan gebruiken als gevolg van een beperking van de IP-PBX/UC-applicatieserver. In de andere gevallen moet de Klant voldoende bandbreedte voorzien om al deze simultane oproepen te transporteren en ervoor zorgen dat zijn IP-PBX/UC-applicatieserver het bestelde aantal spraakkanalen ondersteunt. Proximus wijst alle verantwoordelijkheid af indien de Klant de bestelde spraakkanalen niet kan gebruiken als gevolg van een gebrek aan bandbreedte of een beperking van de IP-PBX/UC-applicatieserver.

Proximus wijst erop dat de manier waarop de Klant de bestelde spraakkanalen gebruikt afhankelijk is van het design dat de Klant heeft gekozen, en dat als de Klant een Dienst-design met redundante connectiviteit wenst, hij niet noodzakelijk het aantal spraakkanalen hoeft te verdubbelen.

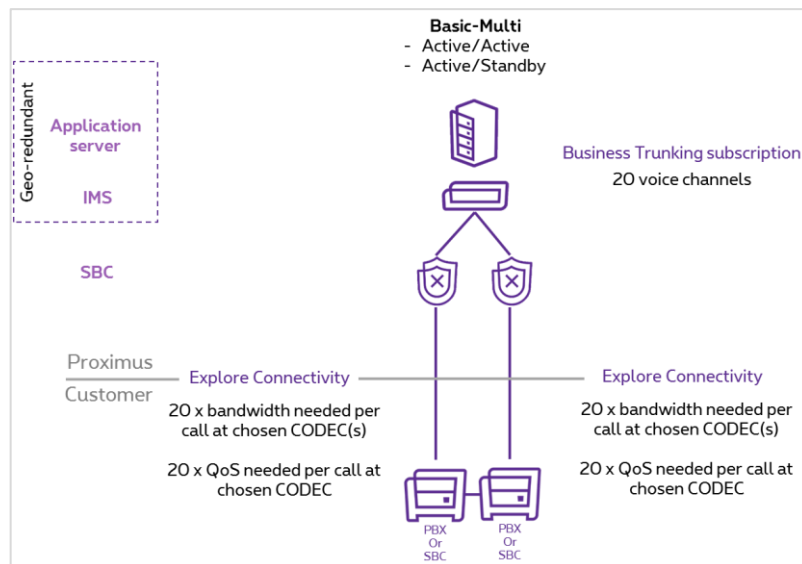
Als een Klant bijvoorbeeld 20 spraakkanalen wil kunnen gebruiken en redundante connectiviteit wenst, hoeft hij niet noodzakelijk 40 spraakkanalen te nemen, zoals in het onderstaande voorbeeld wordt getoond:





### Single-design

De Klant heeft in dit geval een SIP-trunk met 20 kanalen die uitkomt op een Explore-verbinding waarop hij voldoende bandbreedte moet hebben om dit aantal kanalen te kunnen ondersteunen, met de overeenstemmende QoS.

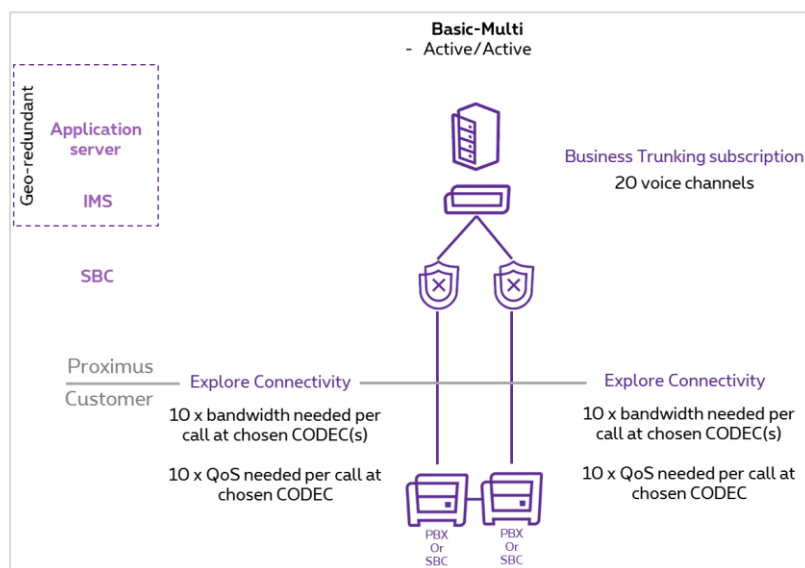


### Basic-Multi Active/Standby-design

De Klant heeft in dit geval een SIP-trunk met 20 kanalen die uitkomt op twee Explore-verbindingen.

Als elke Explore-verbinding alle kanalen moet kunnen ondersteunen wanneer de tweede verbinding uitvalt, dan moeten voor elke verbinding de bandbreedte en de QoS zo worden gedimensioneerd dat ze 20 simultane communicaties kunnen ondersteunen.

De Klant betaalt echter maar voor 20 spraakkanalen (niet voor 40).



### Basic-Multi Active/Active-design

De Klant heeft in dit geval een SIP-trunk met 20 kanalen en wil een Active/Active-opstelling gebruiken en de spraakoproepen verdelen over zijn twee Explore-verbindingen.

De Klant betaalt nog altijd voor 20 spraakkanalen, maar dimensioneert zijn verbinding voor 2 x 10 simultane oproepen.

Dit design zal de 20 spraakkanalen ondersteunen wanneer beide verbindingen actief zijn. Als echter één verbinding uitvalt, en de andere dus nog actief is, zal IMS proberen 20

simultane oproepen tot stand te brengen, wat een impact zal hebben op de kwaliteit van alle oproepen op de resterende verbinding. **Dit soort opstelling wordt daarom niet aanbevolen.**

## 3.2.3 Nummers

De Dienst omvat de toewijzing van vaste telefoonnummers aan de Klant. Deze nummers zijn uitsluitend geografische nummers (ook nummers van het type E 164 genoemd). Het kan gaan om Belgische nummers, die door Proximus aan de Klant worden toegekend, of om buitenlandse nummers uit de landen vermeld in de Landendekkingslijst als Bijlage, die door BICS aan de Klant worden toegekend. BICS kan niet garanderen dat een niet in de Bijlage 'Landendekking' opgenomen land of oorsprong op een bepaald ogenblik beschikbaar zal zijn.

### 3.2.3.1 Toekenning van nummers

Per Proximus-dataverbinding die voor de Dienst wordt gebruikt, wordt minstens één vast nummer toegekend.

#### 3.2.3.1.1 Belgische nummers

De Belgische nummers worden door Proximus toegekend aan de Klant.

Proximus wijst het aantal Belgische geografische nummers toe dat de Klant bestelt (met een minimum van één Belgisch geografisch nummer per Proximus-dataverbinding). Optioneel kan de Klant een extra individueel Belgisch geografisch nummer of een of meer reeksen van Belgische geografische nummers aanvragen. Er zijn reeksen van 10, 100, 1000 of 10.000 mogelijk.

Belgische nummers kunnen alleen worden toegekend aan Sites die gelegen zijn in België.

Dit kunnen bestaande of nieuwe nummers zijn.

Als het gaat om een nieuw nummer, verloopt de procedure voor de toewijzing van de nummers geautomatiseerd. Wanneer in het kader van deze Overeenkomst meerdere individuele nummers worden toegewezen, zal Proximus redelijke inspanningen leveren om in de mate van het mogelijke opeenvolgende nummers toe te wijzen.

De Klant mag zijn bestaande telefoonnummer van een andere operator (port-in) hergebruiken. Het is mogelijk een nummer uit een bepaalde zone in België te hergebruiken in een andere Belgische geografische zone. In dit geval moet de Klant zijn IP-PBX correct configureren en Proximus alle nodige informatie bezorgen voor noodgevallen (cf. het deel m.b.t. noodoproepen).

Voor de overname van een of meer bestaande nummers van een andere operator is een Letter of Authorisation (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.

### 3.2.3.1.2 Niet-Belgische nummers

Niet-Belgische nummers worden door BICS toegewezen aan de Klant.

Niet-Belgische nummers kunnen enkel worden toegewezen aan Sites die gelegen zijn in het betrokken land en op voorwaarde dat het betrokken land vermeld wordt in de Bijlage 'Landendekking'.

Nummers kunnen worden toegewezen als individuele nummers of nummerreeksen (DDI-inbelplan). Reeksen van 10/100/1000/10000 nummers zijn mogelijk (zie mogelijke beperkingen in Bijlage 2). Dit kunnen bestaande of nieuwe nummers zijn. BICS kan nieuwe nummers toekennen afhankelijk van de beschikbaarheid en technische haalbaarheid. Voor alle nieuwe nummers of de overname van bestaande nummers is een officieel document vereist dat het correcte adres van de Klant in de betrokken stad bevestigt. BICS zal alle redelijke inspanningen leveren om in de mate van het mogelijke opeenvolgende nummers te leveren.

Het nummer van een andere Klant kan worden overgenomen tegen betaling van een extra vergoeding, op voorwaarde dat beide Klanten deze nummeroverdracht via het gepaste formulier aanvragen. Zodra BICS dit behoorlijk ingevulde en ondertekende aanvraagformulier ontvangt, kent het het betrokken nummer opnieuw toe voor zover alle verschuldigde bedragen voor dit nummer volledig vereffend zijn.

Voor de overname van bestaande nummers van een andere operator is een Letter of Authorisation vereist.

### 3.2.3.2 Nummers en IP-PBX-koppeling

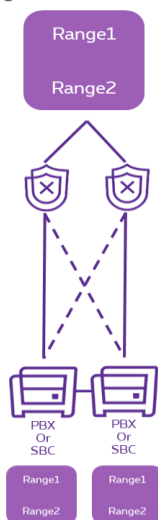
Als de Klant twee IP-PBX'en heeft die als wederzijdse back-up fungeren, kunnen de nummers van de Klant die onder deze Overeenkomst vallen op twee manieren gekoppeld worden:

- **Common range:** in deze modus worden alle nummers van de Klant gekoppeld aan beide IP-PBX'en. Dit betekent dat elke oproep naar nummers van de Klant die onder deze Overeenkomst vallen naar een van beide IP-PBX'en zal worden gestuurd, enkel in functie van de beschikbaarheid van de kanalen. Aangezien een ingelogde Eindgebruiker aanwezig is op site A of site B, kan dit een groot intern verkeersvolume tussen beide IP-PBX'en tot gevolg hebben.
- **Dedicated range priority:** in deze modus heeft elke IP-PBX zijn eigen dedicated nummers. Oproepen naar deze nummers zullen enkel naar de tweede IP-PBX worden gestuurd als de dedicated IP-PBX onbereikbaar is. Deze opstelling zal het interne verkeersvolume tussen beide IP-PBX'en binnen de perken houden.

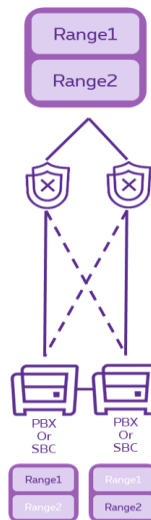
De Klant moet op de Bestelbon aangeven welke modus hij verkiest.

Met een Basic-Single-design gaat de voorkeur altijd naar de Common range-modus.

### Common range (for Basic Single, Basic-Multi, Secure-Multi)



### Dedicated range priority (for Basic-Multi, Secure-Multi)



#### 3.2.3.3 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 of BICS 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 maanden voor de inwerkingtreding op de hoogte worden gebracht van de door Proximus vereiste wijziging en zo snel mogelijk van de door BICS vereiste wijziging.

Voor Belgische nummers zal Proximus het (de) nieuwe nummer(s) meedelen aan de bellers die het oude (Belgische) nummer vormen, tenzij het om een privénummer gaat of indien anders gevraagd. Deze mededeling is gratis indien de Klant het door Proximus voorgestelde standaardbericht aanvaardt. De Klant kan tegen betaling het standaardbericht vervangen door een ander bericht. Indien de technische voorwaarden dit toelaten, kan de Klant de Dienst tegen betaling ook na de periode van drie (3) maanden verlengen. Een dergelijke mededeling wordt niet ondersteund voor niet-Belgische nummers.

#### 3.2.3.4 Nummeroverdraagbaarheid

##### 3.2.3.4.1 Verhuizing van de Klant

###### Belgische nummers

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.

###### Niet-Belgische nummers

BICS zal alle redelijke inspanningen leveren om het nummer over te dragen, op voorwaarde dat de aanvraag van deze Klant in overeenstemming is met de geldende lokale regelgeving.

#### 3.2.3.4.2 **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 de overdracht van zijn nummer verzoeken tot één (1) maand na de datum van beëindiging van de Overeenkomst.

Alleen nummers die niet gedeactiveerd zijn, mogen worden overgedragen. De reeks nummers worden overgedragen per volledige reeks. De individuele nummers, inclusief retentienummers (individueel nummer gekoppeld aan een direct dial-in/DDI) worden individueel overgedragen.

Indien alle nummers onder deze Overeenkomst moeten worden overgedragen, zal de Overeenkomst automatisch worden beëindigd zodra de volledige overdracht effectief is. Indien een deel van de nummers onder deze Overeenkomst moeten worden geporteerd, zal de Overeenkomst automatisch worden beëindigd voor deze nummers, maar blijft zij van kracht voor de rest van de nummer(s) en de Dienst. De kosten voor de her-configuratie zullen aan de Klant in rekening worden gebracht.

De toepasselijke verbrekingsvergoeding m.b.t. de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst wordt beschreven 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 naar 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. Er kunnen echter technische redenen zijn die maken dat de overdracht niet kan worden uitgevoerd. Tijdens de overdracht is het mogelijk dat de Klant gedurende enige tijd niet over een vaste telefoniedienst kan beschikken. Indien de nummer(s) niet kunnen worden overgedragen binnen de door de wet bepaalde termijn, zal Proximus de Overeenkomst met betrekking tot deze nummer(s) reactiveren en de Dienst blijven verlenen onder dezelfde voorwaarden totdat de nummeroverdracht succesvol is.

In geval van vertraging bij de nummeroverdrachtsprocedure en op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant kan de Klant aanspraak maken op een specifieke vergoeding zoals voorzien in de wet. De Klant kan meer informatie vinden over de bedragen en de vergoedingsprocedure op de website van het Belgisch Instituut voor Postdiensten- en Telecommunicatie: <https://www.bipt.be/consumenten/vertraging-bij-uw-nummeroverdracht>. De aanvraag tot het bekomen van een vergoeding dient te worden ingediend binnen een termijn van maximum zes (6) maanden na de aanvraag tot nummeroverdracht.

Proximus is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het niet, foutief of laattijdig uitvoeren van de nummeroverdrachtsprocedure van één of meerdere nummers om redenen die toe te schrijven zijn aan de andere operator of de Klant zelf. Proximus is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van de onbeschikbaarheid of de foutieve overdracht van de nummer(s) omwille van technische redenen.

## 3.2.4 Noodoproepen

### In België

Dit deel is van toepassing wanneer een Belgisch 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 oproeper mogelijk indien het fysieke adres van de telefoonlijn/het telefoonnummer vanwaar de oproep gebeurt, overeenstemt met het eigenlijke adres van de Klant, dat door de Klant werd opgegeven voor de Site waar de IP-PBX/UC-applicatieserver opgesteld is, en dat bij Proximus geregistreerd staat.

Door de technologische ontwikkelingen kan de Klant de Dienst met hetzelfde toegewezen nummer gebruiken vanaf een ander fysiek adres dan het adres dat de Klant aan Proximus heeft opgegeven voor de lokalisatie van de IP-PBX/UC-applicatieserver (hierna 'Nomadisch gebruik' genoemd). Er zijn twee situaties van Nomadisch gebruik mogelijk: Teleworking (de oproeper bevindt zich tijdelijk of permanent op een verwijderde Site van de Klant) en Homeworking (de oproeper bevindt zich niet op een Site van de Klant, maar bijvoorbeeld bij hem thuis of op de Site van een derde). Bij Nomadisch gebruik wordt de toegang tot en de lokalisatie door de hulpdiensten binnen de volgende grenzen door de Dienst ondersteund:

- Tenzij de toegang tot de hulpdiensten door Proximus of de Klant krachtens een afzonderlijk contract wordt geblokkeerd, verzekert Proximus toegang tot de hulpdiensten via een specifieke routeringsfaciliteit. Dit is standaard inbegrepen bij de Dienst.
- De juiste lokalisatie van een oproeper in Homeworking door de hulpdiensten op basis van het telefoonnummer van de oproeper is **niet** mogelijk.
- De juiste lokalisatie van een oproeper in Teleworking door de hulpdiensten is alleen gewaarborgd als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
  - (a) De Klant heeft ingetekend op de optie EVN (Emergency Virtual Number), waarmee Proximus de oproep kan koppelen aan het adres van de verwijderde Site in plaats van aan het nummer van de oproeper. Deze optie moet voor elke verwijderde Site afzonderlijk genomen worden;
  - (b) De IP PBX/UC-applicatieserver (of SBC in geval van SBC) van de Klant voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus;
  - (c) De IP-PBX/UC-applicatieserver van de Klant is correct geprogrammeerd om de postcode van de verwijderde Site vanwaar de oproep wordt gedaan en het telefoonnummer dat overeenstemt met de verwijderde Site in kwestie door te geven aan Proximus, in overeenstemming met de documentatie die Proximus tijdens de implementatiefase heeft verstrekt; en
  - (d) De informatie (nummers en bijbehorende adressen van alle Sites vanwaar oproepen naar de hulpdiensten mogelijk zijn) die de Klant aan Proximus heeft verstrekt, is correct en accuraat.

Als niet aan al deze voorwaarden is voldaan, kan een oproeper in Teleworking **niet** correct worden gelokaliseerd.

Proximus vestigt de aandacht van de Klant op het feit dat Nomadisch gebruik, waarbij de Dienst wordt gebruikt in Homeworking-situaties of Teleworking-situaties, terwijl de hierboven vermelde voorwaarden niet cumulatief vervuld zijn, ernstige gevolgen kan hebben voor de Klant of de Eindgebruikers, aangezien de correcte routing van de oproepen naar de hulpdiensten niet kan worden gegarandeerd.

Indien de Dienst wordt gebruikt met een cloud-IP-PBX/UC-applicatieserver, moet de Klant weten dat nomadiciteit een inherent kenmerk van de cloud-IP-PBX is. Daarom moet de Klant samen met zijn leverancier van de IP-PBX-/UC-applicatieserver zorgvuldig nagaan of toegang tot en lokalisatie door de hulpdiensten mogelijk is. Eventuele beperkingen met betrekking tot de toegang tot en de lokalisatie door de hulpdiensten als gevolg van het gebruik van een cloud-IP-PBX/UC-applicatieserver kunnen niet worden

beschouwd als een beperkte of slechte werking van de Dienst. Proximus wijst inzonderheid alle verantwoordelijkheid in het kader van deze Overeenkomst af in geval van onbeschikbaarheid van of slechte lokalisatie door de hulpdiensten ten gevolge van het gebruik van een cloud-IP-PBX/UC-applicatieserver.

**De Klant mag de Dienst in geen geval gebruiken om contact op te nemen met de hulpdiensten wanneer de correcte lokalisatie door de hulpdiensten niet gegarandeerd wordt, en Proximus beveelt de Klant aan om, op het niveau van de IP-PBX/UC-applicatieserver, alle uitgaande oproepen naar de hulpdiensten te blokkeren** omdat de hulpdiensten niet kunnen weten waar de oproep vandaan komt.

### Buiten België

Dit deel is van toepassing wanneer een niet-Belgisch nummer dat door BICS krachtens deze Overeenkomst is toegekend, wordt gebruikt om te bellen naar een lokaal noodnummer van een hulpdienstencentrum in een land dat in de Bijlage 'Landendekking' is opgenomen.

BICS biedt toegang tot de lokale hulpdiensten en laat de lokale hulpdiensten toe de oproeper correct te lokaliseren indien het fysieke adres van de telefoonlijn/het telefoonnummer vanwaar de oproep gebeurt, overeenstemt met het eigenlijke adres van de Klant, dat door de Klant werd opgegeven voor de Site waar de IP-PBX/UC-applicatieserver opgesteld is, en dat bij Proximus en BICS geregistreerd staat.

In geval van Nomadisch gebruik (zoals gedefinieerd in het deel 'In België') wordt de toegang tot en de lokalisatie door de hulpdiensten binnen de volgende beperkingen door de Dienst ondersteund:

- Tenzij de toegang tot de hulpdiensten door Proximus of de Klant krachtens een afzonderlijk contract wordt geblokkeerd, verzekert Proximus toegang tot de hulpdiensten via een specifieke routeringsfaciliteit. Dit is standaard inbegrepen bij de Dienst.
- De juiste lokalisatie van een oproeper in Homeworking door de hulpdiensten op basis van het telefoonnummer van de oproeper is **niet** mogelijk.
- De juiste lokalisatie van een oproeper in Teleworking door de hulpdiensten is alleen gewaarborgd als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
  - a) De IP-PBX/UC-applicatieserver (of SBC in geval van SBC) van de Klant voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus;
  - b) De IP-PBX/UC-applicatieserver van de Klant is correct geprogrammeerd om aan Proximus en BICS het telefoonnummer door te geven dat overeenkomt met de verwijderde Site in kwestie, in overeenstemming met de documentatie die Proximus tijdens de implementatiefase heeft verstrekt;
  - c) De informatie (nummering en bijbehorende adressen van alle Sites van waaruit oproepen naar de hulpdiensten mogelijk zijn) die de Klant aan Proximus heeft verstrekt, is correct en accuraat; en
  - d) De lokale noodnummers worden uitsluitend gebeld via het geregistreerde nummer dat aan de verwijderde Site gekoppeld is.

Als niet aan al deze voorwaarden is voldaan, kan een oproeper in Teleworking **niet** correct worden gelokaliseerd.

Proximus en BICS vestigen de aandacht van de Klant op het feit dat Nomadisch gebruik, waarbij de Dienst wordt gebruikt in Homeworking-situaties of Teleworking-situaties, terwijl de hierboven vermelde voorwaarden niet cumulatief vervuld zijn, of het gebruik van de Dienst met een cloud-PBX/UC-applicatieserver (door de inherente nomadische eigenschap van de cloud-IP-PBX/UC-applicatieserver) ernstige gevolgen kan hebben voor de Klant of de Eindgebruikers van de Dienst, aangezien de correcte routing van de oproepen naar de hulpdiensten niet kan worden gegarandeerd. **Daarom mag de Klant de Dienst in deze gevallen absoluut niet gebruiken om contact op te nemen met de hulpdiensten en moet hij op het niveau van de IP-PBX alle uitgaande oproepen naar de hulpdiensten blokkeren**, omdat de hulpdiensten niet kunnen weten waar de oproep vandaan komt.

Bovendien erkent en aanvaardt de Klant dat in geval van wijziging van het nummer en/of de adresgegevens van de Site, Proximus deze zo snel mogelijk zal wijzigen bij de bevoegde instanties en dat de wijzigingen ten laatste binnen veertien (14) Werkdagen na de bevestiging van het verzoek van de Klant door Proximus van kracht zullen zijn. Gedurende deze periode zal de toegang tot de hulpdiensten voor het betrokken nummer uitsluitend beschikbaar zijn op basis van de eerder verstrekte informatie en/of is het mogelijk dat de toegang tot de hulpdiensten tijdens het updateproces van de informatie niet beschikbaar is. De Klant moet zijn Eindgebruikers op de hoogte brengen van deze beperking. Proximus en BICS kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet bieden van toegang tot de juiste hulpdiensten voor oproepen vanaf het nieuwe adres tijdens dit updateproces.

De Klant garandeert dat (1) de CLI die door de oproeper wordt gebruikt om te bellen naar de hulpdienstencentra identiek is aan de CLI van het nummer dat door diezelfde oproeper wordt gebruikt om inkomende oproepen te ontvangen en (2) in geval van doorschakeling naar de hulpdiensten, alleen de CLI van de eerste oproeper zal worden weergegeven.

De Klant erkent en aanvaardt dat het mogelijk is dat de functie met betrekking tot de hulpdiensten niet correct of helemaal niet functioneert als er sprake is van netwerkverzadiging die buiten de controle van BICS of zijn leverancier valt.

### In beide gevallen

De Klant draagt de risico's met betrekking tot eventueel Nomadisch gebruik van de Dienst voor oproepen naar de hulpdiensten. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om alle personen die gebruikmaken van de Dienst te informeren over (i) de hierboven beschreven beperkingen op het gebied van toegang tot en lokalisatie door de hulpdiensten en/of (ii) de blokkering van de toegang tot de hulpdiensten. Proximus en, in voorkomend geval, BICS kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien de hulpdiensten naar een verkeerd adres worden gestuurd, of voor eventuele directe en/of indirecte schade die te wijten is aan de niet-naleving door de Klant van een van de in dit deel vermelde verplichtingen.

Proximus en, in voorkomend geval, BICS kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet bieden van toegang tot de gepaste hulpdiensten voor oproepen die worden gedaan via (1) een nummer dat niet door Proximus of BICS krachtens deze Overeenkomst is toegewezen of (2) een nummer dat door Proximus of BICS krachtens deze Overeenkomst is toegewezen en dat afkomstig is van een ander land dan het land van het adres dat aan dat nummer in kwestie is toegewezen, of indien de geldende geografische beperking met betrekking tot het gebruik van het nummer niet in acht wordt genomen.

De Klant erkent en aanvaardt dat de hulpdiensten mogelijk niet in staat zijn om (1) de oproeper te identificeren als de oproep niet kan worden voltooid, wordt afgebroken of afgesneden, als de oproeper niet in staat is te spreken of als de hulpdienst niet operationeel is om een reden die buiten de macht van Proximus en BICS ligt en (2) de lijn van de oproeper open te houden als deze ophangt.

## 3.2.4.11 Telefoongids en inlichtingendiensten

### Belgische nummers

In overeenstemming met de geldende reglementering deelt Proximus aan de centrale nummerdatabank ([www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be)) de naam en de initialen of de voornaam van de Klant mee, of, voor een rechtspersoon, de officiële benaming, alsook het adres en het door Proximus toegekende telefoonnummer.

De Klant krijgt de keuze bij de ondertekening van de Overeenkomst om al dan niet te worden opgenomen in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten. De Klant geeft aan of hij wenst dat zijn gegevens worden weergegeven in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten, dan wel of hij wenst dat zijn nummer geheim blijft. Tevens geeft de Klant aan of hij wenst dat zijn naam en adres kunnen worden teruggevonden op basis



van zijn telefoonnummer. De Klant kan zijn keuzes op elk ogenblik wijzigen door een e-mail te sturen naar [gids@proximus.com](mailto:gids@proximus.com).

De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Proximus. Elke wijziging van een onderdeel van de identificatie van de Klant of van de aansluiting zal zo snel mogelijk worden opgenomen in de centrale nummerdatabank.

### **Niet-Belgische nummers**

Met betrekking tot de niet-Belgische nummers zal slechts één Sitegebonden nummer aan de lokale overheden worden meegedeeld voor publicatie.

## **3.2.5 Privéoproepen**

Privéoproepen worden tot stand gebracht vanaf een van de Sites van de Klant die aangesloten zijn op de Dienst naar een andere Site binnen hetzelfde VoIP-netwerk van de Klant. Aangezien deze oproepen binnen het netwerk van de Klant blijven en niet naar het VoIP-platform van Proximus moeten worden gestuurd, worden ze door Proximus beheerd noch aangerekend. Daarom gebruikt de IP-PBX doorgaans verkorte nummers (bv. de laatste vier cijfers van het nummer) om de klantvriendelijkheid te verbeteren, maar ook om het onderscheid te maken tussen een oproep die via de Dienst moet worden uitgestuurd en een oproep die op het LAN/WAN van de Klant moet blijven.

## **3.3 Diensten met toegevoegde waarde**

De diensten met toegevoegde waarde zijn beschikbaar naar Belgische en niet-Belgische nummers, tenzij anders vermeld. Met uitzondering van oproepdoorschakeling op verzoek zijn de diensten met toegevoegde waarde van toepassing op alle nummers van de Klant die krachtens deze Overeenkomst werden toegewezen.

### **3.3.1 CLIP**

Calling Line Id Presentation. Verwijst naar de mogelijkheid om bij een inkomende oproep het nummer van de oproeper weer te geven.

### **3.3.2 CNIP**

Calling Name Id Presentation. Verwijst naar de mogelijkheid om bij een inkomende oproep de naam van de oproeper (zoals opgenomen bij de nationale inlichtingendienst) weer te geven. Deze dienst is enkel beschikbaar naar Belgische nummers.

### **3.3.3 CLIR**

Calling Line Id Restriction. Verwijst naar de mogelijkheid voor de oproeper om de weergave van zijn nummer te blokkeren bij een uitgaande oproep. Indien de Klant voor deze beperking heeft gekozen, wordt ze niet toegepast bij een oproep naar de hulpdiensten.

### 3.3.4 DTMF

De Dienst ondersteunt DTMF-beltonen (Dual Tone Multi Frequency). Dergelijke tonen kunnen bijvoorbeeld gegenereerd worden tijdens een oproep om toegang te krijgen tot IVR-systemen (Interactive Voice Response), zoals voicemail.

### 3.3.5 Outgoing Call Barring (OCB)

Mogelijkheid om uitgaande oproepen naar specifieke bestemmingstypes te blokkeren op netwerkniveau, bv. oproepen naar betaalnummers (090x), internationale nummers, ...

Beschikbare beperkingen:

Gaming (0905); Adult (0906/0907); Premium Service VoIP (090x); Internationaal ; Niet-nationaal ; Totaal.

Deze dienst met toegevoegde waarde is enkel beschikbaar naar Belgische nummers.

### 3.3.6 Incoming Call Barring (ICB)

Mogelijkheid om alle inkomende oproepen op netwerkniveau te blokkeren.

### 3.3.7 Behoud van weergave oproeper (CLI) voor doorgeschakelde oproepen

Met de SIP302-methode blijft bij een doorschakeling het nummer van de oorspronkelijke oproeper zichtbaar voor de uiteindelijke bestemming. De IP-PBX moet deze methode ondersteunen, die standaard beschikbaar is op het netwerk.

### 3.3.8 Call Forwarding On Demand

Mogelijkheid om maximaal drie (3) nummers te herrouteren naar een andere bestemming. Deze dienst met toegevoegde waarde is enkel beschikbaar naar Belgische nummers.

### 3.3.9 Compatibiliteit met analoge eindapparatuur

De Dienst ondersteunt codecprotocollen T.38, G.711, G.729.

Analoge toestellen moeten aangesloten worden via Analog Terminal Adapters (ATA's) of rechtstreeks via een analoge poort van de IP-PBX/UC-applicatieserver.

Hoewel het Proximus VoIP-platform faxdiensten ondersteunt via G.711, is het veeleer aanbevolen hiervoor de T.38- codec te gebruiken als die end-to-end verzekerd kan worden.

Aangezien niet alle gebruikers T.38 gebruiken om faxen door te sturen, moet de Klant ervoor zorgen dat hij kan terugvallen op de G.711-codec.

## 4. Implementatiefase

## 4.1 Bestelling

De Klant bestelt de Dienst door de desbetreffende Bestelbon behoorlijk ingevuld en ondertekend aan Proximus te bezorgen. Op deze Bestelbon dient de Klant onder andere het volgende te specificeren:

- Initiële Termijn van de Overeenkomst
- Optionele Dienstcomponenten geselecteerd door de Klant
- Aantal bestelde spraakkanalen

Voor alle nieuwe nummers of de overname van bestaande niet-Belgische nummers is een officieel document vereist dat het correcte adres van de Klant in de betrokken stad bevestigt. Proximus behoudt zich het recht voor om bijkomende informatie of documentatie te vragen om de toewijzing van nummers te rechtvaardigen.

## 4.2 Assist Services

Bij ontvangst van de behoorlijk ingevulde en ondertekende Bestelbon (Bijlagen inbegrepen) starten Proximus en, in voorkomend geval, BICS de implementatieprocedure.

Alleen Proximus en, in voorkomend geval, BICS of hun onderaannemers zijn gerechtigd om de implementatie uit te voeren. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de Kantooruren verricht. Als de Klant dat wenst, kan hem een offerte voor implementatieactiviteiten buiten de Kantooruren worden bezorgd.

Proximus en, in voorkomend geval, BICS voeren de volgende activiteiten uit tijdens de implementatie van de Dienst:

- Aanduiden van een Proximus Project Manager voor het beheer van de implementatieactiviteiten binnen een gecontroleerde projectomgeving, met nauwgezette opvolging en rapportering over de vorderingen. De hoofdtaak van de Project Manager is een vlotte samenwerking te verzekeren tussen alle Partijen die bij het implementeren van de Dienst betrokken zijn. Hij treedt op als Single Point of Contact (SPOC) voor de Klant en stuurt de communicatiestromen en teams aan, samen met de persoon die door de Klant als zijn tegenhanger is aangesteld.
- Configuratie van de Dienst volgens de gevraagde opstelling beschreven in de Offerte
- Back-up van de configuratie
- Toewijzing van de nieuwe telefoonnummers en/of port-in van bestaande telefoonnummers en/of migratie van bestaande telefoonnummers die al geactiveerd waren op een andere vaste telefonieoplossing van Proximus
- Activering van de (nieuwe en bestaande) telefoonnummers
- Activering van de Dienst

Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt hij als beschikbaar voor de Klant beschouwd. De Klant wordt door Proximus op de hoogte gebracht van deze activeringsdatum.

Om misverstanden te vermijden, vestigt Proximus de aandacht van de Klant op het feit dat de volgende activiteiten niet bij de implementatie van de Dienst door Proximus en, in voorkomend geval, BICS zijn inbegrepen:

- Installatie en activering van de Proximus-dataconnectiviteit inclusief CPE- of datacenteraansluiting
- Installatie, configuratie en activering van de IP PBX/UC-applicatieserver van de Klant
- Installatie, configuratie en activering van de Customer SBC

- Binnenbekabeling

## 4.3 Optionele Assist Services

### 4.3.1 Consultancy

De Klant kan intekenen op een Consultancy-dienst voor de configuratie van een IP-PBX/UC-applicatieserver die niet door Proximus aan de Klant verkocht of verhuurd wordt. De Consultancy betreft enkel de configuratie van dezelfde types en modellen van IP-PBX'en als die welke door Proximus worden verkocht of verhuurd.

## 4.4 Implementatietermijn

Proximus stelt alles in het werk om de Dienst te activeren binnen vijftien (15) Werkdagen vanaf het ogenblik dat cumulatief aan de volgende voorwaarden is voldaan: (1) er is een actieve Proximus-dataverbinding die compatibel is met de Dienst beschikbaar op de Site van de Klant waar de IP PBX(en) is (zijn) aangesloten, (2) alle voorwaarden zijn vervuld bij het sluiten van de Overeenkomst (3) de migratie van de bestaande telefoonnummers van de Klant, eerder geactiveerd op een andere Proximus-oplossing voor vaste telefonie, is voltooid en (4) de implementatiefase heeft enkel betrekking op Belgische nummers.

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.

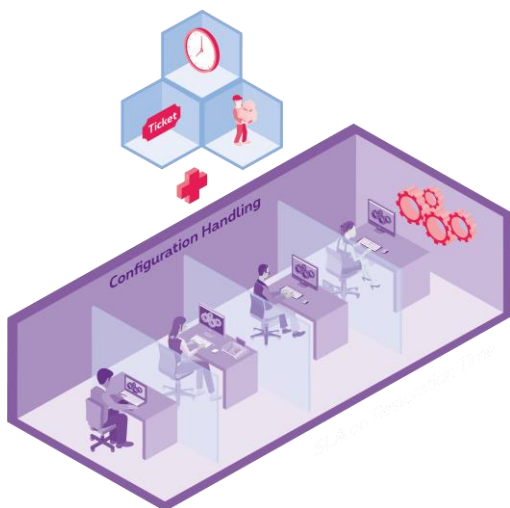
Teneinde ervoor te zorgen dat de migratie (met inbegrip van port-in) van de bestaande Belgische telefoonnummers van de Klant plaatsvindt op een voor beide Partijen geschikt ogenblik, zullen de Partijen in onderling overleg de details van de migratie (met inbegrip van een overzicht van de te migreren Belgische telefoonnummers van de Klant en de overeenkomstige geschatte begindatum(s) van de migratie(golven)) vaststellen (het 'Migratieplan') Dit migratieplan zal binnen de vijftien (15) kalenderdagen nadat Proximus de Klant een schriftelijke kennisgeving heeft gestuurd dat de migratie is gestart, kenbaar worden gemaakt aan Proximus en Proximus zal alle redelijke inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat de migratie is voltooid uiterlijk binnen eenendertig (30) Kalenderdagen nadat Proximus de Klant een schriftelijke kennisgeving heeft gestuurd dat de migratie is gestart.

Indien (1) niet alle telefoonnummers van de Klant onder het tussen de Partijen overeengekomen Migratieschema vielen of (2) de migratie van het telefoonnummer zoals voorzien in het Migratieschema niet kon plaatsvinden (op het tijdstip voorzien in het Migratieschema) om redenen die te wijten zijn aan de Klant, zal de Dienst alleen worden geactiveerd voor de telefoonnummers die daadwerkelijk werden gemigreerd op basis van het oorspronkelijke Migratieplan. Indien de Klant de Dienst op zijn resterende telefoonnummers wenst te activeren, dient hij hiervoor een nieuwe overeenkomst met Proximus te sluiten.

## 4.5 Aanvaarding

Op het einde van de implementatiefase zal Proximus de Klant verzoeken de configuratie en installatie te aanvaarden. De aanvaardingsprocedure staat 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 **Close Care**-ondersteuning, wat betekent dat Proximus hem reactieve ondersteuning biedt om de duur van Incidenten in te korten door middel van interventies, vervangingen en het beheer 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	+32 0 800 14888 Of +32 70 233 706, indien het gratis telefoonnummer (0800) niet bereikbaar is buiten België.
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 Incidentbeheer

De activiteiten die Proximus in het kader van Incidentbeheer uitvoert, hebben als doel om de gevolgen van een Incident op te lossen 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 Software-incident op afstand kan worden opgelost, zal Proximus in nauwe samenwerking met de Klant een Interventie op afstand starten. 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.

## 5.3 Configuratiebeheer

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

- 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

## 5.3.1 Toegangs- en configuratiebeheer

Dit deel bepaalt de toegangsbeheersrechten van Proximus en de Klant voor het betrokken Oplossingselement van deze Dienstcomponent.

### 5.3.1.1 Configuratiebeheer zonder toegangsrechten

Proximus verzamelt en documenteert up-to-date informatie over het betrokken Oplossingselement en maakt gebruik van geplande en in sommige gevallen automatische processen om het Oplossingselement up-to-date te houden.

Proximus voert acties uit om de goede werking van het betrokken Oplossingselement te verzekeren. 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 geen toegangsrechten noch beheersrechten en is niet gemachtigd om wijzigingen aan te brengen aan het Oplossingselement of de interfaces.

## 5.3.2 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 hersteldoeleinden in geval van een Incident.

De eerste back-up wordt gemaakt tijdens de implementatiefase.

Tenzij tussen de Partijen schriftelijk anders overeengekomen, wordt gepland dat de configuratieback-ups van de betrokken Oplossingselementen elke dag 's nachts worden uitgevoerd. De back-up van de configuratie wordt opgeslagen op een beveiligde plaats die door Proximus wordt beheerd.

Concreet omvat de back-up die Proximus krachtens deze Overeenkomst uitvoert:

- voor de CPE: enkel de Voice QoS-configuratie
- voor Platform en SIP-trunk: netwerkconfiguratie, inclusief nummeringsplan en bijbehorende spraakkanalen

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

## 5.3.3 Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer geeft de Klant de mogelijkheid om wijzigingen aan te vragen. Deze wijzigingen kunnen een impact hebben op de periodieke vergoeding voor de Dienst 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:

- Toevoegen/verwijderen van nummers
- Toevoegen/verwijderen van kanalen

- Type implementering

## 5.3.4 Updates en Upgrades

### 5.3.4.1 Updates en Upgrades

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

Proximus ziet toe op de meldingen van leveranciers in verband met nieuwe Updates en Upgrades. Proximus beslist naar eigen goeddunken om deze Updates/Upgrades te implementeren. Proximus is niet verplicht om elke Upgrade en Update die de leverancier beschikbaar stelt te implementeren, noch om de capaciteit van het betrokken Oplossingselement te verhogen of het betrokken Oplossingselement uit te breiden. Dergelijke Updates/Upgrades kunnen niet worden geweigerd door de Klant.

## 5.4 Rapportering

Dit deel omvat Dienstcomponenten voor de rapportering, door Proximus aan de Klant, over technische en andere Dienstparameters.

### 5.4.1 Technische rapportering

Technische rapportering heeft als doel gestructureerde informatie te geven over de historie van specifieke prestatieparameters van een gemonitord item. De rapporten zijn beschikbaar voor de Klant via de Selfservice-portal en zijn optioneel. De rapporten zijn statisch en bevatten statistische en trendgegevens.

#### 5.4.1.1 Service Usage Reporting (basisrapportering)

Toegang tot duidelijke grafieken voor het raadplegen van:

- Gebruiksniveau van de oplossing (gebruikte capaciteit)
- Oproepdistributie volgens nationale of internationale bestemmingen
- VoIP-kwaliteitsniveau (Mean Opinion Score)

#### 5.4.1.2 Service Health Reporting (uitgebreide rapportering)

Toegang tot duidelijke grafieken en gekwantificeerde waarden voor het raadplegen van:

- Gebruiksniveau van de oplossing (gebruikte capaciteit)
- Aantal spraakkanalen dat door de oplossing wordt gebruikt (maximumaantal simultane oproepen)
- Aantal oproepogingen
- Oproepdistributie volgens nationale of internationale bestemmingen
- VoIP-kwaliteitsniveau: pakketverlies, jitter, vertraging en MOS
- Gebruiksniveau van codecs (G.711 en G.729)



## 6. 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

Deze Service Levels zijn van toepassing na de 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.

De Dienst biedt de Klant verschillende Service Levels met betrekking tot het Dienstrooster voor Incidentbeheer, de Dienstherstellingstijd en de Dienstbeschikbaarheid. Deze Service Levels betreffen uitsluitend de werking van het VoIP-platform, op voorwaarde dat de Klant een IP-PBX of SBC (in het geval van een SBC) heeft die voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus. De SLA's zijn niet van toepassing in geval van problemen veroorzaakt door oproepen van slechte kwaliteit met interferentie, diafonie of problemen die extern zijn aan het VoIP-platform van Proximus.

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, een probleem met de Proximus-dataverbinding, de IP-PBX (of SBC in geval van een SBC) die niet voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus, of een derde;
- tijd buiten het Dienstrooster; en
- geplande werken (waaronder onderbrekingen voor onderhoud).

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 recht op de in de onderstaande tabel opgenomen Dienstkredieten van Proximus. 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 het uitgeven van het Dienstkrediet, zal het Dienstkrediet nietig worden op de verval- of einddatum van de Overeenkomst.

## 6.3 Dienstroosters

Het Dienstrooster is de termijn waarbinnen activiteiten in het kader van Incidentbeheer worden uitgevoerd.

De parameters met betrekking tot de Dienstroosters die van toepassing zijn op de Dienst zijn vastgelegd in het contract met de Klant voor de Proximus-dataconnectiviteit onderliggend aan de Dienst voor de Site waar de desbetreffende IP-PBX van de Klant is geïnstalleerd.

## 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	
P1*	Dienst volledig onderbroken
P2	Dienst ernstig verstoord (kritieke bedrijfsfuncties) of back-up actief
P3	Beperkte impact (bedrijfsprocessen blijven functioneren)
P4	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.

\*P1-incidenten kunnen uitsluitend gelogd worden door telefonisch contact op te nemen met de Service Desk.

## 6.5 Gepland onderhoudstrooster

Overeenkomstig de Algemene voorwaarden zal Proximus maximaal gebruikmaken van de volgende geplande onderhoudstroosters: tussen 22.00 en 6.00 uur 's nachts op Werkdagen.

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.

Indien vereist door de Algemene voorwaarden voor professionele klanten zal Proximus de Klant persoonlijk of door de publicatie van een bericht op de Selfservice-portal op de hoogte brengen.

## 6.6 Beschrijving van de Service Levels

De Service Level-parameters met betrekking tot de Dienstroosters, Dienstherstellingstijd, Dienstbeschikbaarheid en Dienstkredieten die van toepassing zijn op de Dienst, zijn vastgelegd in het contract met de Klant voor de Proximus-dataconnectiviteit onderliggend aan de Dienst voor de Site waar de desbetreffende IP-PBX van de Klant is geïnstalleerd.

In geval van een Incident dat te wijten is aan problemen met de Proximus-dataconnectiviteit, zijn alleen de Dienstkredieten voor de dataconnectiviteitsdienst van toepassing en kan de Klant geen aanspraak maken op Dienstkredieten krachtens deze Overeenkomst.

## 7. Specifieke voorwaarden

### 7.1 Algemene informatie

7.1.1. De Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten samen met deze Contractuele Dienstbeschrijving (met inbegrip van de Specifieke Voorwaarden), de Bestelbon, de Contract Samenvatting (indien wettelijk verplicht), de Offerte (indien van toepassing) en de Prijslijst vormen de “**Overeenkomst**” tussen Proximus en de Klant. De Overeenkomst beschrijft de rechten en plichten van Proximus en de Klant met betrekking tot de Dienst.

7.1.2. In het kader van deze Overeenkomst betekent “Klant”: een rechtspersoon of feitelijke vereniging met meer dan negen (9) werknemers (berekend overeenkomstig artikelen 1:24 of 1:28 van het Belgisch Wetboek Vennootschappen en Verenigingen).

7.1.3. Het is aanbevolen een kopie 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 anders overeengekomen tussen de Partijen, treedt de Overeenkomst in werking op de datum van activatie van de Dienst.

De Overeenkomst wordt gesloten voor een Initiële Termijn die is gespecificeerd in de Overeenkomst vanaf de activering van de Dienst.

Aan het einde van de Initiële Termijn 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 Initiële Termijn schriftelijk in kennis stellen.

### Beëindiging van de Overeenkomst

7.2.2. Indien de Initiële Termijn van de Overeenkomst stilzwijgend is verlengd voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur, heeft iedere Partij het recht de Overeenkomst te beëindigen tijdens de Verlengingstermijn mits een schriftelijke opzegging van dertig (30) Kalenderdagen aan de andere Partij wordt gerespecteerd, [behalve in geval van nummeroverdraagbaarheid, in welk geval de Overeenkomst onmiddellijk eindigt zodra de nummeroverdracht effectief is (zie artikel 3.2.3.4.2 hierboven voor meer informatie over de nummeroverdrachtsprocedure).

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

7.2.3 Behalve in het geval van een Proximus-dataverbinding die onder een Explore Voice Access-contract valt, zal de beëindiging van de Overeenkomst om gelijk welke reden niet automatisch leiden tot de beëindiging van het met Proximus gesloten dataconnectiviteitscontract. Behalve wanneer de Klant zijn Explore Voice Access-contract vervangt door een Explore Intense-contract, zal de beëindiging van het dataconnectiviteitscontract van de Klant om gelijk welke reden automatisch leiden tot het einde van deze 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.

### Gevolgen van de beëindiging

7.2.6. In geval van vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant tijdens de Initiële Termijn, dient de klant een verbrekingsvergoeding te betalen die gelijk is aan alle bedragen die de Klant nog verschuldigd is voor de rest van de Initiële Termijn. In geval van partiële vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant tijdens de Initiële Termijn wordt de verbrekingsvergoeding pro rata berekend. Indien de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst plaatsvindt tijdens de implementatiefase, zullen de reeds door Proximus gemaakte kosten en uitgevoerde werken worden aangerekend aan de Klant.

7.2.7 De Klant erkent en aanvaardt dat indien een telefoonnummer dat in het kader van deze Overeenkomst aan de Klant werd toegekend, wordt opgezegd, de toegang tot de hulpdiensten eveneens wordt beëindigd. De Klant dient de Eindgebruikers onmiddellijk te informeren dat ze niet langer toegang tot de hulpdiensten zullen hebben wanneer ze vanaf het betrokken nummer bellen.

7.2.8 De back-up van de inhoud die Proximus in het kader van de Dienst heeft gemaakt, zal na de opzegging van de Dienst, ongeacht de reden daarvoor, niet langer beschikbaar zijn. De Klant dient bijgevolg vóór het einde van de Overeenkomst zelf de nodige maatregelen te nemen om zijn inhoud te recupereren, zoals uitgelegd in de documentatie die Proximus ter beschikking van de Klant heeft gesteld. De Klant dient de inhoud te herinstalleren op zijn eigen apparatuur of op de apparatuur van een derde, maar met zijn eigen licenties.

7.2.9 Naast de Algemene voorwaarden 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.

## 7.3 Wijzigingen van de Overeenkomst

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 dient de Klant minstens dertig (30) dagen voor de inwerkingtreding van deze wijzigingen schriftelijk in kennis te stellen. Wanneer de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag hij, behalve in bij wet bepaalde gevallen, zijn Overeenkomst beëindigen 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 en de jaarlijkse indexatie, zijn Overeenkomst beëindigen 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 wordt een wijziging van infrastructuur en/of technologie gebruikt om de Dienst te leveren niet beschouwd als een wijziging aan de Overeenkomst voor zover de functionaliteiten van de Dienst na deze wijziging ongewijzigd blijven of voor dezelfde prijs worden verbeterd.

Proximus behoudt zich het recht voor de prijzen tweemaal per kalenderjaar aan te passen, overeenkomstig de consumptieprijsindex en de volgende prijsaanpassingsformule:  $P1 = PO \times (CPI\ 1 / CPI\ 0)$

Waarbij:

- P1 = de nieuwe prijs;
- PO = prijs van toepassing vóór de huidige indexering;

- CPI 0 = consumptieprijsindex die geldt op i) de datum van de vorige indexering of ii) de datum een jaar voor het ogenblik van de huidige indexering indien er nog geen vorige indexering heeft plaatsgevonden
- CPI 1 = de op de datum van de huidige indexering geldende consumptieprijsindex.

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

Indien Proximus beslist zijn prijzen of bepaalde prijscomponenten op een bepaald indexeringsmoment niet te indexeren, mag dit niet worden 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 aan te passen.

## 7.4 Verplichtingen van de Partijen

### 7.4.1 Openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus

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 goede huisvader 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 dient erop toe te zien dat hij geen verbinding opzet, of door een derde laat opzetten, met het netwerk van Proximus, of geen andere apparatuur gebruikt 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 Proximus-dataverbinding

De Proximus-dataverbinding is niet begrepen in de Dienst.

De voorwaarde is dat de Klant (1) via een afzonderlijk contract een abonnement moet hebben op een compatibele connectiviteitsdienst van Proximus of (2) de goedkeuring heeft gekregen van de titularis van een compatibel connectiviteitscontract van Proximus om die connectiviteit te gebruiken voor zijn telefoonverkeer. Indien niet gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst aan deze voorwaarde wordt voldaan, kan de Dienst niet worden geleverd, maar zal de Overeenkomst niet automatisch worden beëindigd.

De Klant erkent en aanvaardt dat het gebruik van de Proximus-dataverbinding door hemzelf of door een derde een invloed kan hebben op de beschikbaarheid van de Dienst.

Om de goede werking van de Dienst te verzekeren, moet de Klant ervoor zorgen dat hijzelf of de titularis van de dataverbinding bekwaam is om het verkeersvolume te routeren. De Klant kan worden verplicht om hiertoe de door Proximus opgelegde maatregelen te nemen. Dezelfde verplichtingen gelden indien de Klant een actie onderneemt die een intensief gebruik van de dataverbinding kan veroorzaken, zelfs indien dit occasioneel is.

Proximus kan in het kader van deze Overeenkomst in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de goede werking van de Proximus-dataverbinding die de Klant gebruikt voor de toegang tot de Dienst. Dit houdt in dat Proximus niet aansprakelijk is voor een eventuele storing van de Dienst als gevolg van problemen die toe te schrijven zijn aan de Proximus-dataverbinding en dat een storing van de Dienst als gevolg van problemen die toe te schrijven zijn aan de Proximus-dataverbinding buiten de berekening van het Service Level valt.

### **7.4.3 Eindapparatuur, IP-PBX en SBC**

7.4.3.1 Alleen Eindapparatuur, een PBX en SBC die volledig voldoen aan de wettelijke bepalingen en de technische vereisten van Proximus mogen worden aangesloten op de infrastructuur van Proximus. In dit verband dient de Klant, zoals bepaald in de Algemene voorwaarden, te voldoen aan de door Proximus gedefinieerde voorwaarden, met inbegrip van de netwerkspecificaties van Proximus. De Klant aanvaardt dat deze voorwaarden eender wanneer kunnen wijzigen zonder dat dit beschouwd kan worden als een wijziging van de Overeenkomst. De Klant begrijpt en aanvaardt dat hij tijdens de Overeenkomst op eigen kosten kan moeten overschakelen op bijvoorbeeld andere Eindapparatuur, een andere IP-PBX en/of SBC als gevolg van een wijziging van de voorwaarden.

De Klant ziet erop toe dat alleen compatibele Eindapparatuur en een behoorlijk werkende PBX en SBC op het netwerk worden aangesloten.

Behalve in geval van overmacht dient Proximus de Klant minstens zes (6) maanden op voorhand te informeren over wijzigingen aan de technische kenmerken van de Dienst die een vervanging of wijziging van de Eindapparatuur, het LAN, de SBC of de PBX vergen.

7.4.3.2 Vooral om faxen te sturen en te ontvangen moet de Klant erop toezien dat zijn Eindapparatuur de G711-codec of de T.38-codec ondersteunt, maar met een uitwijkmechanisme naar de G711-codec. Indien een bepaling van dit artikel wordt geschonden, kan Proximus de Klant vragen om de aangesloten Eindapparatuur, SBC of PBX 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.

7.4.3.3 De Klant dient alle nodige maatregelen te nemen om frauduleuze toegang tot zijn Eindapparatuur, SBC, PBX en/of computersysteem te voorkomen, met name door een doeltreffende firewall te installeren.

### **7.4.4 Nummers en oproepen**

7.4.4.1 De Klant kan geen enkel recht doen gelden op een specifiek telefoonnummer. De Klant kan geen enkel recht doen gelden op het nummer dat Proximus of BICS hem heeft toegewezen.

7.4.4.2 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 en/of BICS kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld indien de Klant zich daar niet aan houdt. De Klant erkent dat het niet toegelaten is om (i) een geografisch nummer dat betrekking heeft op een bepaalde zone toe te kennen aan een Klant die zich fysiek in een andere zone bevindt of (ii) CLI's (Calling Line Identifications) te genereren en/of te gebruiken die niet overeenstemmen met het Belgische nummer dat aan de Klant werd toegekend in het kader van deze Overeenkomst. 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 buitenlandse operatoren). Onverminderd het voorgaande en de delen over noodoproepen mogen de krachtens deze Overeenkomst toegekende nummers op nomadische wijze worden gebruikt.

7.4.4.3 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 titularis van het nummer vanwaar de kwaadwillige oproepen tot stand werden gebracht meedelen, met het oog op de bekendmaking ervan aan de Klant.

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

## 7.4.5 Portal

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 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.

## 7.4.6 Support

7.4.6.1 De supportactiviteiten die onder deze Overeenkomst vallen, worden beschreven in het hoofdstuk 'Operationele fase'. De vervanging of herstelling van het betrokken Oplossingselement, of elke andere interventie van Proximus, is niet inbegrepen bij de Dienst (en indien een dergelijke interventie wordt uitgevoerd, behoudt Proximus zich het recht voor ze afzonderlijk aan te rekenen tegen het toepasselijke tarief) indien (i) het Incident te wijten is aan gebruik of voorvallen buiten de normale werkingsvoorwaarden van het betrokken Oplossingselement, (ii) Support op aanvraag wordt verstrekt; (iii) supportactiviteiten i.v.m. 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 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;



- 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 renovering niet uitgevoerd door Proximus;
- f. onachtzaamheid of fout (door een handeling of nalatigheid) van de Klant of derden bij het gebruik of de installatie van een Oplossingselement (zoals het gebruik van een te hoge spanning, het morsen van vloeistoffen, enz.);
- g. de niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen die in deze Overeenkomst gestipuleerd worden;
- h. wijzigingen door de Klant of een derde doorgevoerd aan de infrastructuur van de Klant die aan de basis van de Dienst ligt.

7.4.6.2 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.

### 7.4.7 Project Manager

Proximus zet medewerkers met de nodige expertise, kennis en ervaring in voor de levering van de Dienst.

Proximus mag de aangestelde persoon te allen tijde vervangen door een andere persoon met een gelijkaardige expertise, kennis en ervaring, op voorwaarde dat deze vervanging geen negatieve impact heeft op de uitvoering van de Dienst.

Proximus zal de Klant informeren bij ziekte of andere plotse afwezigheid van de aangestelde persoon en indien mogelijk de datum meedelen waarop deze terugverwacht wordt. Proximus verbindt zich ertoe alle redelijke inspanningen te leveren om deze persoon tijdens de periode van afwezigheid te vervangen door een andere met hetzelfde of een gelijkwaardig profiel.

De opdracht van de Project Manager eindigt bij de aanvaarding van de implementatiefase voor de genoemde Site(s).

### 7.4.8 Consultancy en rapportering

Alle documenten die door Proximus in het kader van de Dienst worden voorbereid, worden te goeder trouw opgemaakt op basis van de informatie die op dat ogenblik beschikbaar is. Ze zijn enkel bedoeld voor intern gebruik door de Klant. Derden mogen ze niet gebruiken of er een beroep op doen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus. Proximus wijst elke verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid af voor eventuele rapporten of documenten die het in het kader van de Dienst heeft voorbereid voor een andere partij dan de Klant.

Indien de Klant binnen vijf (5) Werkdagen na de ontvangstdatum van de genoemde documenten geen schriftelijk bezwaar naar Proximus stuurt, worden ze geacht definitief en onherroepelijk door de Klant te zijn aanvaard. Deze kennisgeving moet in detail uiteenzetten op welke manier de Dienst niet voldoet aan het vereiste performantieniveau. De Partijen dienen alle redelijke inspanningen te leveren om alle gemelde en bevestigde problemen te verhelpen en de aanvaardingsprocedure zo snel mogelijk weer op te starten.

De Dienst kan advies en aanbevelingen omvatten. Proximus bereidt dergelijk advies en dergelijke aanbevelingen met de redelijkerwijs vereiste vaardigheden en zorg voor, maar de Klant aanvaardt dat alle beslissingen in verband met de opvolging van dergelijk advies of dergelijke aanbevelingen onder zijn eigen verantwoordelijkheid vallen. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de resultaten die de Klant verkrijgt door het advies en de aanbevelingen van Proximus op te volgen, noch voor verlies of schade

opgelopen als gevolg van of in verband met het vertrouwen dat de Klant in dergelijk advies of dergelijke aanbevelingen stelt.

### 7.4.9 Bijkomende verplichtingen van de Klant

7.4.9.1 Naast de Algemene voorwaarden zal de Klant (i) alle (lokale) toepasselijke wetten en reglementaire bepalingen (met inbegrip van een eventueel nummeringsplan), alle verzoeken, beslissingen, instructies of bevelen van een bevoegde instantie naleven, (ii) alle instructies of beperkingen die Proximus van tijd tot tijd meedeelt opvolgen, (iii) de Dienst niet gebruiken voor ongeoorloofde, frauduleuze, onwettige of onrechtmatige doeleinden, (iv) ervoor zorgen dat de informatie die aan Proximus wordt verstrekt, accuraat en up-to-date is, en (v) de Dienst uitsluitend gebruiken in overeenstemming met de Vereisten en Netwerkspecificaties zoals uiteengezet in deze Overeenkomst.

In geval van gedeeltelijke of volledige niet-naleving of indien er redelijke gronden zijn voor een vermoeden van gedeeltelijke of volledige niet-naleving van dit artikel, hebben Proximus en BICS het recht om de Overeenkomst zonder voorafgaande kennisgeving en zonder enige schadeloosstelling op te schorten en zal de Klant Proximus en BICS vrijwaren tegen en schadeloosstellen voor alle vorderingen, acties, verliezen, kosten of schade die Proximus, BICS of derden als gevolg van een dergelijke (vermeende) niet-naleving zouden hebben geleden.

7.4.9.2 Gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst dient de Klant Proximus te informeren:

- alvorens over te gaan tot eender welke wijziging aan zijn IP-PBX (software-update, toevoeging van licenties, ...);
- over elk element dat de Dienst kan beïnvloeden, zoals de wijziging van zijn LAN, de toevoeging van gebruikers of van diensten, enz.).

7.4.9.3 De Dienst kan enkel geleverd worden als de apparatuur die geïnstalleerd is op de Site van de Klant aangesloten is op het elektriciteitsnet. De Klant is verantwoordelijk voor de voorziening van elektrische stroom tijdens de volledige duur van de Overeenkomst. Proximus is niet aansprakelijk voor schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit de afwezigheid van elektrische stroom op de Site van de Klant.

## 7.5 Betaling, facturatie en belastingen

7.5.1 De eenmalige vergoeding wordt gefactureerd aan de Klant zodra de Dienst geactiveerd is.

7.5.2 Zodra de Dienst geactiveerd is, zal de periodieke vergoeding (inclusief het nummer of de nummerreeksen, VoIP-kanalen, ook de 'abonnementsvergoeding' genoemd) op voorhand op maandbasis worden gefactureerd. De vergoedingen voor de facturatieperiode die loopt op het ogenblik van de beëindiging van de Overeenkomst blijven verschuldigd. In geval van beëindiging, ongeacht de reden daarvoor, wordt het vooruitbetaalde bedrag niet terugbetaald.

7.5.3 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 worden toegepast zoals vermeld in de prijslijst van Proximus.

7.5.4 De Dienst die in het kader van deze Overeenkomst aan de Klant wordt geleverd, wordt volledig door Proximus aan de Klant gefactureerd, zelfs wanneer de Klant zich op niet-Belgische nummers abonneert.

7.5.5 De Klant dient de communicatiekosten te betalen die worden bepaald door het registratiesysteem van Proximus en BICS (of van hun leverancier). De duur van een oproep is de tijd tussen het ogenblik dat de opgeroepene opneemt en het ogenblik dat de oproeper ophangt of aangeeft dat de communicatie is afgelopen. Oproepen naar een betalende dienst (0900, enz.) zijn beperkt tot tien (10) minuten. Niet-Belgische betalende nummers zijn niet toegankelijk.

7.5.6. De Klant kan kosteloos de details van zijn laatste factuur raadplegen op de MyProximus applicatie of website.

7.5.7. Op eenvoudig verzoek kan de Klant kosteloos een meer gedetailleerde versie van zijn laatste factuur verkrijgen (een "Gespecificeerde Factuur"). Deze Gespecificeerde Factuur wordt verstuurd naar het door de Klant opgegeven facturatieadres.

7.5.8 Met uitzondering van de inkomstenbelasting die Proximus dient te betalen, betaalt de Klant alle belastingen en heffingen die gelijk welke bevoegde overheid oplegt, inclusief boetes en interesten, in verband met de installatie en de commerciële uitbating van de Diensten met de Klant. De Klant zal elk bedrag dat Proximus in dit verband aan een bevoegde overheid heeft betaald, op eerste verzoek en uiterlijk binnen vijftien (15) Kalenderdagen terugbetalen. Deze clausule omvat, maar is niet beperkt tot, de btw (inclusief boetes en interesten) waarvoor Proximus (hoofdelijk of gezamenlijk) aansprakelijk wordt gesteld met betrekking tot de Diensten (in België of in het buitenland). Het bedrag van de btw, inclusief boetes en interesten, zal door de Klant op eerste verzoek aan Proximus verschuldigd zijn. Op verzoek van de Klant kan Proximus naar eigen goeddunken beslissen om een administratief of gerechtelijk beroep in te stellen tegen de vordering van de bevoegde belastingadministratie. In een dergelijk geval zijn de kosten van de procedure, met inbegrip van gerechts- en expertisekosten, voor rekening van de Klant.

## 7.6 Bescherming van persoonsgegevens

Proximus treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor alle persoonsgegevens die door Proximus krachtens deze Overeenkomst worden verwerkt, met inbegrip van de eventuele door de Klant mee gedeelde lijst van vaste nummers die moeten worden opgenomen in het toepassingsgebied van de Overeenkomst. BICS treedt op als sub-verwerker van Proximus wanneer de Klant op niet-Belgische nummers geabonneerd is.

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 Andere bepalingen

**Geen beperking** - De Klant verbindt zich ertoe dat er op de datum van inwerkingtreding van deze Overeenkomst geen reglementaire beperkingen zijn om de Dienst te contracteren, noch enig embargo dat nadelig is voor het contracteren van de Diensten met Proximus en BICS. De Klant gaat er verder mee akkoord dat hij Proximus zal informeren indien zich een reglementaire of wettelijke beperking voordoet. In geval van

reglementaire of wettelijke beperkingen heeft Proximus of BICS het recht om de Overeenkomst zonder voorafgaande kennisgeving en zonder enige schadevergoeding te beëindigen. De Klant zal Proximus en BICS schadeloosstellen en vrijwaren tegen alle schade die in deze omstandigheden zou kunnen ontstaan

**Kennisgevingen** - BICS zal geen contact hebben met de Klant, zelfs als de Klant op niet-Belgische nummers geabonneerd is. Alle communicatie met betrekking tot de Overeenkomst dient te verlopen tussen Proximus en de Klant. Proximus zal daartoe gebruikmaken van de contactgegevens van de Klant vermeld op de Bestelbon.

Elke kennisgeving of andere mededeling die de Klant dient te geven in het kader van deze Overeenkomst met betrekking tot het internationale gedeelte van de Dienst moet schriftelijk via e-mail worden gestuurd naar het e-mailadres dat in zijn welkomstbrief of via zijn vertegenwoordiger wordt bezorgd.

**Begunstigde** - Alle bepalingen van de Overeenkomst die Proximus ten goede komen, komen ook BICS ten goede met betrekking tot de aspecten van de Dienst die verband houden met niet-Belgische nummers die door BICS aan de Klant zijn toegekend.

## Bijlage 1 – Vereisten

Om deze Dienst te kunnen gebruiken, moet de Klant vooraf en gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst beschikken over de volgende componenten:

- Minstens de hoofdsite moet geconnecteerd zijn via het Proximus Explore MPLS-netwerk op basis van Explore Intense, Explore Voice Access of International Explore of verbonden met een Datacenter via een Proximus-datacenterverbinding, zoals Explore Cloud Connect.
- Telefoonapparatuur die compatibel is met de Dienst (in het bijzonder een IP-PBX/UC- applicatieserver die voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus).
- Een LAN/WAN dat geschikt is voor het transport van VoIP, opgezet en gedimensioneerd voor de Dienst, met de gewenste kwaliteit.
- Hij moet houder zijn van een Proximus Explore-connectiviteitscontract.
- Hij moet een LAN hebben voor het transport van VoIP-verkeer.
- Hij moet een IP-PBX/UC-applicatieserver gebruiken die de netwerkspecificaties van Proximus met betrekking tot Business Trunking respecteert. Als alternatief kan de Klant ook gebruikmaken van een door Proximus geleverde en beheerde Customer SBC, op voorwaarde dat (1) de IP-PBX/UC-applicatieserver compatibel is met deze Customer SBC en (2) de SBC voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus. De Klant begrijpt en aanvaardt evenwel dat het gebruik van een IP-PBX/UC- applicatieserver met een door Proximus geleverde en beheerde Customer SBC geen waarborg biedt dat de Dienst behoorlijk zal functioneren. Proximus wijst alle verantwoordelijkheid voor een slechte werking van de Dienst en/of de IP-PBX af.

Alleen toestellen en apparatuur (voice gateway, ATA, enz.) die volledig voldoen aan de wettelijke bepalingen en compatibel zijn met een IP-PBX/UC-applicatieserver die voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus, kunnen via het Explore-netwerk worden aangesloten op het VoIP-platform van Proximus.

De netwerkspecificaties van Proximus in deze Bijlage kunnen op elk ogenblik door Proximus worden aangepast aan de evolutie van de wetgeving, de Dienst en/of de technologie. De Klant vindt een bijgewerkte versie van deze specificaties via de volgende link:

<https://www.proximus.com/investors/regulatory-information.html>

of een eventuele latere link die van tijd tot tijd door Proximus wordt aangepast.

Netwerkspecificaties van Proximus waaraan moet worden voldaan met betrekking tot Business Trunking:

### **PXM IMS Corporate VoIP - UNI specification - General**

[https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:ba9bfc38-45eb-42f0-8e8c-66c50c0585f1/PXM\\_IMS\\_Corporate\\_VOIP-UNI\\_specification\\_General\\_v2.2.docx](https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:ba9bfc38-45eb-42f0-8e8c-66c50c0585f1/PXM_IMS_Corporate_VOIP-UNI_specification_General_v2.2.docx)

### **PXM IMS Corporate VoIP - UNI specification - SIP signalling - Business Trunking with IMS services**

[https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:6746d62c-c9ef-4243-80b4-df64998c2c10/PXM\\_IMS\\_Corporate\\_VoIP\\_UNI\\_specification\\_SIP\\_signalling\\_Business\\_Trunking\\_with\\_IMS\\_services\\_v2.2.docx](https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:6746d62c-c9ef-4243-80b4-df64998c2c10/PXM_IMS_Corporate_VoIP_UNI_specification_SIP_signalling_Business_Trunking_with_IMS_services_v2.2.docx)

### **PXM IMS Corporate VoIP - UNI specification - Address templates**

[https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:9baf0ac-5107-4cc8-abec-2c97cf3408a1/PXM\\_IMS\\_Corporate\\_VOIP\\_UNI\\_specification\\_Address\\_templates\\_v2.2.docx](https://www.proximus-cdn.com/dam/jcr:9baf0ac-5107-4cc8-abec-2c97cf3408a1/PXM_IMS_Corporate_VOIP_UNI_specification_Address_templates_v2.2.docx)

## Bijlage 2 – Landendekking

Canada

Denemarken

Duitsland

Estland

Finland

Frankrijk

Ierland

Italië

Kroatië (alleen individuele nummers en reeksen van 10 kunnen worden aangevraagd)

Letland (alleen individuele nummers en reeksen van 10 kunnen worden aangevraagd)

Litouwen (alleen individuele nummers en reeksen van 10 kunnen worden aangevraagd)

Luxemburg

Nederland

Oostenrijk

Polen

Portugal

Slovakije

Slovenië

Spanje

Tsjechië

Verenigd Koninkrijk

Verenigde Staten

Zweden

Zwitserland

#SIG01\_100\_200#

#SIG02\_100\_200#