



Description de Service Contractuelle

Internet

Date 14/08/2023

Table of contents

Table of contents	1
1. Introduction.....	4
2. Aperçu du Service.....	5
2.1 Service fonctionnel	5
2.1.1 Service fonctionnel pour les Formules basées sur la technologie cuivre.....	5
2.1.2 Service fonctionnel pour les Formules basées sur la technologie fibre 6	6
2.2 Services de support (Assist and Care).....	7
3. Description du Service fonctionnel	11
3.1 Accès internet.....	11
3.1.1 Technologie.....	11
3.1.2 Vitesse.....	11
3.1.3 Volume de transmission	14
3.2 CPE 15	
3.3 Choix du routeur	15
3.4 Adresse IP.....	15
3.4.1 Caractéristiques	15
3.4.2 IP Pack.....	16
3.5 Ports	17
3.6 Nombre d'Utilisateurs finaux.....	17
3.7 Boîte e-mail de base	17
3.8 Firewall géré.....	18
3.9 Back-up mobile.....	18
3.10Accès wi-fi	19
3.11 Serveurs DNS.....	19
4. Phase d'implémentation.....	20

4.1	Commande.....	20
4.2	Installation, configuration et activation	20
4.3	Rush Provisioning (fourniture d'urgence).....	22
5.	Phase opérationnelle	23
5.1	Reactive Care (Support réactif)	23
5.1.1	Service Desk.....	23
5.1.2	Traitement des Incidents	27
5.1.3	Gestion des pièces de rechange	28
5.2	Traitement de la configuration	29
5.2.1	Gestion de la configuration et des accès	29
5.2.2	Traitement des Changements de configuration	31
6.	Niveaux de service	33
6.1	Description du Niveau de service.....	34
6.2	Procédure d'escalade.....	39
6.2.1	Communication Peer to Peer.....	39
6.2.2	Démarrage de l'escalade.....	39
6.2.3	Utilisation du niveau d'escalade	39
6.2.4	Matrice d'escalade Peer to Peer	40
7.	Conditions spécifiques	41
7.1	Informations générales.....	41
7.2	Procédure contractuelle	41
7.2.1	Durée et résiliation du Contrat	41
7.2.2	Suspension du Contrat	42
7.2.3	Effets de la résiliation	42
7.3	Modifications apportées au Contrat	42
7.4	Obligations des Parties	43
7.5	Volume internet.....	44
7.6	Adresse e-mail et espace web.....	45
7.7	Produits.....	45
7.8	Back-up mobile.....	46
7.9	Paiement et facturation.....	47



Annexe 1 - Paramètres techniques.....49

**Annexe 2 - Conditions spécifiques pour l'attribution d'adresses
IP fixes supplémentaires (IP Pack)49**

1. Introduction

La présente Description de service contractuelle décrit les services internet dédiés aux Clients professionnels. Les services internet, avec ou sans ligne fixe, assurent la connexion du Client au réseau de télécommunication via la technologie large bande (ci-après dénommé le "Service").

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

Le Service repose sur les éléments d'infrastructure suivants, appelés "Éléments de la solution" :

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

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

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

2. Aperçu du Service

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

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

2.1 Service fonctionnel

2.1.1 Service fonctionnel pour les Formules basées sur la technologie cuivre

Composant de Service	Internet Essentiel	Internet Maxi avec Bizz Services	Internet Pro	Internet Pro+	Internet Pro+ Essentiel
Largeur de bande internet (cuivre)	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Volume de transmission illimité	-	DEF	DEF	DEF	DEF
CPE	Routeur	Routeur	Routeur	Routeur	Modem
Choix du routeur	-	-	-	OPT	-
Adresse IP fixe (IPv4)	-	OPT	OPT	DEF	DEF
Bloc d'adresses IPv6 fixes	-	-	-	DEF	DEF
Adresse IPv4 fixe supplémentaire (IP Pack) et bloc IPv6 structuré	-	-	-	OPT	OPT
Ports illimités	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Nombre maximum d'Utilisateurs finaux en IPv4	253	253	253	253	-
Boîte e-mail de base	DEF	DEF	DEF	-	-
Firewall géré dans le CPE	-	-	-	DEF	-
Back-up mobile	-	-	-	OPT	-
Accès wi-fi	DEF	DEF	DEF	DEF	-

2.1.2 Service fonctionnel pour les Formules basées sur la technologie fibre

Composant de Service	Internet Start Fiber	Internet Maxi Fiber with Bizz Services	FullFiber Extended Essential	FullFiber	FullFiber Extended
Largeur de bande internet (fibre)	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
FullFiber Boost Pro	-	-	-	OPT	-
Boost Pro	-	-	OPT	-	OPT
Extended Boost Pro	-	-	OPT	-	OPT
Fiber Up	-	-	OPT	-	OPT
Fiber Fast	-	-	OPT	-	OPT
Fiber Express	-	-	OPT	-	OPT
Volume de transmission illimité	-	DEF	DEF	DEF	DEF
CPE	Routeur	Routeur	Modem	Routeur	Routeur
Adresse IP fixe (IPv4)	-	OPT	DEF	DEF	DEF
Bloc d'adresses IPv6 fixes	-	-	DEF	-	DEF
Adresse IPv4 fixe supplémentaire (IP Pack) et bloc IPv6 structuré	-	-	OPT	-	OPT
Ports illimités	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Nombre maximum d'Utilisateurs finaux	253	253	-	253	253
Boîte e-mail de base	DEF	DEF	-	DEF	-
Firewall géré dans le CPE	-	-	-	-	DEF
Back-up mobile	-	-	-	-	OPT
Accès wi-fi	DEF	DEF	-	DEF	DEF

Profils spéciaux (non mentionnés dans les tableaux ci-dessus):

Il existe trois produits spéciaux (appelés profils "like for like") qui sont fournis sur la technologie fibre (GPON), mais qui ont les mêmes particularités que les produits cuivre.

La liste ci-dessous établit le lien entre ces produits et les produits cuivre correspondants :

Profil "like-for-like"	Produit cuivre correspondant
Internet Essential Fiber	Internet Essential
Internet Fiber 100 with Bizz Services	Internet Maxi with Bizz Services
Fiber Internet Pro	Internet Pro
Fiber Internet Pro+	Internet Pro+
Fiber Internet Pro+ Essential	Internet Pro+ Essential

2.2 Services de support (Assist and Care)

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

Composant de Service	Élément de la solution	Internet Essential et Internet Start Fiber	Internet Maxi with Bizz Services/Internet Maxi Fiber with Bizz Services	Internet Pro	Internet Pro+	Internet Pro+ Essential et FullFiber Extended Essential	FullFiber	FullFiber Extended
Installation	CPE, ligne (si nécessaire), back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Rush Provisioning (fourniture d'urgence)	CPE, ligne (si nécessaire), back-up mobile du Matériel	-	-	-	-	-	-	-
Configuration et activation	Ligne, service internet, plateforme, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Accès au Service Desk	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Diagnostic à distance	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Intervention à distance	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Intervention sur place	CPE, ligne, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF

Fourniture expresse de pièces de rechange	CPE	DEF	DEF	DEF	DEF	-	DEF	DEF
Remplacement de pièces sur place	CPE	DEF	DEF	DEF	DEF	-	DEF	DEF
Restauration de la configuration	CPE, ligne, plateforme de service internet	-	-	-	DEF	-	-	DEF
Gestion de la configuration avec droits d'accès spécifiques	CPE	DEF	DEF	DEF	DEF	-	DEF	DEF
Gestion de la configuration sans droits d'accès client	Ligne, service internet, plateforme, back-up mobile du Matériel	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Back-up de la configuration	CPE, ligne	-	-	-	DEF	-	-	DEF
Changements standard	CPE, ligne	-	-	-	OPT	-	-	OPT
Fenêtre de traitement des Incidents (lun-ven 8 h - 22 h ; sam 8 h - 16 h 30)	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	-	DEF	OPT	OPT	OPT	OPT
Fenêtre de traitement des Incidents : lun-ven 8 h 20 h	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	-	-	DEF	DEF	DEF	DEF
Fenêtre de traitement des Incidents (lun-ven 8 h - 20 h ; sam 8 h - 16 h 30)	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	DEF	-	OPT	OPT	-	OPT
Délai de restauration du Service P1 5 h Également appelé "Standard SLA" ou "Premium SLA".	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	-	DEF	OPT	OPT	OPT	OPT
Délai de restauration du Service P1 le jour même	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	DEF	-	OPT	OPT	-	OPT

Également appelé "Medium SLA"									
Délai de restauration du Service P1 fin du Jour ouvrable suivant Également appelé "Basic SLA".	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	-	-	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Délai de restauration du Service P1 "Best effort"	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	DEF	-	-	-	-	-	-	-
Délai de restauration du Service P2 fin du Jour ouvrable suivant Également appelé "Standard SLA" ou "Premium SLA".	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	-	DEF	OPT	OPT	OPT	OPT	OPT
Délai de restauration du Service P2 3 Jours ouvrables Également appelé "Medium SLA" ou "Basic SLA".	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	DEF	-	DEF	DEF	DEF	DEF	DEF
Disponibilité de service 99,7 %	CPE, ligne, plateforme de service internet, back-up mobile du Matériel	-	-	-	DEF	DEF	-	-	-
Fenêtre de mise en œuvre des changements (lun-ven 8 h - 18 h)	CPE, ligne	-	-	-	DEF	-	-	-	DEF



- (1) Uniquement disponible pour les versions temporaires du produit : Temporary Internet Pro+ et Temporary FullFiber Extended

3. Description du Service fonctionnel

3.1 Accès internet

3.1.1 Technologie

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

3.1.2 Vitesse

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

Formule de service internet sur la technologie cuivre	Vitesse de réception max.	Vitesse d'envoi max.
Internet Pro+	100 Mbps	40 Mbps
Internet Pro+ Essential	100 Mbps	40 Mbps
Internet Pro	100 Mbps	40 Mbps
Internet Maxi with Bizz Services	100 Mbps	30 Mbps
Internet Essential	50 Mbps	4 Mbps

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

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

Le Client peut consulter des informations détaillées sur sa vitesse internet fixe disponible à son adresse en surfant sur https://www.proximus.be/fr/id_cl_entspeedt. Des informations plus générales sur la vitesse internet sont disponibles sur www.proximus.be/internetpolicy. Le Client peut également s'adresser à sa personne de contact Proximus habituelle s'il en a une.



Formule de service internet sur la technologie fibre	Vitesse de réception	Vitesse d'envoi
FullFiber Extended	350 Mbps	100 Mbps
FullFiber	350 Mbps	50 Mbps
FullFiber Extended Essential	350 Mbps	100 Mbps
Internet Maxi FullFiber with Bizz Services	350 Mbps	30 Mbps
Internet Start Fiber	120 Mbps	20 Mbps

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

La vitesse réellement expérimentée par le Client en termes d'accès internet basé sur la technologie fibre dépend également de l'installation informatique et, dans des cas exceptionnels, de l'utilisation générale.

Le Client peut consulter des informations détaillées sur sa vitesse internet fixe disponible à son adresse en surfant sur www.proximus.be/internetspeed. Des informations plus générales sur la vitesse internet sont disponibles sur www.proximus.be/internetpolicy. Le Client peut également s'adresser à sa personne de contact Proximus habituelle s'il en a une.

Dans le cas d'une Formule de service basée sur la technologie fibre, le Client peut, en option (FullFiber Boost Pro, Extended Boost, Extended Boost Pro, Fiber Up, Fiber Fast, Fiber Express), demander un upgrade des vitesses.

Dans ce cas, les vitesses seront les suivantes :

Formules de service internet	Vitesse de réception	Vitesse d'envoi
Avec la fonction d'upgrade des vitesses		
FullFiber Extended et Extended Boost	500 Mbp	100 Mbps
FullFiber Extended et Extended Boost Pro	1000 Mbps	200 Mbps
FullFiber Extended et Fiber Up	1000 Mbps	500 Mbp
FullFiber Extended et Fiber Fast	2500 Mbps	1000 Mbps
FullFiber Extended et Fiber Express	8500 Mbps	1500 Mbps
FullFiber Extended Essential et Extended Boost	500 Mbp	100 Mbps
FullFiber Extended Essential et Extended Boost Pro	1000 Mbps	200 Mbps
FullFiber Extended Essential et Fiber Up	1000 Mbps	500 Mbp
FullFiber Extended Essential et Fiber Fast	2500 Mbps	1000 Mbps
FullFiber Extended Essential et Fiber Express	8500 Mbps	1500 Mbps
FullFiber et FullFiber Boost Pro	1000 Mbps	200 Mbps

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

Le Client peut consulter des informations détaillées sur sa vitesse internet fixe disponible à son adresse en surfant sur www.proximus.be/internetspeed. Des informations plus générales sur la vitesse internet sont disponibles sur www.proximus.be/internetpolicy. Le Client peut également s'adresser à sa personne de contact Proximus habituelle s'il en a une.

3.1.3 Volume de transmission

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

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

Formule de service internet	Volume de transmission	Remarque
Internet Essential	100 GB/mois	Si le Client dépasse le volume de transmission inclus dans la Formule de service, Proximus réduira la vitesse maximale du Service jusqu'à la fin du mois concerné, sauf si le Client commande un Volume Pack supplémentaire (payant).
Internet Start Fiber	150 GB/mois	Si le Client dépasse le volume de transmission inclus dans la Formule de service, Proximus réduira la vitesse maximale du Service jusqu'à la fin du mois concerné, sauf si le Client commande un Volume Pack supplémentaire (payant).
Internet Maxi with Bizz Services/Internet Maxi Fiber with Bizz Services	Illimité	Une clause d'utilisation raisonnable est appliquée après 3 TB/mois. Par conséquent, si le Client dépasse un volume de transmission de 3 TB/mois, Proximus réduira la vitesse maximale du Service jusqu'à la fin du mois concerné, sauf si le Client commande un Volume Pack supplémentaire (gratuit).
Internet Pro/FullFiber	Illimité	-
Internet Pro+ /FullFiber Extended	Illimité	-
Internet Pro+Essential /FullFiber Extended Essential	Illimité	-

Aperçu des volumes de transmission pour des services internet professionnels

3.2 CPE

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

Pour "FullFiber", "Internet Pro", "Internet Maxi with Bizz Services", "Internet Maxi Fiber with Bizz Services", "Internet Essential" et "Internet Start Fiber", Proximus fournit au Client un routeur b-box2/b-box3/Internet Box permettant également des connexions sans fil. Ce routeur b-box/Internet Box est le point de démarcation du Service.

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

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

3.3 Choix du routeur

Proximus fournit toujours un CPE standard prenant en charge toutes les fonctionnalités du Service.

Cependant, s'il a souscrit Internet Pro+, le Client peut demander en option (payante) un upgrade du routeur afin d'obtenir un appareil plus puissant.

3.4 Adresse IP

3.4.1 Caractéristiques

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

Dans le cas de la Formule "FullFiber", le Client reçoit une adresse IPv4 fixe et un bloc IPv6 dynamique. Le bloc d'adresses IPv6 fixes n'est pas possible pour cette Formule de service. Une adresse IPv4 dynamique n'est pas possible pour cette Formule de service.

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

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

	Adresse dynamique IPv4	Bloc d'adresses IPv6 dynamiques	Adresse IPv4 fixe	Bloc d'adresses IPv6 fixes
Internet Pro+/FullFiber Extended	-	-	DEF	DEF
Internet Pro+ Essential/FullFiber Extended Essential	-	-	DEF	DEF
FullFiber	-	DEF	DEF	-
Internet Pro	DEF	DEF	OPT	-
Internet Maxi with Bizz Services/Internet Maxi Fiber with Bizz Services	DEF	DEF	OPT	-
Internet Essential/Internet Start Fiber	DEF	DEF	-	-

3.4.2 IP Pack

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

En choisissant cette option, le Client recevra :
 un pool supplémentaire d'adresses IPv4 fixes (entre 4 et 32 adresses (entre 4 et 8 adresses IPv4 fixes supplémentaires). Le nombre exact d'adresses IPv4 fixes dépendra des besoins du Client et sera examiné par Proximus.

- un bloc supplémentaire d'adresses IPv6 fixes. Le second bloc du bloc /57 reçu sera routé vers le routeur ou le firewall du Client. L'adresse sur le firewall ou le routeur sera l'adresse correspondante se terminant par "::10/64". Il est possible de la modifier si nécessaire.

3.5 Ports

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

Ports généralement utilisés dans le cadre du Service :

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

3.6 Nombre d'Utilisateurs finaux

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

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

3.7 Boîte e-mail de base

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

Service internet	Nombre de boîtes e-mail	Taille par boîte e-mail
Internet Pro/FullFiber	10	50 GB
Internet Maxi with Bizz Services/Internet Maxi Fiber with Bizz Services	6	50 GB
Internet Essential/Internet Start Fiber	1	50 GB

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

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

3.8 Firewall géré

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

Ce firewall inclut le mécanisme suivant :

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

Le Client peut demander à Proximus d'adapter ces paramètres via la procédure de gestion des changements (Change Management). Pour ce faire, le Client peut envoyer un e-mail à ict servicedesk@proximus.com ou adresser la demande via le module d'Assistance Technique dans MyProximus Enterprise.

Pour plus d'informations sur la manière de procéder, veuillez consulter le site suivant : https://www.proximus.be/fr/id_b_cl_technical_assistance_webinar/entreprises-et-secteur-public/news/news-blog/webinaires/webinar-technical-assistance.html

Les changements sont gratuits pendant la première semaine qui suit l'activation du Service. Ensuite, ils deviennent payants.

3.9 Back-up mobile

Le Client peut souscrire cette option pour disposer d'une solution de secours ("back-up") reposant sur une connexion mobile 3G/4G ou 5G (en fonction de l'infrastructure sur site et de la technologie disponible) en cas de problème sur la ligne fixe sous-jacente au Service empêchant celui-ci d'être fourni. Cette option n'est disponible que pour les Formules de service "Internet Pro+" et "FullFiber Extended".

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

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

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



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

Sur les versions "Temporary Internet Pro+" et "Temporary FullFiber Extended", le back-up mobile sera toujours activé.

3.10 Accès wi-fi

Dans le cas où Proximus fournit le CPE, l'accès du Client au CPE peut être établi avec un câble (Ethernet) ou sans fil (wi-fi).

La connexion wi-fi sera fournie via le CPE proprement dit.

Dans certains cas, l'accès wi-fi n'est pas disponible :

- Si Proximus ne fournit pas le CPE (Internet Pro+ Essential et FullFiber Extended Essential)
- En cas de formule FullFiber Extended combinée à l'option de vitesse "Fiber Fast".
- En cas de formule FullFiber Extended combinée à l'option de vitesse "Fiber Express".

3.11 Serveurs DNS

La connexion internet est assurée par des serveurs DNS Caching de Proximus.

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

4. Phase d'implémentation

4.1 Commande

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

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

4.2 Installation, configuration et activation

Dès la réception du Bon de commande dûment signé et complété (y compris les annexes), Proximus commence le processus d'implémentation. Le Client sera contacté par Proximus pour fixer un rendez-vous pour l'installation. Ensuite, le Client recevra une confirmation écrite de la commande et toutes les informations utiles concernant l'installation et l'activation du Service (y compris la date d'activation).

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

Le Client désignera une personne (ou plusieurs) possédant les compétences, les connaissances et/ou l'expérience adéquates pour superviser le Service, évaluer la pertinence et les résultats du Service et endosser la responsabilité de ces résultats. La personne désignée (le cas échéant, les personnes désignées) doit être présente ou au moins joignable par téléphone pendant toute la phase d'implémentation.

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

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

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

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

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

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

Délai d'implémentation

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

Si aucune ligne Proximus compatible avec la technologie mentionnée sur le Bon de commande n'est disponible dans les bâtiments du Client, le délai d'activation mentionné ci-dessus ne pourra pas toujours être observé. Les règles suivantes seront d'application :

- Si le câblage et les équipements requis sont présents sur le Site du Client, au même titre que l'infrastructure requise sur le domaine public, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour respecter le délai d'activation mentionné ci-dessus.
- Si l'infrastructure n'est pas disponible sur le Site du Client, des travaux supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires. Le délai d'activation risque alors d'être plus long et des frais supplémentaires seront facturés au Client :
Proximus fixe un rendez-vous avec le Client pour réaliser une Étude de site. Cette Étude de site résulte en (i) un RFD (Request for Design) spécifiant les conditions de fourniture de la ligne par Proximus et (ii) une liste d'activités à effectuer soit par le Client, soit par Proximus. Si le Client souhaite effectuer les travaux dans ses bâtiments, il donnera à Proximus une indication de la date de fin des travaux et informera Proximus de la fin effective des travaux. Si le Client souhaite que Proximus effectue les travaux dans ses bâtiments, Proximus lui soumettra au préalable un devis relatif à ces travaux spécifiques pour approbation des frais qu'ils impliquent et (moyennant commande formelle des services supplémentaires par le Client) du délai.
- Si l'infrastructure n'est pas disponible sur le domaine public, des travaux supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires. Le délai d'activation mentionné ci-dessus risque alors d'être plus long et des frais supplémentaires seront facturés au Client. La plupart de ces travaux sont soumis à l'obtention d'une autorisation des autorités publiques, ce qui pourrait retarder considérablement l'installation du Service. Des circonstances inattendues peuvent également retarder l'installation du Service. Dans ce cas, Proximus informera alors le Client de la cause et de l'ampleur du retard. Proximus transmettra un devis spécifique au Client concernant le coût des travaux d'installation.

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

4.3 Rush Provisioning (fourniture d'urgence)

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

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

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

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

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

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

5. Phase opérationnelle

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

5.1 Reactive Care (Support réactif)

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

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

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

5.1.1 Service Desk

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

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

5.1.1.1 Accès au Service Desk

A. SERVICE DESK EN GUISE DE SPOC

Le Service Desk fait office de Point de contact unique (SPOC) du Client en cas d'Événement de service. Il convient d'entendre par Événement de service toute demande, alarme ou notification liée au Service. Ces Événements de service sont signalés par le Client ou par Proximus ou peuvent être déclenchés par un système de monitoring ou de gestion du Service. Ils nécessitent une intervention humaine. Les Événements de service sont enregistrés par Proximus sous forme d'Incident, de Demande de changement, de Demande



d'information ou de Demande de service. Le Service Desk peut être également contacté dans le cadre d'un Support à la demande.

Seuls les représentants autorisés du Client ont accès au Service Desk (24 h/24, 7 j/7) par :

Accès au Service Desk	
Téléphone	0800 22 200 (NL) 0800 33 200 (FR) 0800 44 200 (DE) 0800 55 200 (EN)
E-mail	ict-servicedesk@proximus.com
Internet	admit.proximus.be www.proximus.be/MyContacts

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

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

Le Service Desk enregistre l'Événement de service. Une fois la demande enregistrée, le Client reçoit un numéro de Ticket. Ce numéro sert d'identifiant unique et sera utilisé lors de toute communication ultérieure à ce sujet entre Proximus et le Client. Pendant le cycle de vie du Ticket, il sera possible de suivre l'avancement du Ticket et d'interagir avec le Client via le portail sécurisé mis à la disposition de ce dernier pendant la durée du Contrat. Le Client est informé de tout changement majeur concernant le statut du Ticket. À savoir notamment :

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

Le Service Desk comprend plusieurs unités fonctionnelles :



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

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

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

B. ÉVÉNEMENTS DE SERVICE

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

Incident

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

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

Définition des priorités

P1 (*)

Interruption complète du Service

Interruption complète de l'accès internet. Aucune interaction vers internet.
- Absence totale de synchronisation entre le CPE et le réseau Proximus
- Problème au niveau du Matériel.

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

Demande de changement

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

Demande d'information

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

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

Demande de service

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

Support à la demande

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

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

C. PORTAIL EN LIBRE-SERVICE

Le Portail en libre-service fournit un accès par authentification unique pour permettre au Client de traiter les Événements de service, passer des commandes en ligne (si prévu dans le cadre du Service) et consulter tous ses rapports en ligne.

- Accès aux Événements de service
 - Un portail est mis à la disposition du Client pour accéder à ses Événements de service. Sur ce portail, le Client peut enregistrer les Événements de service, consulter leur statut et télécharger des fichiers et des patches.
 - Bien qu'il soit toujours possible de rapporter un Incident lié à un Événement de service via ce Portail en ligne, les Incidents de priorité P1 doivent toujours être communiqués par téléphone.
- Accès au reporting
 - Si le Client possède des Composants de Service de reporting dans le cadre du présent Service, le Portail en libre-service contient un lien direct vers les rapports en ligne du Client.

5.1.2 Traitement des Incidents

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

5.1.2.1 Diagnostic à distance

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

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

5.1.2.2 Intervention à distance

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

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

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

5.1.2.3 Intervention sur place

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

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

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

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

5.1.2.4 Restauration de la configuration

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

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

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

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

5.1.3 Gestion des pièces de rechange

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

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

5.1.3.1 Fourniture expresse de pièces de rechange

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

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

5.1.3.2 Remplacement de pièces sur place

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

La restauration du Logiciel d'application ne relève pas du champ d'application de ce Composant de Service. Le Client peut demander une intervention payante adéquate en vue de la restauration du Logiciel d'application.

5.2 Traitement de la configuration

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

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

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

5.2.1 Gestion de la configuration et des accès

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

5.2.1.1 Gestion de la configuration sans droits spécifiques pour le Client

Proximus est le titulaire de tous les droits d'administrateur, au nom du Client. Le Client dispose d'un droit de lecture et de droits d'administrateur limités sur l'Élément de la solution relevant de ce Composant de



Service pour effectuer des changements. Le Client est autorisé à apporter à sa seule discrétion les changements suivants dans la configuration de ces Éléments de la solution :

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

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

5.2.1.2 Gestion de la configuration sans droits d'accès pour le Client

Proximus est le titulaire de tous les droits d'administrateur sur cet Éléments de la solution. Proximus est la seule Partie en droit d'accéder à l'Éléments de la solution et d'y apporter des changements. Le Client ne jouit pas de droits d'accès ou d'administrateur sur l'Éléments de la solution. Le Client n'est pas autorisé à apporter de changements à l'Éléments de la solution. Proximus ne sera pas tenue responsable des conséquences liées aux changements apportés par le Client ou un tiers.

5.2.1.3 Back-up de la configuration

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

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

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

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

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

5.2.2 Traitement des Changements de configuration

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

Les Changements de configuration peuvent être proposés par le Client ou par Proximus. S'ils sont proposés par le Client, ce dernier demande le changement via le Portail en libre-service ou via le Service Desk (Demande de changement). Dans le second cas, les Parties examineront ensemble le changement proposé et Proximus préparera la Demande de changement sur le Portail en libre-service. Le Client assume la responsabilité finale de l'approbation de la Demande de Changement proposée. Une fois celle-ci approuvée, Proximus se chargera de la préparation et de l'implémentation. Proximus pourra exécuter la Demande de Changement à condition de disposer des droits de gestion appropriés.

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

5.2.2.1 Changements standard

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

Une fois que le Client aura introduit sa Demande de changement, le Service Desk l'examinera et décidera à sa discrétion s'il l'accepte ou non. En cas de refus, le Service Desk justifie sa décision. Le Client est systématiquement avisé de la suite réservée à la Demande de Changement (acceptation ou refus).

Les Demandes de changement couvrent les actions suivantes :

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

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

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

Le Client peut, pendant la durée du Contrat, demander la révision de cette stratégie en matière de ports, par exemple l'ouverture de ports supplémentaires (aucune limite quant au nombre de ports ouverts, à l'exception du port 23 réservé par Proximus à des fins de gestion). Pour ce faire, le Client peut envoyer un e-mail à ict-servicedesk@proximus.com ou adresser la demande via le module d'Assistance Technique dans MyProximus Enterprise.



Pour plus d'informations sur la manière de procéder, veuillez consulter le site suivant :
https://www.proximus.be/fr/id_b_cl_technical_assistance_webinar/entreprises-et-secteur-public/news/news-blog/webinaires/webinar-technical-assistance.html

Le Client se verra facturer un supplément unique par intervention demandée plus d'une semaine après l'installation.

6. Niveaux de service

Ce chapitre décrit les Niveaux de service applicables. Les Niveaux de service comprennent le Service Level Objective (SLO) et le Service Level Agreement (SLA). Ceux-ci sont décrits dans les tableaux ci-dessous.

Dans le cadre du Service, le Client peut choisir entre différents Niveaux de service en termes de :

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

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

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

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

À défaut de recours concernant le respect du Niveau de service par Proximus mentionné dans le tableau ci-dessous, l'obligation de Proximus se limite à une "obligation de moyens".

6.1 Description du Niveau de service

Niveau de service	Définition du Niveau de service	Recours	Internet Essential/Internet Start Fiber	Internet Maxi with Bizz Services/ Internet Maxi Fiber with Bizz Services	Internet Pro	Internet Pro+	Internet Pro+ Essential
Fenêtre de traitement des Incidents	La fenêtre durant laquelle les incidents sont traités	n.a.	Lun-ven 8 h 00 - 20 h 00	Lun-ven 8 h-20 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges	Lun-ven 8 h-22 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges	Premium SLA : lun-ven 8 h-22 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges Medium SLA : lun-ven 8 h-20 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges	Premium SLA : lun-ven 8 h-22 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges Medium SLA : lun-ven 8 h-20 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges Basic SLA : lun-ven 8 h-20 h, à l'exception des jours fériés belges

						Basic SLA : lun-ven 8 h-20 h, à l'exception des jours fériés belges	
Délai de restauration du Service (1)	Période comprise entre la création et la résolution d'un Incident au niveau du Service, pendant la Fenêtre de service convenue moins le temps perdu résultant du principe "Stop-Clock".	Procédure d'escalade + Crédits de service : un mois de redevance de service en cas de non-respect du Délai de restauration du Service pour les Incidents P1 (maximum 1 mois de redevance de service par mois)	Best-effort	Jour même P1 3 JO P2 3 JO P3 10 JO P4	5 h P1 JO suivant P2 3 JO P3 10 JO P4	Premium SLA : 5 h P1 JO suivant P2 3 JO P3 10 JO P4 Medium SLA : Jour même P1 3 JO P2 5 JO P3 10 JO P4 Basic SLA : Fin du Jour ouvrable suivant P1 3 JO P2 5 JO P3 10 JO P4	Premium SLA : 5 h P1 JO suivant P2 3 JO P3 10 JO P4 Medium SLA : Jour même P1 3 JO P2 5 JO P3 10 JO P4 Basic SLA : Fin du Jour ouvrable suivant P1 3 JO P2 5 JO P3 10 JO P4

Disponibilité du Service	<p>La Disponibilité du Service est calculée comme suit :</p> <p>$100 * (1 - \frac{\text{durée nette d'interruption du Service}}{\text{durée totale (24x7)}}) = \% \text{ de la Disponibilité du Service}$</p> <p>où la durée nette d'interruption du Service correspond à la durée d'indisponibilité du Service pendant sa Fenêtre de service en raison d'un Incident P1, moins le temps perdu résultant du principe "Stop-Clock" et où la durée totale correspond à la période de calcul de la Disponibilité.</p>	<p>Procédure d'escalade + Crédits de service : <99,7 % -> 1,5 % de la redevance mensuelle de location <99,5 % -> 5 % de la redevance mensuelle de location</p>	-	-	-	99,70 % par an	99,70 % par an

Niveau de service	Définition du Niveau de service	Recours	FullFiber	FullFiber Extended
Fenêtre de traitement des Incidents	La fenêtre durant laquelle les incidents sont traités	n.a.	<p>DEF : lun-ven 8 h-18 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges</p> <p>OPT : lun-ven 8 h-22 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges</p>	<p>Premium SLA (OPT) : Lun-ven 8 h-22 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges</p> <p>Medium SLA (OPT) : Lun-ven 8 h-18 h ; sam 8 h-16 h 30, à l'exception des jours fériés belges</p> <p>Basic SLA (DEF) : Lun-ven 8 h-20 h, à l'exclusion des jours fériés en Belgique</p>
Délai de restauration du Service (1)	Période comprise entre la création et la résolution d'un Incident au niveau du Service, pendant la Fenêtre de service	Procédure d'escalade	<p>DEF :</p> <p>Fin du Jour ouvrable suivant P1</p> <p>3 JO P2</p> <p>3 JO P3</p> <p>10 JO P4</p> <p>OPT</p> <p>5 h P1</p> <p>JO suivant P2</p> <p>3 JO P3</p> <p>10 JO P4</p>	<p>Premium SLA : 5 h P1</p> <p>JO suivant P2</p> <p>3 JO P3</p> <p>10 JO P4</p> <p>Medium SLA :</p> <p>Jour même P1</p> <p>3 JO P2</p> <p>5 JO P3</p> <p>10 JO P4</p>

convenue moins le temps perdu résultant du principe "Stop- Clock".			Basic SLA : Fin du Jour ouvrable suivant P1 3 JO P2 5 JO P3 10 JO P4
---	--	--	--

- (1) En cas de réparation le jour même, le Ticket de dérangement doit être introduit avant 17h00 du lundi au vendredi et avant 13h00 le samedi.
L'abréviation "JO" signifie "jours ouvrables".

6.2 Procédure d'escalade

La procédure d'escalade est limitée aux activités de gestion d'Incidents de Proximus. Par définition, l'escalade ne s'applique qu'aux Incidents techniques ayant un impact sur le Service qui se trouve déjà en phase opérationnelle.

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

6.2.1 Communication Peer to Peer

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

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

6.2.2 Démarrage de l'escalade

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

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

6.2.3 Utilisation du niveau d'escalade

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

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

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

6.2.4 Matrice d'escalade Peer to Peer

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

7. Conditions spécifiques

7.1 Informations générales

7.1.1. Les Conditions générales pour les Clients professionnels constituent, avec la présente Description de service contractuelle (en ce compris les présentes Conditions spécifiques), la Politique d'utilisation acceptable d'internet (disponible sur www.proximus.be/AUP), le Bon de commande, le Résumé du Contrat (dans les cas requis par la loi), l'offre (le cas échéant) et la Liste de prix, le "Contrat" entre Proximus et le Client. Le Contrat décrit les droits et obligations de Proximus et le Client concernant la fourniture du Service.

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

- le Bon de commande (y compris les éventuelles Conditions applicables) ;
- la Description de service contractuelle ;
- la Politique d'utilisation acceptable de Proximus ;
- les Conditions générales pour les Clients professionnels ;
- l'Offre ;
- la Liste des prix ;
- le Résumé du Contrat (dans les cas requis par la loi).

7.1.3. Dans le cadre du présent Contrat, on entend par " Client " : une personne morale ou une association de fait comptant plus de neuf (9) employés (calculés conformément aux articles 1:24 ou 1:28 du Code belge des sociétés et des associations).

7.1.4. Il est recommandé de conserver une copie de cette Description de service contractuelle.

7.2 Procédure contractuelle

7.2.1 Durée et résiliation du Contrat

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

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

Dans le cas où la Période Initiale a été automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée, chaque Partie peut résilier le Contrat pendant la Période de Renouvellement moyennant un préavis écrit de trente (30) Jours Calendriers.

7.2.2 Suspension du Contrat

En cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations découlant du présent Contrat ou de tout autre contrat conclu avec Proximus, Proximus est autorisée à suspendre tout ou partie du Service si le Client ne remédie pas à la situation dans les dix (10) Jours ouvrables suivant l'envoi d'une mise en demeure.

(i) En cas d'utilisation anormale ou non autorisée du Service (comme la publication de contenus illicites sur internet, la violation des droits de propriété intellectuelle de tiers, etc.), (ii) si le Client perturbe le trafic sur le réseau public ou endommage le réseau public, ou (iii) si le système du Client n'est pas protégé contre l'Open Relay/Open Proxy, Proximus peut suspendre ou mettre fin à tout ou partie du Service avec effet immédiat après notification ou tentative de notification au Client.

Le Client restera redevable du paiement des redevances du Service et de tous les frais supplémentaires pendant toute la durée de la restriction ou de la suspension du Service.

En cas de suspension du Service, le Client ne peut prétendre à aucune forme d'indemnisation. La suspension prend fin après que le Client s'est acquitté de ses obligations. Proximus se réserve le droit de facturer également des frais de réactivation.

7.2.3 Effets de la résiliation

En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client pendant la Durée initiale, ce dernier sera redevable à Proximus d'une indemnité de résiliation anticipée correspondant à la somme des montants qui auraient dû être versés jusqu'à l'expiration de période contractuelle en cours. En cas de résiliation partielle par le Client, l'indemnité de résiliation anticipée est calculée au prorata.

Outre cette indemnité de résiliation anticipée, les dispositions éventuelles en vue d'un report de paiement seront considérées comme nulles et non avenues, et les sommes en souffrance relatives, par exemple, aux frais d'installation ou d'infrastructure seront redevables immédiatement.

Proximus se réserve le droit de réclamer le remboursement de toute ristourne dont le Client aurait indûment bénéficié.

En outre, si la résiliation a lieu pendant la phase d'implémentation, les frais encourus et les travaux exécutés par Proximus seront à la charge du Client.

7.3 Modifications apportées au Contrat

Par dérogation aux Conditions générales pour les Clients professionnels, Proximus se réserve le droit de modifier le Contrat et les caractéristiques techniques du Service, même si une telle modification a un impact sur le prix ou la qualité du Service, en cas de raison valable. Les Parties conviennent que les circonstances suivantes, de manière non exhaustive, seront en toute hypothèse considérées comme une raison valable : changements dans la technologie utilisée, changements dans les prix pratiqués par les fournisseurs de Proximus, augmentation d'autres éléments de coût du Produit et/ou Service et changements réglementaires. Proximus s'engage à informer le Client de ces modifications par écrit au moins trente (30) Jours calendrier avant leur entrée en vigueur. Les clients qui n'acceptent pas les nouvelles conditions peuvent, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur, résilier le Contrat sans être redevables d'une

indemnité de résiliation anticipée, au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. En cas d'augmentation tarifaire, le Client peut, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur ou l'indexation stipulée dans le présent Contrat, résilier son Contrat sans être redevable d'une quelconque indemnité de résiliation anticipée au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit. Pour toute clarté, le changement de type de ligne physique et/ou de technologie utilisée pour fournir le Service ne sera pas considéré comme une modification du Contrat.

Proximus se réserve le droit d'ajuster les prix deux fois par année calendrier, conformément à l'indice des prix à la consommation et à la formule d'ajustement tarifaire suivante :

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

Où :

- P1 = le nouveau prix ;
- PO = le prix applicable avant l'indexation actuelle ;
- IPC 0 = l'indice des prix à la consommation applicable (i) à la date de l'indexation précédente ou (ii) à la date un an avant l'indexation actuelle à défaut d'indexation précédente ;
- IPC 1 = l'indice des prix à la consommation applicable à la date de l'indexation actuelle.

Un ajustement de prix basé sur la formule d'ajustement de prix ne donnera nullement au Client le droit de mettre fin au Contrat sans le paiement d'une indemnité de dédit.

La décision de Proximus de ne pas indexer ses prix ou certains composants tarifaires à l'occasion d'une indexation donnée ne peut être considérée comme une renonciation à ce droit et Proximus se réserve explicitement le droit d'ajuster les prix ou autres composants tarifaires en conséquence lors d'une occasion d'indexation ultérieure.

7.4 Obligations des Parties

Droits et obligations du Client

7.4.1. Le Client est tenu de se conformer à la Politique d'utilisation acceptable de Proximus qui fait partie intégrante du présent Contrat. Ce document est disponible sur www.proximus.be/AUP ou toute autre URL future, Proximus étant susceptible de la modifier occasionnellement.

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

7.4.3. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures en vue d'éviter les intrusions frauduleuses dans ses systèmes informatiques, en installant notamment un firewall adéquat.

Droits et obligations de Proximus

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

7.4.5. Proximus s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses clients l'accès au Service. Toutefois, elle ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, ni quant au fonctionnement irréprochable et continu du Service.

7.4.6. Les services fournis par Proximus comprennent les aspects relatifs aux services de sécurité permettant de protéger le réseau interne du Client contre les virus et autres menaces. Même si le Service est spécialement conçu à cet effet, Proximus ne donne aucune garantie, expresse ou tacite, quant à la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, à détecter tous les virus ou autres menaces ou à offrir une protection contre ceux-ci.

7.4.7. De plus, Proximus ne garantit pas l'exclusion de toute perte ou détérioration des données transmises via le Service. Proximus est soumise à cet égard à une obligation de moyen. Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité d'internet, en particulier le fait que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur internet ne peuvent être garanties sur le réseau public. La communication par le Client de données confidentielles le concernant ou de données qu'il considère comme telles par l'intermédiaire du Service a lieu à ses risques et périls. Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger la confidentialité et l'intégrité de ses données. Dans le respect de la législation en vigueur et du présent Contrat, Proximus n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur son système informatique. Le Client est également tenu de protéger ses données et ses logiciels contre les virus.

7.4.8 Le Client reconnaît que la responsabilité de Proximus n'est pas engagée lorsque des e-mails ou informations ont été supprimés, n'ont pas été reçus ou n'ont pas été conservés.

7.4.9. Dans le cadre du Service faisant l'objet du présent Contrat, Proximus ne met en place dans le réseau fixe aucune procédure visant à prioriser, ralentir ou autrement influencer le trafic. Proximus garantit que d'éventuelles mesures qu'elle serait amenée à mettre en œuvre pour éviter une saturation ou sursaturation de son réseau ne peuvent conduire à une différenciation du trafic entre les Utilisateurs finaux et/ou les services qui forment l'objet du présent Contrat.

7.5 Volume internet

Les volumes et les vitesses actuels pour chaque Formule de service sont indiqués dans la présente Description de service contractuelle. Le Client peut bénéficier d'une limite plus élevée que celle du volume internet inclus dans la redevance du Service souscrit en commandant une extension de volume. Une liste des extensions de volume actuelles et de leurs prix est disponible sur le site www.proximus.be.

Si le Client dépasse le volume internet compris dans la redevance du Service souscrit, la vitesse maximale du Service sera diminuée par Proximus jusqu'à la fin du mois calendrier en cours. Proximus informera le Client par les moyens de communication appropriés (e-mail ou SMS) lorsque ce dernier est sur le point de

dépasser le volume internet compris dans la redevance du Service. Le Client peut vérifier le volume internet qu'il a utilisé jusqu'à présent dans le mois en cours en consultant MyProximus.

7.6 Adresse e-mail et espace web

Une adresse e-mail Proximus et un espace web peuvent être attribués au Client. Le Client est tenu de lire régulièrement ses e-mails à l'adresse e-mail fournie par la Plateforme Proximus. Si le Client n'utilise pas son adresse e-mail pendant une période de six (6) mois, Proximus se réserve le droit de supprimer l'adresse e-mail. Le Client peut continuer à utiliser l'adresse e-mail gratuitement après la date de résiliation du Contrat auquel est associée cette adresse e-mail. Les clients utilisant l'espace web prévus dans leur abonnement internet conservent leur accès pour adapter les données qui y sont enregistrées. L'espace web reste accessible pendant six (6) mois après la date de résiliation.

7.7 Produits

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

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

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

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

7.7.3. Proximus fournira les services de maintenance à condition que le fabricant du Produit continue à prendre en charge le Matériel et les Logiciels.

7.7.4. Si le développement technique le requiert, Proximus peut, après en avoir informé le Client et sans majoration du prix, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie des Produits par un autre équipement possédant au moins les mêmes fonctions et la même capacité.

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

7.7.6. Le Service ne peut être fourni que si les Produits installés sur le Site du Client sont alimentés électriquement. Il incombe au Client de s'en assurer pendant toute la durée du Contrat. Si le Client veut avoir la garantie que le Service restera opérationnel en cas de coupure de courant, il veillera à sécuriser l'alimentation électrique des Produits (batterie de secours ou système UPS, par exemple). Le Client peut commander un système UPS de réserve chez Proximus. Il ne s'agit toutefois pas d'un composant du Service.

7.7.7 Le Client appliquera et respectera les instructions relatives aux Produits fournies par Proximus afin d'assurer le bon fonctionnement et la prise en charge des Produits. Le Client n'apportera aucune modification aux Produits.

7.7.8. En cas de résiliation du Contrat, Proximus a le droit de récupérer les Produits sur le ou les Sites du Client. Si Proximus n'a pas pu récupérer les Produits ou en cas de dégradation, de défaillance ou de défectuosité des Produits ne résultant pas d'une utilisation normale, Proximus est en droit de facturer ces Produits au Client, sur la base des prix indiqués dans la Liste des prix. S'il n'est pas restitué dans le délai susmentionné, un montant de 50,00 EUR sera facturé au Client.

7.8 Back-up mobile

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

- Le back-up mobile est une forme de solution sans fil qui fonctionne par propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles tels que des bâtiments, la végétation ou le relief, Proximus ne peut garantir la transmission partout et en permanence. La qualité de service de back-up mobile dépendra de la qualité de la couverture mobile interne de Proximus à l'adresse d'installation. Proximus est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Service.
- En cas de congestion sur le réseau de données mobiles et pour éviter toute (sur)saturation, Proximus peut être amenée à ralentir certains types de flux de données. Davantage d'informations concernant les procédures que Proximus applique pour éviter la (sur)saturation de son réseau mobile sont disponibles sur notre site web.

- Proximus peut modifier les caractéristiques techniques de son Service si les conditions opérationnelles ou organisationnelles du Service l'exigent. Proximus se réserve formellement le droit de modifier les numéros d'accès des points d'accès à son réseau, tout comme celui de modifier la procédure de connexion.

7.9 Paiement et facturation

7.9.1. Le coût du Service comprend les frais d'activation du service et la redevance d'abonnement mensuelle pour la fourniture du Service, comme indiqué dans le Bon de commande. Tous les montants seront facturés à l'avance, à l'exception des volumes supplémentaires qui seront facturés a posteriori selon les tarifs alors en vigueur.

7.9.2. Lorsqu'une installation est nécessaire, le prix varie en fonction du type d'installation choisi par le Client. Les différentes spécifications techniques proposées par Proximus sont décrites dans le mode d'emploi et les documents fournis au Client. Toute nouvelle installation ou transfert d'une installation réalisée par Proximus sera facturée selon les tarifs d'installation alors en vigueur.

7.9.3. Les frais d'activation seront facturés au Client à chaque fois qu'il changera d'adresse ou qu'il souscrira un autre service internet.

7.9.4. La réalisation d'un raccordement entraîne les frais suivants :

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

Les frais suivants seront facturés séparément au Client :

- (a) Frais découlant de la pose d'un câble en domaine public autres que ceux visés au paragraphe 1, point b) et frais de traversée d'une chaussée pour réaliser un raccordement sur un terre-plein ou sur un espace non accessible aux véhicules séparant deux ou plusieurs chaussées.
- (b) Frais de dossier subséquents à l'utilisation d'une propriété ne faisant pas partie de la voie publique pour la réalisation de son raccordement;
- (c) Coûts des travaux réalisés à la demande du Client.
- (d) Si le Client le souhaite, Proximus établit un devis des travaux à effectuer et le lui communique préalablement pour accord.

7.9.5. La mise en service de la ligne internet donne lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire. Elle couvre les frais de dossier ainsi que les travaux éventuels dans les locaux de Proximus, les travaux effectués sur des câbles, des lignes aériennes et des équipements connexes existants ou les travaux sur une voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles.



7.9.6. Pour l'application des articles 7.7.4 et 7.7.5 des présentes conditions générales, les termes "chaussée", "autoroute" et "route pour automobiles" doivent être compris dans le sens que leur donne l'arrêté royal portant règlement général sur la police de la circulation routière.

7.9.7. Pour la réalisation d'un raccordement hors réseau et la mise en service consécutive de la ligne, Proximus établit un devis des travaux nécessaires pour satisfaire à la demande du Client et le lui communique préalablement pour accord.

7.9.8. Les prestations complémentaires donnent lieu, selon le cas, au paiement de redevances d'abonnement complémentaires ou de tout autre montant établi conformément à la Liste des prix.

7.9.9. Le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture sur l'app ou le site web MyProximus.

7.9.10. Sur simple demande, le Client peut obtenir gratuitement une version plus détaillée de sa facture de base (une "Facture à rubriques"). Ce détail est envoyé à l'adresse de facturation indiquée par le Client.

Annexe 1 - Paramètres techniques

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

- accessibilité de l'introduction Proximus (endroit où le câble/la fibre Proximus entre dans le bâtiment) pour le technicien installateur ;
- présence de câblage (cat 5e ou mieux) entre l'introduction Proximus et le lieu d'installation définitif des CPE ;
- présence d'un point de raccordement sur le LAN du Client ;
- disponibilité d'une adresse IP sur le LAN du Client ;
- présence d'au moins deux prises électriques de 220 V dans un rayon d'un mètre du point d'installation du CPE ;
- présence d'un point de raccordement sur la ligne téléphonique du Client, situé dans le même local, dans un rayon de 20 mètres du point d'installation du routeur.

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

Annexe 2 - Conditions spécifiques pour l'attribution d'adresses IP fixes supplémentaires (IP Pack)

Proximus, en tant que membre responsable de la communauté internet, est lié par les règles fixées par l'IANA et le RIPE NCC en matière d'attribution des adresses IP et de routage de ces adresses IP.

Le nombre d'adresses IPv4 disponibles (adressage 32 bits) diminue beaucoup plus rapidement que la demande réelle. En vue d'une attribution efficace des adresses IP, le RIPE et les autres autorités d'enregistrement qui contrôlent le processus d'attribution suivent rigoureusement les politiques énoncées dans les lignes directrices relatives à l'attribution des adresses IP des registres de l'internet (voir RFC2050). Proximus et ses clients sont tenus de respecter ces règles.

Tout comme Proximus se voit attribuer des adresses IP (louées) par les autorités d'enregistrement, les clients de Proximus se voient également attribuer des adresses IP (louées). Les réseaux attribués par Proximus à partir de blocs CIDR (Classless Internet Domain Routing) ne sont pas portables et ne peuvent en aucun cas être transférés à l'extérieur de Proximus.



Proximus se réserve le droit de renuméroter ou de révoquer l'attribution d'un Client à tout moment et sans préavis.

Lors de l'attribution, Proximus peut suggérer d'autres moyens de concevoir le réseau pour conserver l'espace d'adressage sur la base de la carte du réseau fournie.

Pour les grandes quantités d'attributions IP (> /27 (> 32 adresses IP)) Proximus peut demander de remplir le RIPE-488, qui est requis par le RIPE NCC. Les instructions pour remplir ces modèles se trouvent dans le document "Supporting Notes for the European IP Address Space Request Form" (également connu sous le nom de RIPE-489). Les documents RIPE-488 et RIPE-489 peuvent être envoyés par Proximus sur demande ou être trouvés sur le site web du RIPE NCC (<http://www.ripe.net>).

#SIG01_100_200#

#SIG02_100_200#