



Enterprise Business Unit Solutions

Contractuele dienstbeschrijving

Enterprise Voice

Datum 11/04/2022
Gevoeligheid **Confidential**

proximus

Inhoud

Contents

Inhoud	2
1. Inleiding.....	4
2. Overzicht van de Dienst	5
2.1 Functioneel Dienstoverzicht	5
2.2 Assist- en Care-diensten	6
3. Functionele dienstbeschrijving.....	7
3.1 Spraakconnectiviteit	7
3.2 Class of Service.....	8
3.3 Spraakcommunicatie	8
3.4 Verkeer	9
3.4.1 Vast nummer	9
3.4.2 Noodoproepen.....	11
3.4.3 Telefoongids en inlichtingendiensten	12
3.4.4 Diensten met toegevoegde waarde.....	12
3.5 Overzicht van de verschillende technische configuraties.....	15
3.5.1 Spraaknetwerk van Proximus.....	16
3.5.2 Toegangslijn.....	16
3.5.3 CPE	17
3.5.4 Eindapparatuur	18
4. Implementatiefase.....	18
4.1 Bestelling	18
4.2 Assist-diensten	18
4.3 Implementatietermijn.....	20
4.4 Aanvaarding.....	21
5. Operationele fase.....	22

5.1	Toegang tot de Service Desk.....	22
5.2	Incidentbeheer.....	23
5.2.1	Diagnose op afstand.....	23
5.2.2	Interventie op afstand.....	23
5.2.3	Interventie ter plaatse.....	23
5.3	Beheer van reserveonderdelen.....	23
5.3.1	Vervanging van onderdelen ter plaatse.....	23
5.4	Configuratiebeheer.....	24
5.4.1	Documentatie over de configuratie.....	24
5.4.2	Toegangs- en configuratiebeheer.....	24
5.4.3	Configuratieback-up.....	24
5.4.4	Wijzigingsbeheer.....	25
5.4.5	Evolutiebeheer.....	25
6.	Service Levels.....	26
6.1	Toepassingsgebied.....	26
6.2	SLO en SLA.....	27
6.3	Dienstroosters.....	28
6.4	Incidentprioriteit.....	29
6.5	Gepland onderhoudsrooster.....	29
6.6	Beschrijving van de Service Levels.....	30
6.6.1	Converged-formule.....	30
6.6.2	Standard- en Excellence-formule.....	30
7.	Specifieke voorwaarden.....	32
7.1	Algemene informatie.....	32
7.2	Contractuele procedure.....	32
7.3	Wijzigingen van de Overeenkomst.....	33
7.4	Specifieke bepalingen per geselecteerde Formule.....	34
7.5	Telefoonnummer.....	35
7.6	Kwaadwillige oproepen.....	35
7.7	Verplichtingen van de Partijen.....	35
7.8	Betaling en facturatie.....	37
7.9	Bescherming van persoonsgegevens.....	38
7.10	Producten.....	38

1. Inleiding

Enterprise Voice (hierna de 'Dienst' genoemd) is een Dienst die de Klant openbare telefoniediensten biedt op basis van een dataverbinding van Proximus die geschikt is voor Voice over IP (Internet of Explore). Met deze Dienst kan de Klant oproepen tot stand brengen naar het openbare telefoonnetwerk van Proximus en naar andere vaste en mobiele netwerken die ermee verbonden zijn.

De Dienst Enterprise Voice is beschikbaar in verschillende dienstformules, afhankelijk van het type CPE (Customer Premises Equipment), de vereiste spraakkanalen en het feit of de Klant de Proximus-dataverbinding onderliggend aan de Dienst uitsluitend wenst te gebruiken voor zijn spraakverkeer of voor de combinatie van zijn spraak- en dataverkeer op één enkele toegangslijn:

- Enterprise Voice Standard
- Enterprise Voice Converged
- Enterprise Voice Excellence¹

De Standard-formule van de Dienst Enterprise Voice wordt in een configuratie met enkel spraak geleverd, waarbij alleen de Dienst Enterprise Voice over de Proximus-dataverbinding wordt getransporteerd.

De Converged-formule van de Dienst Enterprise Voice wordt geleverd in een configuratie waarbij een spraak- en datadienst worden getransporteerd over eenzelfde Proximus-dataverbinding.

De Excellence-formule van de Dienst Enterprise Voice wordt in een configuratie met enkel spraak geleverd op Dedicated Fiber, waarbij alleen de Dienst Enterprise Voice over de Proximus-dataverbinding wordt getransporteerd.

De Klant moet in elk geval over de nodige Quality of Service (QoS) beschikken om de spraakwaliteit te verzekeren.

Behalve voor de Converged-formules is de onderliggende Proximus-dataverbinding van de Dienst inbegrepen bij de Dienst en wordt ze uitsluitend voor spraakverkeer gebruikt. In het geval van Converged-formules is de onderliggende Proximus-dataverbinding van de Dienst niet inbegrepen bij de Dienst. Ze is een voorwaarde, die het voorwerp moet uitmaken van een afzonderlijke overeenkomst. Bovendien omvat de Dienst in geen geval de PBX (ter plaatse of in de cloud), die ook het voorwerp moet uitmaken van een afzonderlijke overeenkomst.

De functionaliteit van de Dienst wordt meer in detail beschreven in het deel 'Functionele Diensten', terwijl de support die wordt verleend aan de Klant tijdens de implementatie- en de operationele fase respectievelijk in de delen 'Implementatiediensten' en 'Operationele Diensten' wordt beschreven. De beschikbare Service Levels worden beschreven in het deel 'Service Level Agreement'.

¹ Alleen beschikbaar op Dedicated Fiber

2. Overzicht van de Dienst

De Dienst is verkrijgbaar in verschillende Formules. Elke Formule stemt overeen met een aantal Dienstcomponenten op het vlak van functionaliteit en ondersteuning geleverd tijdens de implementatie- en de operationele fase. De Dienstcomponenten worden in de onderstaande tabellen in detail opgesomd en kunnen:

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

Zodra de Dienst en de eventuele opties via de Bestelbon geselecteerd werden, wordt het toepassingsgebied van deze Overeenkomst bepaald.

2.1 Functioneel Dienstoverzicht

Enterprise Spraak	Dienstcomponenten	Standard	Converged	Excellence
Spraakconnectiviteit	VoIP-platform	STD	STD	STD
	Spraakkanalen (min.)	2	2	30
	Spraakkanalen (max.)	120	120	120
	Class Of Service (COS)	STD	STD	STD
Customer Premises Equipment	Data-CPE	STD	AC	STD
	Spraak-CPE	OPT	OPT	OPT
Spraakcommunicatie	Openbare 'on-net'-oproepen	STD	STD	STD
	Openbare 'off-net'-oproepen	STD	STD	STD
	Noodoproepen	STD	STD	STD
Spraakverkeer	Standaardtarieven	STD	STD	STD
Vast nummeringsplan ²	Individuele nummers optioneel inbegrepen	2	2	2
	Extra individuele vaste nummers	OPT	OPT	OPT
	Reeksen van 10, 100, 1000, 10.000	OPT	OPT	OPT
Diensten met toegevoegde waarde	Gidsdiensten	STD	STD	STD
	Privénummer	OPT	OPT	OPT
	DTMF	STD	STD	STD
	CLIP Calling Line Identification Presentation	STD	STD	STD
	COLP Connected Line Identification Presentation	STD	STD	STD
	CLIR-T Standard display allowed or restricted	STD	STD	STD

² Standaard is het totale aantal nummers en reeksen beperkt in overeenstemming met de formule: aantal*individuele nummers + aantal*nummerreeksen <=90

	CNIP Calling Name Presentation	OPT	OPT	OPT
	OCB-P Permanent Outgoing Call Barring	OPT	OPT	OPT
	ICB-P Permanent Incoming Call Barring	OPT	OPT	OPT
	Gesprek met drie	STD	STD	STD
	Tijdelijke verhuizing	STD	STD	STD
	ACR Anonymous Call Rejection	OPT	OPT	OPT
	CFUNReg Call Forwarding Unregistered	OPT	OPT	OPT
	PhoneMail	OPT	OPT	OPT
	Taalkeuze	STD	STD	STD

2.2 Assist- en Care-diensten

De ondersteuning die Proximus levert tijdens de implementatiefase en de operationele fase is van toepassing op de Oplossingselementen die per type activiteit in de onderstaande tabel worden opgesomd. De Dienst omvat geen activiteiten met betrekking tot andere Oplossingselementen.

Dienstcomponent		Oplossingselement	Standard	Converged	Excellence
Implementatiefase	Assist-diensten	Spraaknetwerk	STD	STD	STD
		Toegangslijn	STD	AC	STD
		Data-CPE	STD	AC	STD
		Spraak-CPE	STD	STD	STD
Toegang tot de Service Desk		Spraaknetwerk	STD	STD	STD
		Toegangslijn	STD	AC	STD
		Data-CPE	STD	AC	STD
		Spraak-CPE	STD	STD	STD
Incidentbeheer	Diagnose op afstand	Spraaknetwerk	STD	STD	STD
		Toegangslijn	STD	AC	STD
		Data-CPE	STD	AC	STD
		Spraak-CPE	STD	STD	STD
	Interventie op afstand	Spraaknetwerk	STD	STD	STD
		Toegangslijn	STD	AC	STD
		Data-CPE	STD	AC	STD
		Spraak-CPE	STD	STD	STD
	Interventie ter plaatse	Spraaknetwerk	NVT	NVT	NVT
		Toegangslijn	STD	AC	STD
		Data-CPE	STD	AC	STD
		Spraak-CPE	STD	STD	STD
	Vervanging van onderdelen ter plaatse	Spraaknetwerk	NVT	NVT	NVT
		Toegangslijn	NVT	NVT	NVT
		Data-CPE	STD	AC	STD
		Spraak-CPE	STD	STD	STD

Configuratiebeheer	Documentatie over de configuratie	Spraaknetwerk Toegangslijn Data-CPE Sprak-CPE	STD STD STD STD	STD AC AC STD	STD STD STD STD
	Configuratiebeheer zonder toegangsrecht voor de Klant	Spraaknetwerk Toegangslijn Data-CPE Sprak-CPE	STD STD STD STD	STD AC AC STD	STD STD STD STD
	Configuratieback-up	Spraaknetwerk Toegangslijn Data-CPE Sprak-CPE	STD STD STD STD	STD AC AC STD	STD STD STD STD
	Update en Upgrade	Spraaknetwerk Toegangslijn Data-CPE Sprak-CPE	STD STD STD STD	STD AC AC STD	STD STD STD STD

3. Functionele dienstbeschrijving

Dit Hoofdstuk beschrijft de Dienstcomponenten op het vlak van functionaliteit van de Dienst en eindigt met een toelichting van de verschillende mogelijke technische configuraties.

3.1 Spraakconnectiviteit

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

Voor elk besteld kanaal biedt Proximus de Klant de nodige capaciteit voor één enkele spraakcommunicatie, in verzending of in ontvangst, tussen de Klant en een correspondent op de openbare telefoonnetwerken. Door minstens twee kanalen te bestellen, krijgt de Klant de capaciteit om twee gelijktijdige oproepen tot stand te brengen of te ontvangen via het openbare telefoonnetwerk, en een dedicated spraak-VLAN dat voorrang heeft op andere VLAN's wat zijn dataconnectiviteit betreft.

Indien de Klant meer dan twee gelijktijdige oproepen moet tot stand brengen, in normale of piekomsandigheden, dient hij, als dimensioneringsparameter van zijn bestelling, binnen de technische

limieten van zijn dataconnectiviteit bijkomende kanalen te bestellen. Proximus heeft daarom het recht van de Klant te eisen dat hij op eigen kosten zijn bestaande dataconnectiviteit en/of fysieke toegangslijn ter ondersteuning van de Dienst aanpast, zelfs indien deze dataconnectiviteit en/of fysieke toegangslijn onder een afzonderlijk contract valt, zoals voor de Converged-formule (indien bijvoorbeeld op eenzelfde site een capaciteit van meer dan zestien oproepen nodig is, is fibertechnologie verplicht).

Het aantal kanalen kan worden beperkt door de PBX van de Klant. De Klant moet hiervoor zijn PBX-contract raadplegen. Proximus wijst elke aansprakelijkheid af indien de Klant het aantal door Proximus toegekende simultane oproepen niet kan gebruiken wegens beperkingen verbonden aan zijn PBX.

3.2 Class of Service

Class of Service is een mechanisme waarmee Proximus de capaciteit op de dataconnectiviteit van de Klant beheert voor zijn spraakverkeer om de geluidskwaliteit van oproepen te garanderen. Daarom is het enkel relevant in geval van de Converged-formule.

De Dienst omvat tot 110 kbps op het spraak-VLAN per besteld kanaal en wordt geïmplementeerd door een mechanisme van Class of Service. Spraak heeft de hoogste prioriteit ten opzichte van andere diensten op de dataconnectiviteit.

3.3 Spraakcommunicatie

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

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

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

BB/SK 3	ADSL	VDSL2	Gebruik
G729	45 kbps	30 kbps	Spraak
G711	110 kbps	90 Kbps	Spraak/Fax/Data
T.38	45 kbps	45 kbps	Fax

Andere codecs zijn toegestaan voor openbare 'on-net' punt-tot-puntcommunicatie, waarbij beide uiteinden aangesloten moeten zijn op de VoIP-dienst van Proximus (bijvoorbeeld High Definition Voice

G.722). Proximus biedt echter geen enkele garantie voor andere codecs dan de bovenvermelde wat compatibiliteit, kwaliteit of gereserveerde bandbreedte betreft.

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

3.4 Verkeer

Zonder een specifiek tariefplan, niet inbegrepen bij de Dienst (afzonderlijk contract), worden de communicatiekosten aangerekend volgens de basistarieven vermeld in de officiële Prijslijst op de website van Proximus.

3.4.1 Vast nummer

3.4.1.1 Toewijzing nummers

Proximus wijst het aantal Belgische geografische nummers toe dat de Klant bestelt (met een minimum van één Belgisch geografisch nummer per fysieke toegangslijn). Optioneel kan de Klant een extra individueel Belgisch geografisch nummer of een of meer reeksen van Belgische geografische nummers aanvragen. Er zijn reeksen van 10, 100, 1000 of 10.000 mogelijk. Er kunnen verschillende niet-openvolgende reeksen worden gecombineerd in één nummeringsplan.

De procedure voor de toewijzing van de nummers verloopt geautomatiseerd en de nummers worden geografisch toegewezen. De Klant mag, als dat technisch mogelijk is, ook zelf een nummer kiezen, op voorwaarde dat het op het ogenblik van zijn aanvraag nog beschikbaar is.

Het kan gaan om bestaande of nieuwe telefoonnummers.

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

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

3.4.1.2 Wijziging van nummers

De Klant behoudt zijn nummer(s) tijdens de volledige looptijd van de Overeenkomst, tenzij (1) hij uitdrukkelijk een nummerwijziging vraagt, (2) hij verhuist en het om technische redenen onmogelijk is zijn nummer te houden, of (3) Proximus verplicht wordt het nummer te wijzigen voor doeleinden die verband

houden met de Dienst. In de eerste twee gevallen zal de nummerwijziging worden aangerekend aan de Klant. In het laatste geval zal de Klant minstens zes (6) maanden vóór de wijziging in werking treedt, verwittigd worden.

In ieder geval zal Proximus het (de) nieuwe nummer(s) meedelen aan wie naar het oude nummer belt, tenzij het om een privénummer gaat of anders wordt gevraagd. Deze mededeling is gratis indien de Klant instemt met het standaardbericht dat Proximus voorstelt. De Klant kan tegen betaling het standaardbericht vervangen door een ander bericht. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de Klant de Dienst tegen betaling eveneens laten verlengen na de periode van drie (3) maanden.

3.4.1.3 Nummeroverdraagbaarheid

Verhuizing van de Klant

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

Port-out

De Klant die een nummeroverdracht naar een andere operator (port-out) wenst, moet zich tot deze laatste wenden. De nieuwe operator moet namens de Klant de nodige acties ondernemen bij Proximus voor de overdracht van het nummer. De Klant kan de overdracht van zijn nummer verzoeken tot één (1) maand na de datum van beëindiging van de Overeenkomst.

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

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

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

Proximus kan echter de overdracht van het nummer weigeren:

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

Proximus zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht uit te voeren. Technische redenen kunnen echter de overdracht beletten. Tijdens de overdracht is het mogelijk dat de Klant gedurende een korte periode niet over een vaste telefoondienst kan beschikken. Indien de nummer(s) niet kunnen worden overgedragen binnen de door de wet bepaalde termijn, zal Proximus de Overeenkomst met betrekking tot deze nummer(s) reactiveren en de Dienst blijven verlenen onder dezelfde voorwaarden totdat de nummeroverdracht succesvol is.

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

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

3.4.2 Noodoproepen

Dit deel is van toepassing wanneer een nummer dat krachtens deze Overeenkomst door Proximus wordt toegekend, gebruikt wordt om te bellen naar een Belgisch noodnummer.

Proximus biedt toegang tot de hulpdiensten en maakt voor de hulpdiensten een juiste lokalisatie van de beller mogelijk indien het fysieke adres van de telefoonlijn/het telefoonnummer vanwaar de oproep gebeurt, overeenstemt met het eigenlijke adres van de Klant, dat door de Klant werd opgegeven voor de site waar de IP-PBX opgesteld is, en dat bij Proximus geregistreerd staat.

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

- Tenzij de toegang tot de hulpdiensten door Proximus of de Klant krachtens een afzonderlijk contract wordt geblokkeerd, verzekert Proximus toegang tot de hulpdiensten via een specifieke routeringsfaciliteit. Dit is standaard inbegrepen bij de Dienst.
- De juiste lokalisatie van een beller in Homeworking of Teleworking door de hulpdiensten op basis van het telefoonnummer is **niet** mogelijk.

Proximus vestigt de aandacht van de Klant op het feit dat in geval van Nomadisch gebruik het gebruik van de Dienst in Homeworking- of in Teleworking-situaties ernstige gevolgen kan hebben voor de Klant of de Eindgebruikers, aangezien geen correcte routing van de oproepen naar de hulpdiensten kan worden gegarandeerd.

Indien de Dienst wordt gebruikt met een cloud-PBX, moet de Klant weten dat nomadiciteit een inherent kenmerk van de cloud-PBX is. Daarom moet de Klant samen met zijn PBX-leverancier zorgvuldig nagaan of toegang tot de hulpdiensten en lokalisatie door de hulpdiensten mogelijk is. Eventuele beperkingen met betrekking tot de toegang tot en de lokalisatie door de hulpdiensten als gevolg van het gebruik van een cloud-PBX kunnen niet worden beschouwd als een beperkte of slechte werking van de Dienst. Proximus wijst inzonderheid alle aansprakelijkheid in het kader van deze Overeenkomst af in geval van onbeschikbaarheid van of slechte lokalisatie door de hulpdiensten ten gevolge van het gebruik van een cloud-PBX.

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

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

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

3.4.3 Telefoongids en inlichtingendiensten

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

De Klant krijgt de keuze bij de ondertekening van de Overeenkomst om al dan niet te worden opgenomen in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten. De Klant geeft aan of hij wenst dat zijn gegevens worden weergegeven in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten, dan wel of hij wenst dat zijn nummer geheim blijft. Tevens geeft de Klant aan of hij wenst dat zijn naam en adres kunnen worden teruggevonden op basis van zijn telefoonnummer. De Klant kan zijn keuzes op elk ogenblik wijzigen door een e-mail te sturen naar gids@proximus.com.

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

3.4.4 Diensten met toegevoegde waarde

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

3.4.4.1 Dual Tone Multi Frequency (DTMF)

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

3.4.4.2 *Calling Line ID Presentation (CLIP)*

Indien dit technisch mogelijk is, kan de Klant het nummer van de oproepers die zich niet tegen deze identificatie hebben verzet, op zijn lijn laten weergegeven. Hij moet beschikken over geschikte Eindapparatuur om deze nummers te kunnen lezen.

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

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

3.4.4.3 *Calling Name ID Presentation (CNIP)*

Indien dit technisch mogelijk is, kan de Klant tegen betaling de naam van de oproepers die zich niet tegen deze identificatie hebben verzet, op zijn lijn laten weergegeven. Hij moet beschikken over geschikte Eindapparatuur om deze namen te kunnen lezen.

De naam wordt weergegeven op basis van de informatie van de inlichtingendienst (1207), met de beginletter van de voornaam. Indien de inlichtingendienst niet over deze informatie beschikt, wordt het nummer van de titularis van de lijn weergegeven.

Wanneer de oproep tot stand komt via een telefoonverbinding met het netwerk van een andere operator, wordt de naam van de oproeper niet weergegeven.

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

De activering van deze dienst is betalend.

3.4.4.4 *Calling Line ID Restriction Temporary (CLIR-T)*

De Klant kan zich kosteloos, per oproep of permanent, verzetten tegen het tonen van zijn nummer aan de opgeroepene. Indien de Klant voor deze beperking heeft gekozen, wordt ze niet toegepast bij een oproep naar de hulpdiensten.

De Klant kan zijn instellingen op zijn Eindapparatuur of PBX te allen tijde kosteloos wijzigen.

Als de opgeroepene de functie oproepdoorschakeling of -doorverbinding heeft geactiveerd, wordt enkel het nummer van de oorspronkelijke oproeper weergegeven aan de opgeroepene.

3.4.4.5 *Connected Line Presentation (COLP)*

Wanneer een oproep wordt beantwoord, wordt het nummer van de opgeroepene, indien technisch mogelijk, weergegeven op het scherm van de Eindapparatuur, zelfs wanneer hij werd doorverbonden, tenzij het om een privénummer gaat.

3.4.4.6 Oproepdoorschakelingsdiensten

De oproepdoorschakelingfunctie(s) wordt (worden) beheerd en behandeld door de IP-P(A)BX.

De IPBX kan de inkomende oproepen doorschakelen naar een externe bestemming via één van de volgende twee methoden:

- Door gebruik te maken van de netwerkdienst 'tijdelijke verhuizing'. Het IMS-netwerk van Proximus zal de oproep dan herrouteren naar het nummer waarnaar moet worden doorgeschakeld. De identiteit van de oproeper die mogelijk aan de bestemming van de doorschakeling wordt getoond, zal de identiteit van de oorspronkelijke oproeper zijn. Dit is de voorkeursmethode.
- Of de doorschakeling activeren door een nieuwe (doorgeschakelde) oproep op te zetten. De inkomende oproep en de uitgaande (doorgeschakelde) oproep worden beschouwd als twee afzonderlijke oproepen. De identiteit van de oproeper die mogelijk aan de bestemming van de doorschakeling wordt getoond, zal de identiteit van de gebruiker die zijn nummer heeft doorgeschakeld zijn.

Call Forwarding Unconditional (CFU)

Automatische doorschakeling van alle inkomende oproepen naar een ander bestemmingsnummer.

Call Forwarding Busy (CFB)

Doorschakeling van inkomende oproepen naar een andere bestemming wanneer de opgeroepene in gesprek is.

Call Forwarding No Reply (CFNR)

Doorschakeling van inkomende oproepen wanneer de oproep niet binnen een bepaalde periode wordt beantwoord.

3.4.4.7 Call Forwarding UnRegistered

Alle inkomende oproepen worden doorgeschakeld naar een andere externe bestemming zodra de CPE niet langer geregistreerd is op het IMS-spraakplatform. Dit bestemmingsnummer moet in onze systemen voorgeprogrammeerd zijn.

De identiteit van de oproeper die mogelijk aan de bestemming van de doorschakeling wordt getoond, is de identiteit van de oorspronkelijke oproeper.

De activering van deze dienst is betalend.

3.4.4.8 Oproepdoorverbinding

Een oproep kan naar een andere bestemming worden gestuurd door gebruik te maken van het doorverbindingmechanisme. Dit kan al dan niet worden aangekondigd.

De oproepdoorverbindingfunctie wordt beheerd en behandeld door de IP-P(A)BX en kan op twee manieren worden geactiveerd:

- Ofwel wordt een nieuwe oproep opgezet naar de bestemming van de doorverbinding. Met deze methode zal de identiteit van de oproeper die mogelijk aan de bestemming van de doorverbinding wordt getoond, de identiteit zijn van de IPBX-gebruiker die doorverbint.
- Of via de REFER-methode om het IMS-netwerk van Proximus in staat te stellen de oproep te herrouteren. De identiteit van de oproeper die mogelijk aan de bestemming van de doorverbinding wordt getoond, zal de identiteit zijn van de oorspronkelijke oproeper.

3.4.4.9 Permanent Outgoing Call Barring (OCB-P)

Mogelijkheid om bepaalde bestemmingen van uitgaande oproepen op netwerkniveau te blokkeren.

Deze beperking wordt geactiveerd tegen betaling, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers met verhoogd tarief, nationale nummers met verhoogd tarief die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, en internationale nummers met verhoogd tarief die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummeringsplan E164.

3.4.4.10 Permanent Incoming Call Barring (ICB-P)

Mogelijkheid om alle inkomende oproepen op netwerkniveau te blokkeren.

3.4.4.11 Conferentiegesprek

De conferentiefunctie wordt beheerd en behandeld door de IP-P(A)BX. Indien externe gebruikers betrokken zijn bij een conferentiegesprek, zullen de inkomende en/of uitgaande oproepen van/naar de IP-P(A)BX door het IMS van Proximus worden behandeld als normale basisoproepen.

3.4.4.12 Anonymous Call Rejection (ACR)

Met deze dienst met toegevoegde waarde krijgen oproepers van wie het nummer verborgen is, een bericht dat privénummers niet worden aanvaard en dat ze hun nummer zichtbaar moeten maken alvorens terug te bellen.

3.4.4.13 PhoneMail

Met deze Dienst heeft de opgeroepene een berichtendienst in de cloud, die gemakkelijk kan worden gepersonaliseerd en overal kan worden geraadpleegd. De spraakberichten worden in een datacenter van Proximus opgeslagen gedurende dertig (30) Kalenderdagen voor nieuwe spraakberichten en veertien (14) Kalenderdagen voor opgeslagen spraakberichten.

3.4.4.14 Taalkeuze

Met de taalkeuze kan de Klant de taal van de diensten met toegevoegde waarde wijzigen.

3.5 Overzicht van de verschillende technische configuraties

Voor de **Standard- en Excellence-formule** bestaat de onderliggende infrastructuur van de Dienst uit het vaste spraaknetwerk van Proximus, de fysieke toegangslijn en de data-CPE, en indien nodig een spraak-CPE. Deze zijn alle begrepen in deze Overeenkomst.

In het geval van de **Converged-formule** bestaat de onderliggende infrastructuur van de Dienst uit het vaste spraaknetwerk van Proximus, de fysieke toegangslijn, een data-CPE en indien nodig een spraak-CPE. De

fysieke toegangslijn en de data-CPE zijn niet begrepen in deze Overeenkomst en vallen onder een afzonderlijk dataconnectiviteitscontract van Proximus.

Deze verschillende infrastructuurcomponenten worden beschreven in dit deel.

De installatiekosten van de fysieke toegangslijn zijn hoe dan ook nooit inbegrepen bij het abonnement voor de Dienst.

3.5.1 Spraaknetwerk van Proximus

Het spraaknetwerk van Proximus transporteert telefoonverkeer tussen de Eindgebruikers van de Klant en hun correspondenten. Het steunt op openbare technologienormen om interoperabiliteit met andere telefonienetwerken te garanderen.

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

De ondersteunde spraakcodecs voor VoIP zijn G729, G711 en T.38 voor fax.

Andere codecs zijn toegestaan voor openbare 'on-net' punt-tot-puntcommunicatie, waarbij beide uiteinden aangesloten moeten zijn op de VoIP-dienst van Proximus (bijvoorbeeld High Definition Voice G.722). Proximus biedt echter geen enkele garantie voor andere codecs dan de bovenvermelde wat compatibiliteit, kwaliteit of gereserveerde bandbreedte betreft. Proximus wijst daarom alle aansprakelijkheid af voor een eventuele slechte werking van de Dienst door het gebruik van andere codecs dan hierboven vermeld.

3.5.2 Toegangslijn

3.5.2.1 Andere Formules

Met Voice over IP (VoIP) is een IP-transportlaag vereist om de spraakcommunicatie over te brengen. Deze IP-transportlaag wordt geleverd door de dataconnectiviteit. De fysieke toegangslijn is de fysieke drager waarop de dataconnectiviteit (de IP-transportlaag) wordt geïmplementeerd en maakt er deel van uit. De dataconnectiviteit kan tot stand worden gebracht op diverse fysieke toegangstechnologieën (bv. DSL, GPON, Ethernet) en op verschillende types fysieke toegangslijnen (bv. koper, fiber), op voorwaarde dat het gaat om dataconnectiviteit van Proximus, die compatibel is met de Dienst (de technische beperking op het vlak van bandbreedte bijvoorbeeld, die aan elke toegangstechnologie inherent is, heeft een impact op het maximumaantal kanalen dat kan worden geleverd voor de Dienst). De dataconnectiviteit eindigt op de data-CPE en omvat niet de lokale connectiviteit (bv. LAN- of kabeluitrustingen) tussen de uitrustingen van de telefonie-infrastructuur van de Klant (ook in geval van een cloud-PBX).

- Voor de Standard- of Excellence-formule is de fysieke toegangslijn inbegrepen bij de Dienst. Ze mag alleen worden gebruikt voor het spraakverkeer van de Klant en niet voor andere datadiensten van Proximus.
- Voor de Converged-formule is de fysieke toegangslijn niet inbegrepen bij de Dienst. Ze is een vereiste en valt onder een afzonderlijk contract. De fysieke toegangslijn mag worden gebruikt voor het spraakverkeer van de Klant en voor zijn dataverkeer van Proximus.

De dataconnectiviteit van Proximus is afhankelijk van de site van de Klant en is gebaseerd op xDSL of Shared of Dedicated Fiber-technologieën of andere technologieën. Proximus is als enige bevoegd voor de technische middelen die nodig zijn om toegang te verlenen tot de Dienst en beslist daarom naar eigen goeddunken welk type dataconnectiviteit van Proximus geschikt is voor de Klant. Bijgevolg mag Proximus bijvoorbeeld eisen dat de Klant op eigen kosten zijn bestaande Proximus-dataconnectiviteit (inclusief de fysieke toegangslijn) ter ondersteuning van de Dienst aanpast, of mag het om technische redenen weigeren een bepaalde Formule aan de Klant te leveren (in dat geval zal Proximus aan de Klant voorstellen om een andere Formule te kiezen). Proximus heeft dezelfde vrijheid indien de situatie van de Klant wijzigt gedurende de Overeenkomst. Proximus kan niet garanderen dat de Klant de bestelde Formule kan behouden indien hij verhuist naar een zone die door een andere technologie wordt bedekt.

De installatiekosten voor deze fysieke toegangslijn zijn nooit inbegrepen bij het abonnement voor de Dienst.

3.5.3 CPE

De CPE wordt gebruikt als interface tussen de Klant en de Dienst.

De Dienst kan enkel worden geleverd als de verschillende CPE's op het stroomnet zijn aangesloten. De Klant is tijdens de volledige duur van de Overeenkomst verantwoordelijk voor deze stroomvoorziening. Indien de Klant de zekerheid wil dat de Dienst operationeel blijft tijdens een stroomonderbreking, moet hij zorgen voor de beveiliging van de stroomvoorziening van de CPE's (bv. back-up met batterij of UPS). Er kan een UPS-back-up worden besteld bij Proximus. Het is echter geen onderdeel van de Dienst.

Het Demarcatiepunt van de Dienst is ofwel de IP-PBX ofwel de spraak-CPE, zoals hieronder uitgelegd.

3.5.3.1 Data-CPE - modem/router

Voor de Formules Standard en Excellence stelt Proximus de data-CPE (router genoemd) ter beschikking van de Klant. Proximus installeert en configureert de data-CPE, die door Proximus in het kader van de Dienst wordt verhuurd.

Voor de Converged-formule is de data-CPE niet bij de Dienst inbegrepen. Deze maakt deel uit van het dataconnectiviteitscontract van Proximus.

3.5.3.2 Spraak-CPE

Standaard verzekert Proximus de Dienst tot aan de IP-PBX van Proximus (Demarcatiepunt), op voorwaarde dat de Klant een IP-PBX gebruikt die door Proximus werd gecertificeerd voor interoperabiliteit met de Dienst, die ook door Proximus wordt beheerd. De verkoop of verhuur, de installatie, de configuratie en het onderhoud van deze gecertificeerde IP-PBX vallen buiten het kader van deze Overeenkomst.

Indien de Klant geen door Proximus gecertificeerde en beheerde IP-PBX gebruikt, moet de PBX ofwel (1) een IP-PBX zijn die voldoet aan de netwerkspecificaties van Proximus voor de Dienst ofwel (2) een ISDN-PBX zijn die voldoet aan de ISDN-2- of ISDN-30-specificaties. In beide gevallen levert Proximus de Klant tegen betaling de spraak-CPE (Bizz IP Box genoemd), die door Proximus wordt verhuurd, geïnstalleerd, geconfigureerd en beheerd. Deze Bizz IP Box vormt dan het Demarcatiepunt van de Dienst (begrepen in de Overeenkomst).

De Klant begrijpt en aanvaardt echter dat het gebruik van een niet-gecertificeerde IP-PBX met een door Proximus goedgekeurde, geleverde en beheerde spraak-CPE geen garantie biedt voor de goede werking van de Dienst en dat Proximus alle aansprakelijkheid afwijst voor een slechte werking van de Dienst en/of de IP-PBX te wijten aan deze spraak-CPE.

3.5.4 Eindapparatuur

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

4. Implementatiefase

4.1 Bestelling

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

- De Oorspronkelijke duur
- De geselecteerde Formule(s) met telkens het bijbehorende aantal kanalen en vaste nummers
- De gekozen opties
- Het gekozen Dienstrooster

4.2 Assist-diensten

Zodra Proximus de behoorlijk ingevulde en ondertekende Bestelbon (inclusief de Bijlagen) ontvangt, begint het met de implementatieactiviteiten van de Dienst.

Alleen Proximus of zijn onderaannemers mogen de onderstaande implementatieactiviteiten uitvoeren. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de Kantooruren verricht. Als de Klant dat wenst, kan hem een offerte voor implementatieactiviteiten buiten de Kantooruren worden bezorgd.

In het kader van de implementatie van de Dienst voert Proximus de volgende activiteiten uit:

- Versturing (kan via mail) van een bevestiging van de bestelling en informatie over de installatie en activering van de Dienst
- Installatie van de fysieke toegangslijn (indien nodig)

- Installatie van de data-CPE (indien nodig)
- Installatie van de spraak-CPE (indien nodig)
- Configuratie
- Toewijzing van het (de) vaste nummer(s) en/of port-in van het (de) vaste nummer(s) en/of migratie van het (de) bestaande vaste nummer(s) dat (die) eerder was (waren) geactiveerd op een andere Proximus-oplossing voor vaste telefonie
- Activering van het (de) vaste nummer(s)
- Activering van de Dienst

De Dienst is voor de Klant beschikbaar zodra hij geactiveerd wordt, met andere woorden, zodra de Klant in staat is een oproep tot stand te brengen.

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

- Installatie en activering van de fysieke toegangslijn en de data-CPE in het geval van de Formule Simple Converged of Multi Converged
- Levering, installatie, configuratie en activering van de op de Dienst aangesloten PBX en Einduitrusting van de Klant
- Binnenbekabeling

4.3 Implementatietermijn

Proximus stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de activering van de Dienst gebeurt binnen vijftien (15) Werkdagen na de aanvaarding van de Bestelbon van de Klant door Proximus, op voorwaarde dat (1) er een actieve fysieke toegangslijn die compatibel is met de Dienst beschikbaar is op de site van de Klant, (2) aan alle voorwaarden is voldaan bij het sluiten van de Overeenkomst en (3), indien van toepassing, de migratie van bestaande vaste nummers die eerder op een andere Proximus-oplossing voor vaste telefonie werden geactiveerd, plaatsvindt op de dag dat Proximus de Klant ervan in kennis stelt dat het klaar is voor de voornoemde migratie.

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

Als er bij de Klant geen fysieke toegangslijn beschikbaar is die compatibel is met de Formules Standard en Excellence, is de bovenstaande activeringstermijn niet altijd van toepassing. In dat geval gelden de volgende regels:

- Indien de site van de Klant over de nodige bekabeling en uitrusting beschikt en indien de vereiste infrastructuur op het openbaar domein aanwezig is, geldt de bovenvermelde activeringstermijn.
- Is de infrastructuur niet aanwezig op de site van de Klant, dan is het mogelijk dat er bijkomende werken moeten gebeuren, dat de bovenvermelde activeringstermijn langer is en dat er extra kosten zullen worden aangerekend aan de Klant.

Proximus maakt een afspraak met de Klant om een Siteonderzoek uit te voeren. Een dergelijk onderzoek resulteert in (i) een Request for design (RFD), waarin de voorwaarden worden gespecificeerd onder welke de dataverbinding door Proximus kan worden geleverd en (ii) een lijst van activiteiten die ofwel door de Klant, ofwel door Proximus dienen te worden uitgevoerd. Indien de Klant de werken in zijn gebouwen wenst uit te voeren, dient hij Proximus de vermoedelijke datum mee te delen waarop de werken klaar zullen zijn en Proximus in te lichten wanneer de werken volledig beëindigd zijn. Indien de Klant wenst dat Proximus de werken in zijn gebouwen uitvoert, dient Proximus hem eerst een Offerte voor te leggen voor die specifieke werken om de desbetreffende kosten goed te keuren en – na een formele bestelling van de extra diensten door de Klant – de timing.

- Is de infrastructuur op het openbaar domein niet aanwezig, dan is het mogelijk dat er bijkomende werken moeten gebeuren, dat de bovenvermelde activeringstermijn langer is en dat er extra kosten zullen worden aangerekend aan de Klant: meestal is er voor die werken een toelating van de overheid nodig, wat een aanzienlijke vertraging in de installatie van de Dienst tot gevolg kan hebben. Ook onverwachte omstandigheden kunnen een vertraging in de installatie van de Dienst veroorzaken. In dat geval dient Proximus de Klant in te lichten over de oorzaak en de duur van de vertraging. Er wordt een specifieke Offerte betreffende de kosten van de installatiewerken voorgelegd aan de Klant. Als de overheid weigert toelating voor deze werken te geven, brengt Proximus de Klant hiervan op de hoogte en hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst te beëindigen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn.

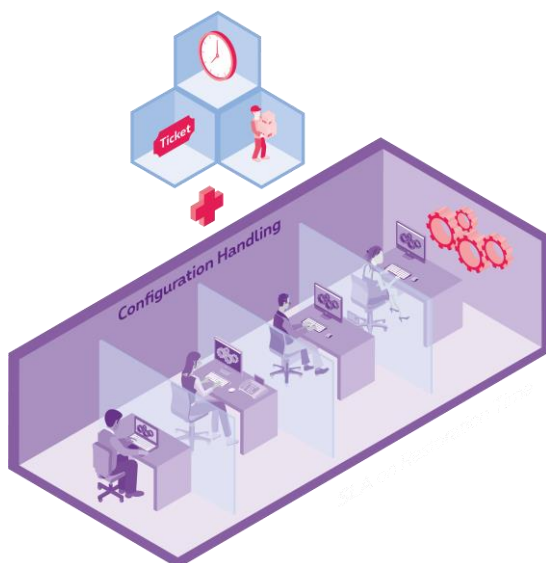
In ieder geval dient Proximus alle redelijke inspanningen te leveren om de Dienst te activeren binnen de termijn vermeld in het bevestigingsbericht of de RFD die naar de Klant werd gestuurd. Bij vertraging licht

Proximus de Klant in over de status van zijn Bestelling, de vertraging en de reden daarvoor. Proximus deelt de Klant ook een nieuwe geplande installatiedatum mee. Proximus is geen schadevergoeding verschuldigd.

4.4 Aanvaarding

Op het einde van de implementatiefase verwijdert Proximus alle verpakkingsresten en ander afval en vraagt het de Klant om de configuratie en installatie te aanvaarden. De aanvaardingsprocedure wordt beschreven in de Algemene voorwaarden voor professionele klanten (zie artikel 'Configuratie en installatie').

5. Operationele fase



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

5.1 Toegang tot de Service Desk

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

Proximus verschaft de Klant toegang tot de gecentraliseerde Service Desk via de telefoon of een portal. De Service Desk is enkel toegankelijk voor gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant (24x7), elke dag van het jaar, via:

Toegang tot de Service Desk	
Telefoon	0800 14 888
Internet	https://www.proximus.be/login

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

5.2 Incidentbeheer

De activiteiten die Proximus in het kader van Incidentbeheer uitvoert, zijn bedoeld om de gevolgen van een Incident op te lossen of te verminderen. Verplaatsingskosten en patches/Updates zijn bij de Dienstvergoeding inbegrepen op voorwaarde dat de interventie plaatsvindt in België.

5.2.1 Diagnose op afstand

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

Proximus zal al het nodige doen om de oorzaak van het Incident en de locatie van de defecte component te bepalen. Dat omvat het identificeren van problemen met configuratiebestanden en performantieproblemen.

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

5.2.2 Interventie op afstand

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

5.2.3 Interventie ter plaatse

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

5.3 Beheer van reserveonderdelen

De door Proximus uitgevoerde activiteiten met betrekking tot het beheer van reserveonderdelen zijn bedoeld om de gevolgen van een Incident op te lossen of te verminderen door een defect onderdeel van een Oplossingselement door een reserveonderdeel te vervangen. De verzending van onderdelen, de kostprijs van het onderdeel en de verplaatsingskosten zijn begrepen in de Dienstvergoeding op voorwaarde dat de interventie plaatsvindt in België.

5.3.1 Vervanging van onderdelen ter plaatse

Proximus gaat naar de site van Klant om een reserveonderdeel te leveren en het defecte onderdeel te vervangen door een reserveonderdeel. Indien van toepassing installeert Proximus weer de laatste versie van het besturingssysteem (OS) en voert het functionele tests uit vooraleer de interventie af te sluiten. Het defecte onderdeel wordt door Proximus teruggenomen.

5.4 Configuratiebeheer

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

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

5.4.1 Documentatie over de configuratie

Proximus verzamelt en documenteert up-to-date informatie over de configuratie van het betrokken Oplossingselement.

5.4.2 Toegangs- en configuratiebeheer

Dit deel definieert de configuratiegegevens die Proximus bezit in verband met het betrokken Oplossingselement van deze Dienstcomponent.

5.4.2.1 Configuratiebeheer zonder toegangsrechten

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

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

5.4.3 Configuratieback-up

Proximus zal alle redelijke inspanningen doen om regelmatig back-ups te maken van de configuratie van het betrokken Oplossingselement en deze back-ups bijhouden voor herstellingsdoeleinden in geval van een Incident. Back-ups zijn enkel voor Proximus beschikbaar. De eerste back-up wordt gemaakt tijdens de implementatiefase. De frequentie van de back-ups wordt bepaald door Proximus op basis van de frequentie van de configuratiewijzigingen en in elk geval wordt niet vaker dan om de vierentwintig (24) uur een back-up gemaakt. Er worden inzonderheid geen realtimeback-ups geïmplementeerd.

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

5.4.4 Wijzigingsbeheer

5.4.4.1 Standaardwijzigingen

Wijzigingsbeheer geeft de Klant de mogelijkheid om Standaardwijzigingen aan de configuratie van het Oplossingselement aan te vragen tijdens de Overeenkomst.

De mogelijke Standaardwijzigingen zijn:

- Het aantal kanalen verhogen
- Nummers of nummerreeksen toevoegen of schrappen
- Optionele diensten met toegevoegde waarde toevoegen of schrappen
- De parameters voor de QoS van de beheerde spraakcapaciteit aanpassen
- Wijziging of aanpassing van de spraak-CPE

De Klant moet deze Standaardwijzigingen schriftelijk aanvragen bij Proximus.

De Klant erkent dat de implementatie van Standaardwijzigingen gepaard kan gaan met extra kosten, en dat in het geval van de Formule Simple Converged of Multi Converged, wijzigingen kunnen leiden tot wijzigingen van de dataconnectiviteit op kosten van de Klant. De implementatie van deze wijzigingen verandert niets aan de duur van de Overeenkomst.

5.4.5 Evolutiebeheer

De Klant erkent dat de Dienst gebaseerd is op technologische middelen die mettertijd kunnen evolueren. Evolutiebeheer definieert hoe de betrokken Oplossingselementen kunnen evolueren tijdens de duur van de Overeenkomst.

5.4.5.1 Evolutie van het netwerk

Alleen Proximus bepaalt welke technische middelen noodzakelijk zijn voor de levering van de Dienst conform de Overeenkomst. Proximus is in dit opzicht onder meer niet verplicht het betrokken Oplossingselement uit te breiden of de capaciteit ervan te verhogen.

5.4.5.2 Update en Upgrade van de CPE

Proximus volgt de meldingen van fabrikanten in verband met nieuwe software- of hardware-updates en -upgrades van nabij. Proximus evalueert de noodzaak van een dergelijke Upgrade of Update om de infrastructuur in een goede werkende staat te houden of de Dienst te verbeteren voor de Klant. Als die noodzaak er is, zal Proximus een dergelijke Upgrade of Update implementeren. Proximus is niet verplicht elke Upgrade of Update die de leverancier ter beschikking stelt te implementeren. Upgrades of Updates en de implementering ervan zijn inbegrepen bij het abonnement voor de Dienst. Ze kunnen niet worden geweigerd door de Klant.

6. Service Levels

Dit deel beschrijft de Service Levels die van toepassing zijn bij Close Care-ondersteuning. De Service Levels omvatten Service Level Objectives (SLO) en Service Level Agreements (SLA). Ze worden beschreven in de onderstaande tabellen.

6.1 Toepassingsgebied

De toepasselijke Service Levels (SL) zijn afhankelijk van de Dienstformules. Deze Service Levels betreffen:

- Voor alle Formules: de werking van het VoIP-platform en de spraak-CPE
- Voor de Formules Standard en Excellence: de werking van de dataconnectiviteit van Proximus

Deze Service Levels zijn van toepassing zodra de Klant de implementatiefase in overeenstemming met de Algemene voorwaarden voor professionele klanten heeft aanvaard, binnen de onderstaande Dienstroosters.

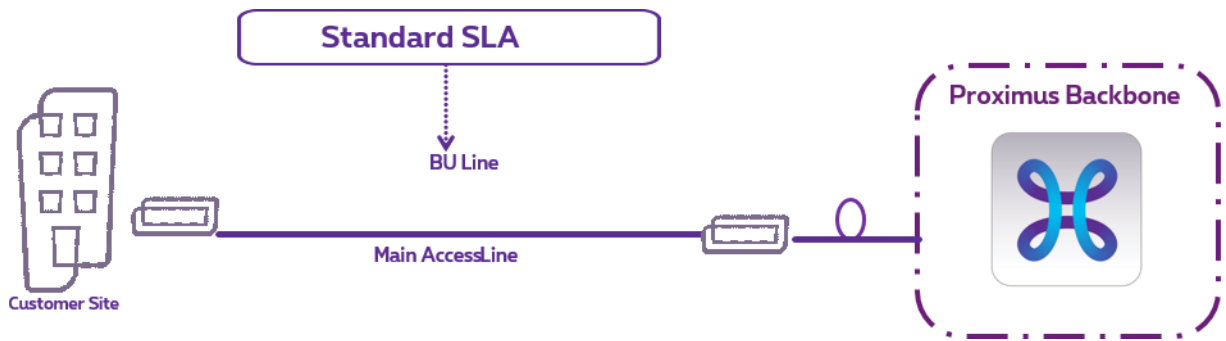
De Service Levels zullen enkel van toepassing zijn op de Dienst beschreven in dit document en op Incidenten waarvoor Proximus verantwoordelijk is. Voor de berekening van het Service Level wordt geen rekening gehouden met het volgende (toepassing van het 'stop clock'-principe):

- Incidenten, vertragingen of voorvallen die Proximus beletten om de Dienst te leveren door een fout van de Klant, gevallen van overmacht, of een fout van een derde
- Incident te wijten aan een fysieke toegangslijn, de data-CPE en/of de dataconnectiviteit in het geval van de Formule Simple Converged of Multi Converged
- Tijd buiten het Dienstrooster
- Geplande werken (waaronder onderbrekingen voor onderhoud)

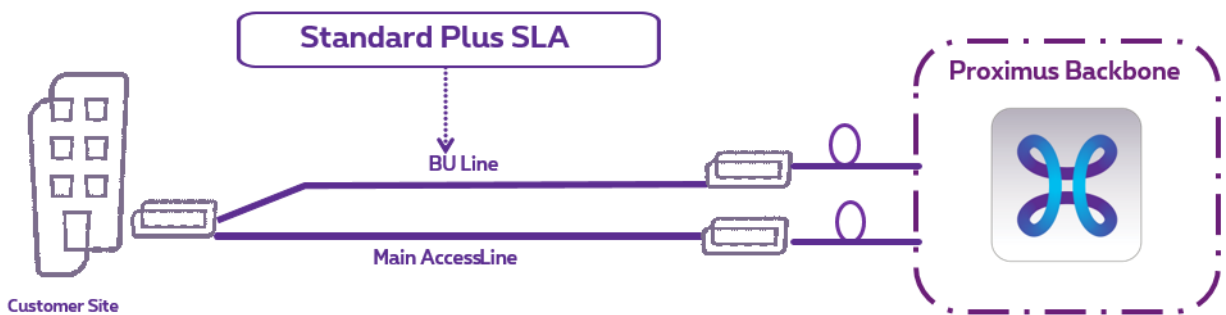
Er zijn geen Service Levels van toepassing voor Support op aanvraag.

Standaard hangt het toepasselijke Service Level af van de topologie van de site van de Klant:

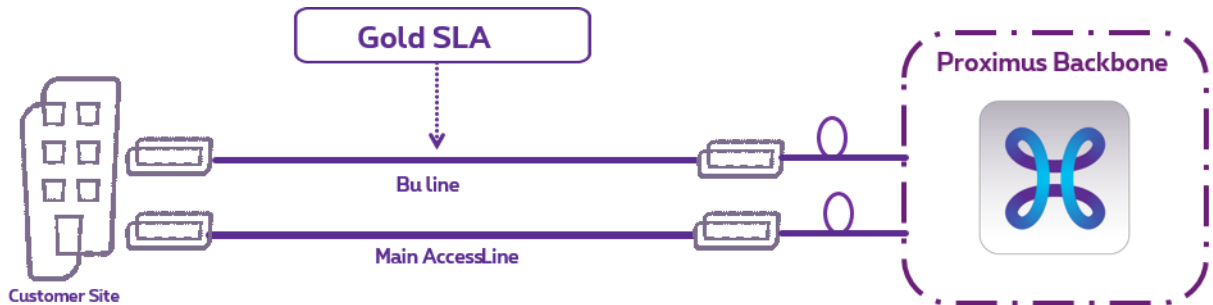
- Telephony Guaranty Pro is beschikbaar in de Standard-formule en impliceert geen specifieke vereisten voor de topologie.
- De Excellence Standard SLA houdt in dat de Dienst in de Excellence-formule wordt geleverd en de fysieke toegang van het type Dedicated Fiber met slechts één router is.
- De Excellence Standard + SLA houdt in dat de Dienst in de Excellence-formule wordt geleverd en dat de fysieke toegang van het type twee Dedicated Fibers met slechts één router is.
- De Excellence Gold SLA houdt in dat de Dienst in de Excellence-formule wordt geleverd en de fysieke toegang van het type twee redundante Dedicated Fibers met slechts twee routers is.
- De topologie van de Converged-formule is afhankelijk van de topologie van de onderliggende dataconnectiviteitsdienst en valt niet onder deze dienstbeschrijving. Ze is een voorwaarde die onder een afzonderlijk contract valt.



Enterprise Voice Standard en Excellence – Standard-topologie



Enterprise Voice Multi Excellence – Standard Plus-topologie



Enterprise Voice Multi Excellence – Gold-topologie

6.2 SLO en SLA

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

De SLA definieert een resultaatsverbintenis. In geval van een inbreuk heeft de Klant recht op de in de onderstaande tabel opgenomen Dienstkredieten van Proximus. Tenzij de Klant een

Dienstbeheersovereenkomst heeft ondertekend, moet de Klant deze Dienstkredieten zelf aanvragen, aangezien ze niet proactief door Proximus worden toegekend.

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

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

6.3 Dienstroosters

Service Levels zijn van toepassing binnen het gekozen Dienstrooster.

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

<i>Naam Dienstrooster</i>	<i>Uren Dienstrooster</i>
SLO	Ma-vrij 8.00 u - 20.00 u, uitgez. Belgische feestdagen
Telephony Guarantee Pro – SLA	Ma-vrij 8.00 u - 22.00 u Za 8.00 u - 16.30 u uitgez. Belgische feestdagen
Excellence Standard⁴ SLA	Ma-za 7.00 u - 22.00 u, uitgez. Belgische feestdagen Optioneel Uitgebreid interventierooster 24x7 incl. Belgische feestdagen
Excellence Standard Plus¹ SLA	24x7 incl. Belgische feestdagen
Excellence Gold SLA¹	24x7 incl. Belgische feestdagen

⁴ Alleen beschikbaar op Dedicated Fiber

6.4 Incidentprioriteit

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

Prioriteitsgraden	
P1*	Dienst volledig onderbroken
P2	Dienst ernstig verstoord (kritieke bedrijfsfuncties) of back-up actief
P3	Beperkte impact (bedrijfsprocessen blijven functioneren, bv. korte onderbrekingen, verminderde performantie, problemen met een aantal uitgaande of inkomende oproepen, verminderde oproepkwaliteit, enz.)
P4	Geen impact/aanvraag van informatie

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

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

6.5 Gepland onderhoudsrooster

In overeenstemming met de Algemene voorwaarden zal Proximus maximaal gebruikmaken van de volgende geplande onderhoudsroosters:

Periode	Onderhoudsrooster
Werkdagen	22.00 u - 7.15 u
Geen Werkdagen	22.00 u - 6.00 u

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

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

6.6 Beschrijving van de Service Levels

6.6.1 Converged-formule

De parameters van de beschikbaarheid van de helpdesk, het rooster voor Incidentbeheer, de Herstellingstijd en de oplossing die van toepassing zijn op de Dienst worden gedefinieerd in de overeenkomst met de Klant voor de aan de Dienst onderliggende dataconnectiviteit van Proximus.

Proximus kan in het kader van deze Overeenkomst geenszins aansprakelijk worden gesteld voor de werking van de fysieke toegangslijn, de data-CPE en de dataconnectiviteit die de Klant gebruikt om toegang te krijgen tot de Dienst. Deze bepaling impliceert ook dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld voor storingen van de vaste telefoondienst die te wijten zijn aan problemen die kunnen worden toegeschreven aan de fysieke toegangslijn, de data-CPE of de dataconnectiviteit. Daarom zal in geval van een Incident veroorzaakt door problemen met de fysieke toegangslijn, de data-CPE of de dataconnectiviteit enkel het Dienstkrediet voor de dataconnectiviteitsdienst van toepassing zijn en zal krachtens deze Overeenkomst geen Dienstkrediet worden toegekend.

6.6.2 Standard- en Excellence-formule

Voor deze Dienstformules wordt de Klant standaard een SLO geboden.

Als optie kan de Klant de volgende SLA's bestellen:

- Telephony Guarantee Pro. Deze SLA is beschikbaar op xDSL of GPON als fysieke toegangslijn.
- Excellence Standard en Standard Plus. Deze SLA is alleen beschikbaar op Dedicated Fiber als fysieke toegangslijn.
- Excellence Gold. Deze SLA is alleen beschikbaar op Dedicated Fiber als fysieke toegangslijn.

Deze optionele SLA's worden beschreven in de onderstaande tabel.

Service Level	Definitie Service Level	SLO	Telephony Guarantee Pro SLA	Excellence Standard SLA	Excellence Standard Plus SLA	Excellence Gold SLA
Tijd voor herstelling van de Dienst	De tijd tussen het ontstaan en de oplossing van een Incident op de Dienst binnen het overeengekomen Dienstrooster, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.	Zelfde Werkdag als het Incident vóór 15 u wordt gemeld aan Proximus. Als het Incident na 15 u aan Proximus wordt gemeld, zal de Dienst de volgende Werkdag worden hersteld. Er is geen Dienstkrediet van toepassing.	5 u voor P1-incidenten Dienstkredieten: 5% indien > 5 u 10% indien > 8 u 25% indien > 24 u	5 u voor P1-incidenten Dienstkredieten 5% indien > 5 u 10% indien > 10 u 25% indien > 24 u	3 u voor P1-incidenten Dienstkredieten: 5% indien > 3 u 10% indien > 6 u 25% indien > 24 u	2 u voor P1-incidenten Dienstkredieten: 5% indien > 2 u 10% indien > 4 u 25% indien > 24 u
Dienstbeschikbaarheid	Het percentage Dienstbeschikbaarheid wordt als volgt berekend: $100 * (1 - \text{Nettodowntime van de Dienst} / \text{Totale tijd (24x7)})$, waarbij de Nettodowntime van de Dienst de tijd is gedurende welke een Dienst niet beschikbaar is tijdens zijn Dienstrooster wegens een P1-incident, min de tijd die voortvloeit uit een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is. En waarbij de Totale tijd de periode is waarvoor de Beschikbaarheid wordt berekend.	NVT	NVT Dienstkredieten: 1,5% indien < 99,9% 5% indien < 99,7%	99,9% jaarlijks Dienstkredieten: 1,5% indien < 99,9% 5% indien < 99,7%	99,965% jaarlijks Dienstkredieten: 1,5% indien < 99,965% 5% indien < 98,5%	99,99% jaarlijks Dienstkredieten: 1,5% indien < 99,99% 5% indien < 99,97%

7. Specifieke voorwaarden

7.1 Algemene informatie

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

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

7.1.3. Het is aanbevolen een kopie van deze Contractuele Dienstbeschrijving te bewaren.

7.1.4. Definities

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

Demarcatiepunt: punt tot waar Proximus de Dienst levert.

7.2 Contractuele procedure

Duur van de Overeenkomst

7.2.1. Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen, treedt de Overeenkomst in werking op de datum van activatie van de Dienst.

De Overeenkomst wordt afgesloten voor een Initiële Termijn overeengekomen in de Overeenkomst.

Na het verstrijken van de Initiële Termijn, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur. Indien een Partij de Overeenkomst niet wenst te verlengen voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur, dient zij de andere Partij hiervan schriftelijk in kennis te stellen uiterlijk dertig (30) Kalenderdagen voor het verstrijken van de Initiële Termijn.

Beëindiging van de Overeenkomst

7.2.2. Indien de Initiële Termijn van de Overeenkomst stilzwijgend is verlengd voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur, heeft iedere Partij het recht de Overeenkomst te beëindigen tijdens de Verlengingstermijn mits een schriftelijke opzegging van dertig (30) Kalenderdagen aan de andere Partij wordt gerespecteerd, [behalve in geval van nummeroverdraagbaarheid, in welk geval de Overeenkomst onmiddellijk eindigt zodra de nummeroverdracht effectief is (zie artikel 3.4.1.3. hierboven voor meer informatie over de nummeroverdrachtsprocedure).

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

7.2.4. De Klant moet op elk ogenblik van de Overeenkomst minstens twee (2) kanalen en een (1) nummer hebben. Een aanvraag van de Klant om het aantal vaste nummers en/of kanalen onder dit minimum te brengen zal gelijkstaan met een vroegtijdige opzegging van de Overeenkomst door de Klant.

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

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

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

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

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

Gevolgen van de beëindiging

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

7.3 Wijzigingen van de Overeenkomst

7.3.1 In afwijking van de Algemene voorwaarden voor Professionele Klanten behoudt Proximus zich het recht voor de Overeenkomst en de technische kenmerken van de Dienst te wijzigen, zelfs als dit een invloed heeft op de prijs of de kwaliteit van de Dienst. Proximus dient de Klant minstens dertig (30) dagen voor de inwerkingtreding van deze wijzigingen schriftelijk in kennis te stellen. Wanneer de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag hij, behalve in bij wet bepaalde gevallen, zijn Overeenkomst beëindigen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3) maanden volgend op de kennisgeving van de wijzigingen. In geval van prijsverhoging mag de Klant, behalve in bij wet bepaalde gevallen en de jaarlijkse indexatie, zijn Overeenkomst beëindigen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3)

maanden volgend op de kennisgeving van de prijsverhoging. De opzegging mag met gelijk welk schriftelijk middel gebeuren.

Voor alle duidelijkheid wordt een wijziging van infrastructuur en/of technologie gebruikt om de Dienst te leveren niet beschouwd als een wijziging aan de Overeenkomst voor zover de functionaliteiten van de Dienst na deze wijziging ongewijzigd blijven of voor dezelfde prijs worden verbeterd.

7.3.2 Proximus mag de prijzen één keer per jaar herzien en aanpassen op basis van het indexcijfer van de consumptieprijzen (volgens de formule: nieuwe prijs = oude prijs x (huidige index/vorige index). Een prijsaanpassing op basis van deze formule geeft de Klant niet het recht de Overeenkomst op te zeggen zonder opzeggingsvergoeding.

7.4 Specifieke bepalingen per geselecteerde Formule

7.4.1 Wanneer de Klant de Standard- of Excellence-formule kiest, zijn de volgende bepalingen van toepassing:

- (1) De fysieke toegangslijn (indien nodig voor de toepasselijke technologie) is inbegrepen bij de Dienst.
- (2) De opzegging van de Overeenkomst leidt automatisch tot de stopzetting van de fysieke toegangslijn.
- (3) Indien de Klant geen aansluiting op het netwerk van Proximus heeft en hij Proximus om een dergelijke aansluiting vraagt, stelt Proximus, zoals vermeld in het Hoofdstuk 'Implementatiefase', een raming op van de werkzaamheden die nodig zijn om aan de vraag van de Klant te voldoen en deelt Proximus deze vooraf aan hem mee ter goedkeuring. Het bedrag dat de Klant moet betalen voor de installatie van de fysieke toegangslijn is de 'installatievergoeding voor de toegangslijn'.

7.4.2 Wanneer de Klant de Converged-formule kiest, is het volgende van toepassing:

- (1) De fysieke toegangslijn is niet bij de Dienst inbegrepen. De voorwaarde is dat de Klant (1) via een afzonderlijk contract een abonnement moet hebben op een compatibele connectiviteitsdienst van Proximus of (2) de goedkeuring heeft gekregen van de titularis van een compatibel connectiviteitscontract van Proximus om die connectiviteit te gebruiken voor zijn telefoonverkeer. Indien niet gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst aan deze voorwaarde wordt voldaan, kan de Dienst niet worden geleverd, maar zal de Overeenkomst niet automatisch worden beëindigd.
- (2) De Klant erkent en aanvaardt dat het gebruik van de fysieke toegangslijn door hem of door een derde een invloed kan hebben op de beschikbaarheid van de Dienst.
- (3) Om de goede werking van de Dienst te verzekeren, moet de Klant ervoor zorgen dat hijzelf of de titularis van de dataconnectiviteit bekwaam is om het verkeersvolume te routeren. De Klant kan worden verplicht om hiertoe de door Proximus opgelegde maatregelen te nemen. Dezelfde verplichtingen gelden indien de Klant een actie onderneemt die een intensief gebruik van de dataconnectiviteit kan veroorzaken, zelfs indien dit occasioneel is.
- (4) Proximus kan in het kader van deze Overeenkomst in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de goede werking van de fysieke toegangslijn die de Klant gebruikt voor zijn toegang tot de Dienst. Dit houdt in dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een eventuele storing van de Dienst als gevolg van problemen die toe te schrijven zijn aan de fysieke toegangslijn en dat een storing van de Dienst als gevolg van problemen die toe te schrijven zijn aan de fysieke toegangslijn buiten de berekening van het Service Level valt.
- (5) De beëindiging van deze Overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, leidt niet automatisch tot de beëindiging van het dataconnectiviteitscontract van Proximus. Omgekeerd leidt de beëindiging

van het dataconnectiviteitscontract van Proximus, ongeacht de reden daarvoor, automatisch tot het einde van deze Overeenkomst.

7.5 Telefoonnummer

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

De Klant neemt kennis van de specifieke regels die in elk land van toepassing zijn op het gebruik van geografische nummers. De Klant dient deze regels na te leven. Proximus kan niet verantwoordelijk worden gesteld indien de Klant zich daar niet aan houdt. De Klant erkent dat het niet toegelaten is om (i) een geografisch nummer dat betrekking heeft op een bepaalde zone toe te kennen aan een Klant die zich fysiek in een andere zone bevindt of (ii) CLI's (Calling Line Identifications) te genereren en/of te gebruiken die niet overeenstemmen met het Belgische nummer dat aan de Klant werd toegekend in het kader van deze Overeenkomst. In deze gevallen, en onverminderd het recht van Proximus om schadevergoeding te eisen, is Proximus gerechtigd de Klant alle bijkomende kosten aan te rekenen die overeenstemmen met de bijkomende kosten die voortvloeien uit het ongeoorloofde gebruik door de Klant (o.a. bijkomende kosten aangerekend door buitenlandse operatoren). Onverminderd het voorgaande en de delen over noodoproepen mogen de krachtens deze Overeenkomst toegekende nummers op nomadische wijze worden gebruikt.

7.6 Kwaadwillige oproepen

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

7.7 Verplichtingen van de Partijen

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

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

De Klant dient erop toe te zien dat hij geen verbinding opzet, of door een derde laat opzetten, met het netwerk van Proximus, of geen andere apparatuur gebruikt dan die welke is bepaald in de Overeenkomst, met inbegrip van illegale decoders, kaarten of modems waarmee toegang tot de Dienst mogelijk is.

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

7.7.2 Alleen Eindapparatuur en een PBX van de Klant die volledig voldoen aan de wettelijke bepalingen en technische vereisten van Proximus mogen worden aangesloten op de infrastructuur van Proximus. De Klant dient alle nodige maatregelen te nemen om frauduleuze toegang tot zijn Eindapparatuur, SBC en/of PBX te voorkomen.

De Klant ziet erop toe dat alleen compatibele Eindapparatuur en een behoorlijk werkende PBX op het netwerk worden aangesloten. Vooral om faxen te sturen en te ontvangen moet de Klant erop toezien dat zijn Eindapparatuur de G711-codec of de T.38-codec ondersteunt, maar met een uitwijkmechanisme naar de G711-codec. Indien een bepaling van dit artikel wordt geschonden, kan Proximus de Klant vragen om de aangesloten Eindapparatuur of PBX van de Klant los te koppelen, onverminderd andere maatregelen waarin deze Overeenkomst voorziet. De kosten die Proximus oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de Klant.

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

7.7.3 In overeenstemming met de Algemene voorwaarden voor professionele klanten dient de Klant de voorwaarden vermeld in de door Proximus verstrekte documentatie na te komen en aanvaardt hij dat deze voorwaarden gelijk wanneer kunnen veranderen, zonder dat dit wordt beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst.

De Klant begrijpt en aanvaardt in het bijzonder dat Proximus niet kan garanderen dat de certificatie die werd toegekend aan het door de Klant gekozen IP-PBX- en/of SBC-model gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst zal behouden blijven (of bijvoorbeeld, dat er geen garantie is dat een nieuwe software-release van een eerder gecertificeerde IP-PBX ook door Proximus zal worden gecertificeerd). De Klant erkent en aanvaardt dat het mogelijk is dat hij in de loop van de Overeenkomst op eigen kosten zal moeten overschakelen naar een ander IP-PBX- en/of SBC-model wegens de evolutie van de Dienst of omdat de IP-PBX en/of SBC deze interoperabiliteit niet meer toelaat.

7.7.4 Als onderdeel van de Dienst heeft de Klant toegang tot een of meer onlineportals (hierna de 'Portal' genoemd) die hij mag gebruiken. De Klant dient ervoor te zorgen dat enkel bevoegde personen dergelijke toegang krijgen. De Klant dient te voldoen aan alle veiligheids- of technische normen die Proximus op geregelde tijdstippen oplegt om in te loggen op de Portal. Proximus kan niet controleren of aanvragen voor toegang tot en gebruik van de Portal wettig zijn en wijst elke aansprakelijkheid af voor de gevolgen van frauduleuze of verkeerde toegang en frauduleus of verkeerd gebruik. De Klant dient Proximus onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen van elke wijziging van de identificatiegegevens van de gemachtigde personen.

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

7.7.5 Gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst dient de Klant Proximus te informeren: alvorens eventuele elementen van zijn PBX te wijzigen (bv. software-updates, extra licenties, enz.) die een invloed kunnen hebben op de Dienst, bv. een wijziging van zijn LAN, de toevoeging van Eindgebruikers, enz.

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

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

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

7.8 Betaling en facturatie

7.8.1 De kosten voor de installatie en de activering van de eventuele fysieke toegangslijn zullen de Klant aangerekend worden zodra de Dienst geactiveerd is. De activeringskosten worden berekend volgens de Prijslijst.

7.8.2 Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt het abonnement (voor de gekozen Formule en voor de vaste nummers) op voorhand gefactureerd op maandbasis. In geval van beëindiging, ongeacht de reden daarvoor, wordt het vooruitbetaalde bedrag niet terugbetaald.

7.8.3 De communicatiekosten die niet zijn inbegrepen bij het abonnement worden maandelijks gefactureerd op basis van de Prijslijst als Bijlage bij de Bestelbon.

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

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

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

7.9 Bescherming van persoonsgegevens

Proximus treedt op als verwerker van de persoonsgegevens die in opdracht van de Klant worden opgeslagen in het kader van de optie PhoneMail. Proximus treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor alle andere persoonsgegevens die door Proximus krachtens deze Overeenkomst worden verwerkt, met inbegrip van de eventuele door de Klant meegedeelde lijst van vaste nummers die moeten worden opgenomen in het toepassingsgebied van de Overeenkomst.

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

7.10 Producten

7.10.1 De data- en/of spraak-CPE die krachtens deze Overeenkomst aan de Klant wordt verstrekt, wordt verhuurd voor de duur van de Overeenkomst en valt onder het deel 'Verhuur van producten' van de Algemene voorwaarden. Alleen Proximus is bevoegd om onderhouds-, herstellings- en ontwikkelingswerkzaamheden aan de CPE uit te voeren.

7.10.2 Indien de Klant de Producten op het einde van deze Overeenkomst niet in goede staat aan Proximus terugbezorgt, zal Proximus het recht hebben de in de Prijslijst vermelde vergoeding te factureren aan de Klant.

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

7.10.4 De Klant dient het Product dat eigendom is van Proximus en op de site geïnstalleerd is te verzekeren tegen alle materiële schade, inclusief, maar niet beperkt tot, machinebreuk, elektrische risico's en waterschade, door het afsluiten van een uitgebreide 'alle risico's'-polis. Het Product dient te worden verzekerd voor een bedrag van 5000 EUR voor de volledige looptijd van de Overeenkomst. In geval van meerdere Producten dient de Klant deze verplichting na te leven voor elk Product.

7.10.5 Met het oog op technische upgrades mag Proximus het verhuurde Product, tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk, vervangen door apparatuur die minstens dezelfde functies en capaciteit heeft, op voorwaarde dat Proximus dit vooraf aan de Klant heeft meegedeeld en dit niet tot een prijsverhoging voor de Klant leidt.

7.10.6 Indien de Klant in de loop van de Overeenkomst opteert voor een vervanging van het Product of indien een wijziging uitgevoerd door de Klant een vervanging van het Product noodzakelijk maakt (bv. wijziging van toegangstechnologie), om welke reden ook, dient de Klant aan Proximus een vergoeding te betalen ten belope van de kosten die Proximus heeft opgelopen.