



EBU Solutions

Description de service
contractuelle

Voice Managed Services (VMS)

Date 03/01/2019

proximus

Table des matières

Table des matières.....	2
1. Résumé.....	3
2. Le Service en un coup d'œil.....	4
3. Services fonctionnels.....	5
4. Services de mise en œuvre.....	10
5. Services opérationnels.....	11
6. Service Level Agreement (SLA).....	19
7. Conditions spécifiques.....	20
8. Annexe 1 - Conditions préalables au Service...	25

1. Résumé

Les Proximus Voice Managed Services (ci-après dénommés "le Service") enrichissent les services vocaux PSTN/ISDN/VoIP de Proximus à l'aide d'outils de gestion web permettant au Client de :

- définir des destinations de routage alternatives (destination fixe, destination mobile, annonce ou agents qualifiés) ;
- déterminer la destination optimale des appels entrants sur la base de paramètres définis et gérés par le Client lui-même.

Grâce à ces fonctionnalités, le Service permet au Client de gérer ses appels entrants de manière plus souple et plus efficace, tout en réduisant les frais de reroutage des appels (déviation d'appel). Il garantit en outre la continuité des activités, puisqu'il permet au Client de prendre en charge les appels entrants en les réacheminant aisément vers une autre destination en cas de problème sur un ou plusieurs Sites.

Le Service inclut trois fonctionnalités principales :

- Traffic Routing Management : le service à valeur ajoutée activé sur un ou plusieurs numéros géographiques du Client et lui permettant de gérer ses appels entrants par l'intermédiaire d'une interface web sécurisée ;
- Agent Contact Management : fonction permettant au Client de router ses appels et e-mails entrants vers ses agents qualifiés disponibles à un moment donné sur le réseau ;
- Outbound Campaign : fonction permettant au Client de gérer ses appels sortants en transférant l'appelant à un opérateur qualifié ou en lui diffusant un message préenregistré.

Le Service est disponible en quatre formules distinctes : Classic, DRS, Voice Continuity, Outbound. Le Client mentionne la formule choisie dans le Bon de commande. .

La formule Classic vise principalement la gestion quotidienne du trafic entrant du Client, tandis que les formules DRS et Voice Continuity se concentrent sur la gestion du trafic entrant du Client en cas de sinistre au niveau de son infrastructure. DRS est destiné aux grandes entreprises, Voice Continuity aux petites et moyennes entreprises. La formule Outbound permet d'organiser des campagnes outbound afin de mettre les Clients en contact avec des agents ou de leur diffuser des messages.

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

2. Le Service en un coup d'œil

Le Service est proposé en quatre formules. Chaque formule correspond à un ensemble d'Éléments de service relatifs aux fonctionnalités du Service ainsi qu'au support fourni durant la phase de mise en œuvre et la phase d'exploitation. Les Éléments du service sont détaillés par formule dans le tableau ci-dessous, où "DEF" signifie "inclus par défaut" et "OPT", "optionnel"

Voice Managed Service	Éléments de service	Classic	DRS	Voice Continuity	Outbound
ÉLÉMENTS DE SERVICE FONCTIONNELS					
Activité	Traffic Routing Management (TRM)	DEF	DEF	DEF	
	Agent Contact Management (ACM)	OPT	OPT	OPT	
	Outbound Campaigns				DEF
	Enregistrement Voix	OPT			
Portail	Rapports statistiques	OPT			OPT
	App mobile			DEF	
ÉLÉMENTS DE SERVICE DE MISE EN ŒUVRE					
	Configuration et activation	DEF	DEF	DEF	DEF
ÉLÉMENTS DE SERVICE OPÉRATIONNELS					
Prise en charge réactive	Accès au Service Desk	DEF	DEF	DEF	DEF

Voice Managed Service	Éléments de service	Classic	DRS	Voice Continuity	Outbound
	Diagnostic à distance	DEF	DEF	DEF	DEF
	Intervention à distance	DEF	DEF	DEF	DEF
Gestion de la configuration	Changements standard	OPT	OPT	OPT	OPT
	Autoconfiguration	DEF	DEF	DEF	DEF
Fenêtres de service	Fenêtre de traitement des incidents (lun-ven 8 h - 18 h)	DEF	DEF	DEF	DEF
	Délai de restauration du service P1 5 h	DEF	DEF	DEF	DEF
	Fenêtre de mise en œuvre du changement (lun-ven 8 h - 18 h)		DEF	DEF	
	Changement standard critique dans les 60 min		DEF	DEF	

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 d'éléments entraînera l'établissement d'un nouveau Contrat.

3. Services fonctionnels

3.1 Aperçu des activités

La plateforme VMS permet le routage du trafic entrant et sortant du Client. Elle offre les fonctions principales suivantes :

- Traffic Routing Management
- Agent Contact Management
- Outbound Campaigns

3.1.1 Traffic Routing Management (TRM)

La fonction TRM distribue les appels entrants sur la base de critères statiques et/ou dynamiques. Les critères statiques sont des critères prédéfinis par le Client, comme l'heure, l'origine de l'appel, la destination de l'appel ou le type de client. Les critères dynamiques ou évolutifs sont directement liés au statut de l'infrastructure au moment de l'appel (aucune réponse, ligne occupée, etc.).

3.1.2 Agent Contact Management (ACM)

La fonction ACM dirige les appels entrants vers les agents en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. Les agents disponibles sont regroupés sur la base d'un indice de compétence défini par leur manager, indépendamment de leur localisation physique à l'échelle nationale. Les agents peuvent appartenir à différents groupes.

3.1.3 Outbound Campaigns

Le Client a la possibilité d'établir des appels sortants automatiques avec un message préenregistré. Les utilisateurs finaux recevant l'appel peuvent réagir et contacter un agent en sélectionnant une option DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency). Les messages vocaux utilisés pour les campagnes outbound et soumis par le Client doivent répondre aux critères suivants : format PCM, 11.025 kHz, 8 bits et mono. Le Client est seul responsable de la qualité sonore des messages.

Le Client peut définir et charger préalablement la liste des utilisateurs finaux. Il peut également créer cette liste via l'interface web. Certains paramètres principaux de cette programmation sont repris dans le tableau ci-dessous :

Nombre de listes	5
Nombre maximum de NA par liste	100
Nombre maximum de campagnes programmées	2
Nombre maximum d'appels simultanés	1-5 sec
Nombre de campagnes simultanées	1

Paramètres principaux pour la programmation de campagnes

Il est possible de programmer de nouvelles tentatives d'appel en cas de non-réponse ou d'occupation de la ligne.

3.2 Enregistrement Voix

Cette option permet au Client d'enregistrer des appels fixes entrants et sortants. Elle est uniquement disponible pour la formule Classic. Le Client gère cette option via le Portail.

3.2.1 Appels enregistrés

Le Service est conçu pour enregistrer, dans les limites de la capacité de stockage disponible :

- Tous les appels fixes entrants et sortants (y compris ceux destinés à la messagerie vocale) d'un ou de plusieurs numéros fixes ; ou
- Tous les appels fixes entrants et sortants (y compris ceux destinés à la messagerie vocale) d'un ou de plusieurs agents. Cette fonctionnalité est uniquement disponible si le Client a souscrit l'option Agent Contact Management de la formule Classic.

En cas de déviation d'appel au sein de l'organisation du Client, l'appel sera enregistré deux fois puisqu'il arrivera sur deux numéros.

Le Service n'enregistre pas de SMS, MMS, communications de données, appels vidéo, communications fax.

Le Client reconnaît et accepte le fait que la qualité de l'enregistrement dépende de la qualité de l'appel à enregistrer. Si, au moment de l'appel, celui-ci est de qualité insuffisante pour une raison quelconque (notamment, sans s'y limiter, une couverture mobile inadéquate à l'endroit de l'appel, etc.), aucune amélioration de la qualité de l'appel n'interviendra.

3.2.2 Stockage

3.2.2.1 Données sauvegardées

Le Service inclut le stockage des données suivantes (également appelées "Données sauvegardées") :

- L'appel enregistré
- Les métadonnées de l'appel enregistré, c'est-à-dire le numéro appelé, la date et l'heure (représentant le début de l'appel), la durée de l'appel et, en option, le numéro appelant (pour autant que le CLI soit disponible), de même que le nom de l'agent.

En cas de déviation d'appel au sein de l'organisation du Client, les métadonnées de l'appel enregistré, différentes pour l'appel initial ou dévié.

3.2.2.2 Capacité de stockage

Le Service inclut par défaut par Client une capacité de stockage de 500 MB¹. Si une capacité de stockage supérieure est requise, le Client devra commander une capacité de stockage supplémentaire.

Une fois que la capacité maximale de stockage sera atteinte, aucun appel (entrant et sortant) ne sera plus enregistré. Il incombe au Client de s'assurer qu'il dispose d'un espace de stockage libre suffisant pour ses besoins. À cet égard, le Client peut consulter sa capacité de stockage disponible à tout moment via le Portail. De plus, Proximus informe le Client par e-mail (à l'adresse e-mail du client) dès que le seuil de stockage défini par le Client dans le Portail est atteint.

3.2.2.3 Durée de conservation

Les Données sauvegardées sont conservées par défaut pendant une période de 2 mois. Au-delà de cette période, le Service est conçu pour supprimer automatiquement les Données sauvegardées.

Le Client est en droit, via le Portail, de demander la conservation de l'appel enregistré spécifique et des métadonnées correspondantes pendant une durée plus courte ou plus longue. Proximus attire l'attention sur le fait que, lorsque le Client demande la suppression de Données sauvegardées via le Portail avant la fin de la durée de conservation, le back-up des données supprimées sera encore conservé pendant la durée de conservation de 2 mois. Le but est de permettre au Client de restaurer les données supprimées par erreur.

3.2.2.4 Cryptage

Proximus attire l'attention du Client sur le fait que les données sauvegardées ne sont pas cryptées.

¹ Avec 1 MB, le Client peut sauvegarder un appel de 2 minutes.

3.2.3 Accès et extraction

3.2.4 Accès

3.2.5 Le Client peut accéder à tout moment aux Données sauvegardées via le Portail. Les appels enregistrés peuvent être aisément écoutés sur le Portail.

3.2.6 Extraction

À tout moment, le Client peut extraire les Données sauvegardées, individuellement ou en vrac, à partir du Portail. De même, il peut supprimer les Données sauvegardées individuellement ou en vrac.

Les Données sauvegardées seront mises à disposition telles quelles, là où elles se trouvent, en fonction de leur disponibilité et dans le format où elles ont été sauvegardées pendant le Contrat.

3.2.7 Extraction automatique

En option, le Client peut demander que ses Données sauvegardées soient automatiquement téléchargées via FTP sur sa propre infrastructure de stockage. Cette option requiert une évaluation de faisabilité préalable par Proximus.

3.3 Portail

Le Client peut contrôler son Service via un portail e-VMS dédié, accessible dans les e-Services de Proximus. Le portail est protégé par un mot de passe. Toute session expire automatiquement après une période d'inactivité de 30 minutes ou une période d'activité de 480 minutes. Le portail permet au Client d'obtenir des statistiques relatives au Service et de gérer lui-même certains aspects du Service.

.

3.3.1 Rapports statistiques

Excepté pour les formules DRS et Voice Continuity, le Service permet d'obtenir des statistiques historiques concernant les appels entrants. Ces statistiques sont liées à l'Élément de service TRM et fournies au Client quasiment en temps réel.

En sélectionnant l'option ACM du Service, le Client peut également obtenir des statistiques de performance concernant l'activité de ses agents. Il s'agit notamment d'informations portant sur :

- les files d'attente ;
- la charge de travail des agents ;
- les performances des groupes ;
- les e-mails, si nécessaire.

3.3.2 Gestion

Le Client peut gérer plusieurs aspects du Service par le biais de ce portail.

Dans le cas uniquement de la formule Voice Continuity, le Client peut également gérer le Service via une app mobile dédiée.

Les aspects liés à la gestion sont décrits de façon plus détaillée dans la section "Gestion de la configuration".

4. Services de mise en œuvre

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 (Classic, DRS, Voice Continuity, Outbound Campaign) choisie.
- Les Éléments de service optionnels choisis.

Dès la réception du Bon de commande dûment signé et complété (y compris les annexes), Proximus commence le processus de mise en œuvre.

Seuls Proximus ou ses sous-traitants sont autorisés à procéder aux activités de mise en œuvre. Toutes les activités de mise en œuvre sont réalisées pendant les heures de service. À sa demande, le Client peut obtenir un devis pour des activités de mise en œuvre en dehors des heures de service.

Proximus effectue les activités suivantes durant la mise en œuvre du Service :

- activation et configuration du Service ;
- envoi d'un e-mail (pour les formules Classic, DRS et Outbound) ou d'une lettre (pour la formule Voice Continuity) à la personne de contact du Client (mentionnée dans le Bon de commande). Cet e-mail/cette lettre contient les informations nécessaires à l'utilisation correcte du Service, notamment l'URL et le mot de passe permettant d'accéder au portail web du Service et, en cas de formule Voice Continuity, à l'app mobile.

Après activation du Service, ce dernier est considéré comme rendu accessible au Client.

Dès que Proximus confirme la commande du Client et à condition qu'une ligne d'accès de données physique Proximus compatible avec la formule de service commandée soit disponible et que tous les prérequis soient satisfaits, Proximus mettra tout en œuvre pour assurer l'activation du Service dans les 15 jours ouvrables. Dans tous les cas, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour activer le Service dans le délai stipulé dans la lettre de confirmation envoyée au Client. En cas de retard, Proximus informera le Client de l'état d'avancement de sa commande, du retard et du motif de celui-ci. Proximus communiquera alors également au Client une nouvelle date d'installation planifiée. Proximus ne sera redevable d'aucune compensation.

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

- l'installation et l'activation de la ligne d'accès physique ;
- la configuration et l'activation du PBX du Client ;
- le câblage interne.

5. Services opérationnels

Pour chaque élément de service décrit ci-dessous, Proximus déploie tous les efforts raisonnables pour rendre le Service opérationnel, conformément 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.

Les éléments de service compris dans le présent chapitre ne sont actifs qu'après l'activation du Service par Proximus.

5.1 Prise en charge réactive

La famille d'éléments de service "Prise en charge réactive" comprend les éléments 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 de réception décrite dans les Conditions générales pour la configuration et l'installation s'applique également aux mesures prises par Proximus dans le cadre des éléments de service "Prise en charge réactive".

5.1.1 Service Desk

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

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

5.1.1.1 Accès au Service Desk

Le Service Desk fait office de point de contact unique (SPOC) du Client en cas d'événement de Service. On entend par événement de Service toute demande, alerte 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 surveillance 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 sur demande.

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

Pour les formules Classic, DRS et Outbound :

Provisioning		0800 10 800	
			voice.managed.services@Proximus.com
Activités opérationnelles	e-Services	0800 22 301	
	Questions techniques	0800 44 100	technicline@Proximus.com

Pour la formule Voice Continuity :

- Téléphone
 - o Service Desk : 0800 14 888
 - o Enterprise Service Team :

- 0800 22 200 NL
- 0800 33 200 FR
- 0800 44 200 (D)
- 0800 55 200 (ENG)
- +32 800 55 200 (depuis un autre pays)
- E-mail ict-servicedesk@proximus.com
- Internet
 - o admit.proximus.be (MyProximus)
 - o 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 ;

la nature de la demande ;

l'adresse du site d'installation du produit ;

le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone du contact (technique) du Client.

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

Le Service Desk comprend plusieurs unités fonctionnelles :

la 1ère ligne : fait office de premier point de contact pour le Client et traite, à ce titre, un vaste éventail d'événements de service. Sa tâche consiste à enregistrer correctement les événements de service et si possible, à les résoudre ou à les transmettre à l'équipe de 2e ligne compétente ;

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

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 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 30 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 : le Client ne peut établir aucun appel sortant/recevoir aucun appel entrant sur le réseau téléphonique public traditionnel, ni recevoir aucun appel entrant sur les numéros de téléphone attribués au Service.
P2	Le Service est affecté, mais pas interrompu (par exemple : brèves interruptions, performances d'appel en baisse, problèmes au niveau de certains appels entrants ou sortants, etc.).
P3	Le Service n'est pas directement affecté (p. ex. demande d'information, demande de reconfiguration, etc.).

Demande de changement

Une demande de changement est une demande du Client en vue de modifier la configuration d'un élément de configuration. Voir "Gestion 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 livrable 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 du 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 uniquement par téléphone et de fournir les informations requises pour l'enregistrement du ticket. Son appel est ensuite transféré à l'équipe de support compétente pour une première évaluation. Proximus déterminera à son entière discrétion la faisabilité technique et commerciale de la demande du Client et communiquera son feed-back au Client dès que possible. Proximus peut rejeter la demande du Client, notamment si elle ne supporte pas les technologies utilisées ou si la mise en œuvre 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 et le renvoie à Proximus selon les modalités précisées dans le document. 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.

5.1.2 Gestion des incidents

Les éléments de service "Traitement des incidents" visent à supprimer ou réduire les conséquences d'un incident sans inclure le Traitement des pièces de rechange.

Les incidents sont traités dans la fenêtre de service telle que définie dans le Contrat. Après chaque intervention, le statut du ticket d'incident sera actualisé dans le portail en libre-service mis à la disposition du Client.

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour effectuer les activités décrites ci-dessous en cas d'incident.

5.1.2.1 Diagnostic à distance

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

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 ce dernier 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. Le Client peut en effet apporter son aide lors de certaines activités de réparation de base sur place. Les problèmes de configuration ne relèvent pas du champ d'application de cet élément de service.

5.2 Gestion de la configuration

La famille des éléments de service "gestion de la configuration" comprend les activités réalisées par Proximus sur des éléments de configuration. Le terme "éléments de configuration" couvre les produits ou biens au niveau desquels les activités de gestion de la configuration peuvent être effectuées. Ces produits ou biens peuvent être la propriété du Client ou celle de Proximus. Les éléments de configuration dans le cadre du Contrat pour ces éléments de service sont les plans de reprise sur sinistre pour le trafic vocal du Client.

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

5.2.1 Gestion des changements de configuration

La gestion des changements de configuration vise à offrir au Client la possibilité de demander des modifications de son infrastructure pendant la durée du Contrat. Le changement de configuration peut être Standard ou Autoconfiguration.

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 la mise en œuvre. 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.

5.2.1.1 Changement 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 n'est requise. Le coût de l'intervention est dès lors fixé et connu au préalable ou peut être estimé aisément. Ces changements standard sont classés en différentes catégories et répertoriés dans le catalogue des changements standard disponible sur le portail en libre-service, dans lequel le Client peut faire son choix.

Une fois que le Client a introduit sa demande de changement, le Service Desk examinera la demande et décidera à sa discrétion s'il accepte ou non la demande. S'il refuse, il précisera le motif de son refus. Le Client est systématiquement avisé de la suite réservée à la demande de changement (acceptation ou refus).

Le Client trouvera sur son portail une liste exhaustive des changements standard et des prix associés. Proximus pourra à tout moment adapter cette liste sans avis préalable et sans que cette adaptation ne soit considérée comme une modification du Contrat. Le prix applicable est celui en vigueur au moment où le Client soumet sa demande de changement.

Activation/désactivation DRS

Si le Client a opté pour la formule de service DRS, il doit, en plus de l'activation initiale du Service, demander explicitement l'activation DRS en cas de sinistre. Cette demande est à soumettre par téléphone à Proximus à

l'aide du mot de passe spécifique fourni par cette dernière lors de l'activation du service.

Proximus accordera la plus haute priorité au traitement de la demande d'activation DRS du Client. Elle traitera en effet cette demande dans un délai de 1 heure suivant sa réception pendant les heures ouvrables ou dans un délai de 3 heures en dehors des heures ouvrables. Une fois l'activation DRS effectuée, l'ensemble du trafic entrant à destination des numéros concernés est traité pendant 1 mois.

Le Client peut désactiver le statut DRS de la même façon qu'il l'a activé. À défaut de demande de désactivation DRS dans un délai de 1 mois suivant son activation, Proximus procédera automatiquement à la désactivation. Le Service en tant que tel restera toutefois actif.

5.2.1.2 Autoconfiguration

Le Client effectue les changements de configuration sur un portail d'autoconfiguration mis à sa disposition par Proximus. Le portail du Service pour les formules Classic, DRS et Outbound inclut un outil web qui permet au Client de gérer une partie du Service lui-même. Cet outil web permet au Client :

- de définir et de gérer toutes les arborescences de routage ;
- d'obtenir des statistiques sur le Service (voir paragraphe 3.3.1) ;
- de définir et d'attribuer des profils d'utilisateurs finaux ;
- de gérer ses groupes de compétences ;
- de programmer des campagnes outbound.

Les agents du Client peuvent utiliser l'outil pour accéder à leur ordinateur de bureau. Les superviseurs peuvent s'en servir pour accéder à leur écran de surveillance.

Le portail du Service pour la formule Voice Continuity inclut un outil web et une app mobile qui permettent au Client de gérer lui-même une partie du Service. Cet outil web et cette app mobile permettent au Client :

- de définir et de gérer toutes les arborescences de routage ;
- d'activer et de désactiver le routage.

5.3 Reporting

Le Service peut être fourni avec un reporting :

- reporting "Statistiques VMS" relatif au Service dans le cadre de la formule Classic, à la demande explicite du Client.

6. Service Level Agreement (SLA)

Le Service fournit au Client différents niveaux de service en termes de délai de restauration du Service et de délai de mise en œuvre du changement.

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 objectifs en matière de niveau de service définissent une obligation de moyens. Le non-respect de ces objectifs en matière de niveau de service ne peut dès lors pas être considéré comme un manquement grave. Si Proximus ne respecte pas les objectifs en matière de niveau de service, le Client peut enclencher la procédure d'escalade du Service décrite ci-dessous.

Niveau de service	Définition du niveau de service	Objectif de niveau de service	Remède
Fenêtre de traitement des incidents	La fenêtre durant laquelle les incidents sont traités.	lun-ven 8 h - 18 h	Non applicable
Fenêtre de mise en œuvre du changement	La fenêtre durant laquelle les changements sont effectués.	lun-ven 8 h - 18 h	Non applicable
Délai de restauration du Service	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 en raison d'un événement auquel le principe "Stop-Clock" est applicable.	5 h pour les incidents P1	Procédure d'escalade (voir plus bas)

DESCRIPTION DE SERVICE CONTRACTUELLE

7. Conditions spécifiques

7.1. INFORMATIONS GENERALES

7.1.1 Les présentes Conditions spécifiques complètent les Conditions générales, le Bon de commande et la présente Description de service contractuelle. Elles définissent les droits et obligations de Proximus et du Client concernant la fourniture du Service décrit dans le présent document.

7.1.2. Étant donné que le Service requiert un abonnement à un service de téléphonie fixe de Proximus, les Conditions générales du service de téléphonie fixe concerné sont applicables. Les Conditions générales pertinentes sont soit les Conditions générales du service de téléphonie (PSTN/ISDN), soit les Conditions générales du service Voice over IP, selon le service de téléphonie fixe sélectionné par le Client.

Ces Conditions générales et la liste de prix du service de téléphonie fixe se placent au-dessus des Conditions générales dans la hiérarchie prévue par l'article 1.2 des Conditions générales et précèdent donc les Conditions générales pour les Clients professionnels, le Glossaire et l'Offre.

7.2 PROCEDURE CONTRACTUELLE

7.2.1. Le Contrat entre en vigueur à la date de l'acceptation par Proximus de la commande du Client.

7.2.2. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée prenant cours à l'activation du Service.

7.2.3. Chaque Partie peut résilier le Contrat à tout moment par écrit .

Proximus mettra tout en œuvre, compte tenu des spécificités techniques, pour respecter la date de fin précisée par le Client. À défaut de date de fin spécifiée par le Client ou en cas de résiliation du Contrat par Proximus, le Contrat sera résilié moyennant un préavis de 30 jours.

Dans tous les cas, Proximus confirmera la date de fin du contrat par écrit.

7.2.4. Lorsque le Contrat prend fin pour quelque motif que ce soit, le Client s'engage à ne plus utiliser le Service, à détruire toute la documentation reçue de Proximus et toutes les copies, y compris les copies partielles, de l'app mobile mise à sa disposition et à la disposition de ses utilisateurs finaux dans le cadre du Service et à certifier qu'elle a été effacée de tous les appareils, mémoires informatiques et appareils de stockage sous le contrôle du Client et de ses utilisateurs finaux et que la documentation a été détruite. En cas de résiliation du Service pour une partie des utilisateurs finaux, le Client veillera au respect du présent article pour les utilisateurs finaux concernés.

DESCRIPTION DE SERVICE CONTRACTUELLE

7.2.5. Le Service peut être activé sur les numéros géographiques des personnes morales dans lesquelles le Client exerce un contrôle *de droit* ou *de fait* ou dans lesquelles il possède une participation au sens de l'article 13.1 du Code des sociétés (ces personnes morales sont dénommées ci-après "Entités liées").

Le Client identifiera les Entités liées sur le Bon de commande et fournira à Proximus la preuve de l'exercice dudit contrôle. Ce faisant, le Client garantit implicitement avoir été dûment autorisé par les Entités liées à activer le Service sur leurs numéros géographiques. À défaut d'une telle autorisation ou si le Client a transmis à Proximus des informations erronées concernant le contrôle *de droit* ou *de fait* sur lesdites Entités, il prémunira et garantira Proximus contre toute poursuite, toute réclamation, toute amende, tous dommages-intérêts ou tous frais susceptibles d'en découler.

7.2.6 En enregistrant des Entités liées dans le cadre du Service, le Client garantit à Proximus avoir transmis à ces Entités liées toutes les informations nécessaires relatives au Service et avoir obtenu leur accord, notamment en ce qui concerne le paiement des frais leur incombant. Par ailleurs, le Client reconnaît et accepte être conjointement et solidairement responsable du paiement des montants dus par les Entités liées. Par conséquent, si l'Entité liée refuse de payer les factures dues, Proximus sera en droit de s'adresser au Client pour

réclamer la totalité des montants dus par ladite Entité liée.

7.3. EXCLUSIONS

7.3.1 Le Carrier PreSelect (CPS) ne s'appliquera pas en cas de trafic VMS.

7.3.2 Le Service peut être activé sur un numéro déjà utilisé comme destination pour un ou plusieurs numéros marketing (avec d'éventuelles interruptions d'appel en cas d'incident VMS), mais pas pour des numéros 0800 internationaux.

7.4 PAIEMENT ET FACTURATION

7.4.1 Les frais liés au reroutage effectué dans le cadre du Service seront facturés aux titulaires respectifs des numéros géographiques sur lesquels le Service a été activé et vers lesquels le trafic aura été initialement adressé.

Les frais liés au Service autres que ceux mentionnés ci-dessus seront facturés exclusivement au Client sur une base mensuelle à partir de l'activation du Service.

7.4.2 En cas de reroutage du trafic vers un numéro d'un autre opérateur, les appels reroutés seront facturés séparément aux tarifs officiels de Proximus. Le Carrier PreSelect (CPS) ne s'appliquera pas.

7.4.5 En cas de modification de la capacité de l'infrastructure installée sur le site du Client (augmentation ou réduction du nombre de lignes d'accès), le Client est tenu d'en informer

DESCRIPTION DE SERVICE CONTRACTUELLE

Proximus sans délai. En cas de violation de cette obligation par le Client, Proximus aura le droit d'adapter, de sa propre initiative, les tarifs applicables à la situation réelle. Le Client n'aura aucun recours à l'encontre de Proximus et ne pourra pas résilier le Contrat.

7.5 DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

7.5.1 Le Client s'engage à ne pas introduire de demande d'activation du Service sur un numéro pouvant présenter un risque de croissance explosive du trafic, à savoir un numéro susceptible d'occasionner des pics de trafic de nature à perturber le réseau téléphonique de Proximus. En cas de violation de cette obligation par le Client ou de croissance explosive du trafic pendant la durée du Contrat, Proximus sera en droit de mettre fin à la fourniture du Service et d'invoquer la responsabilité du Client pour tout dommage éventuel susceptible d'en découler.

7.5.2 Le Client s'engage à informer Proximus par lettre recommandée de tout changement concernant les personnes de contact mentionnées sur le Bon de commande.

7.5.3 Le Client s'engage à informer Proximus de toute adaptation technique ou opérationnelle apportée par ses soins et susceptible d'affecter la fourniture du Service par Proximus.

7.5.4 Certains profils d'utilisateur ont été créés afin

de permettre à Proximus de fournir un support au Client dans le cadre de la fourniture du Service. Les profils d'utilisateur suivants ne peuvent en aucun cas être modifiés par le Client : BGC-ADMIN, BGC-RO, BGC-RW.

7.5.5 Si le Client n'exerce plus de contrôle *de droit* ou *de fait* sur les Entités liées mentionnées dans sa commande, il en avisera Proximus par écrit et demandera la suppression du Service pour les numéros concernés. En cas d'ajout d'une nouvelle Entité liée, les documents probants seront immédiatement transmis à Proximus.

7.5.6 Le Client ou son Entité liée sera titulaire des numéros sur lesquels le Client demande l'activation du Service. Le Client prémunira et garantira Proximus contre toute poursuite, toute réclamation, toute amende et tous dommages-intérêts de tiers en la matière.

7.5.7. Dans le cadre du Service, le Client sera en mesure d'accéder à un ou plusieurs portails sécurisés et de les utiliser (ci-après, le "Portail").

Le Client garantit que seules les personnes habilitées identifiées dans le Bon de commande du Client se verront octroyer cet accès. Le Client respectera toute autre norme technique ou de sécurité imposée de temps à autre par Proximus à propos du portail sécurisé. Proximus ne peut vérifier le bien-fondé des demandes d'accès ni de l'utilisation du portail et décline toute responsabilité concernant les conséquences

DESCRIPTION DE SERVICE CONTRACTUELLE

résultant d'un accès frauduleux ou d'une utilisation frauduleuse. Le Client informera immédiatement Proximus par écrit de tout changement intervenant dans les données d'identification des personnes autorisées.

Le Client s'abstiendra (et n'autorisera ou ne permettra pas de tels comportements de la part de tiers, y compris tout utilisateur final) de copier ou d'utiliser intégralement ou partiellement le portail sécurisé, sauf dans les cas expressément autorisés par la présente Description de service contractuelle, d'utiliser le portail sécurisé sur des équipements ou produits non autorisés, d'utiliser le portail sécurisé d'une manière susceptible d'endommager, de perturber ou de désactiver le fonctionnement du Service, de modifier le portail sécurisé ou de s'en inspirer pour créer des travaux dérivés, d'effectuer de l'ingénierie inverse, de décompiler, décrypter, désassembler ou réduire le portail sécurisé à un format lisible par l'homme, sauf dans les cas autorisés par la loi, de modifier toute légende ou indication de propriété figurant sur ou dans le Service et d'utiliser le portail sécurisé en violation des droits d'autres parties.

7.6 DISPOSITIONS ADDITIONNELLES RELATIVES À LA FORMULE VOICE CONTINUITY

7.6.1. Moyennant le respect du Contrat par le Client et en particulier le paiement de la redevance du Service, Proximus

octroiera au Client, dès la date d'activation du Service et pour toute la durée du Contrat, une licence non cessible et non exclusive en vue de permettre au Client d'installer et d'utiliser l'application mobile (ou de permettre à ses utilisateurs finaux de le faire) sur les appareils de ses utilisateurs finaux (une seule installation par utilisateur final) compatibles avec le Service.

L'application mobile (ci-après dénommée le "Logiciel") peut être utilisée exclusivement à des fins propres et internes. En aucun cas, ce Logiciel ne pourra être exploité commercialement ou distribué par le Client. Le Client s'abstiendra (et n'autorisera ou ne permettra pas de tels comportements de la part de tiers, y compris ses utilisateurs) de copier (sauf pour réaliser la copie de sauvegarde dans les limites prévues de manière impérative par la loi) ou d'utiliser intégralement ou partiellement les Logiciels, sauf dans les cas expressément autorisés dans le Contrat, d'utiliser les Logiciels sur des équipements ou produits non autorisés, d'utiliser les Logiciels d'une manière susceptible d'endommager, de perturber ou de désactiver le fonctionnement du Service, de modifier les Logiciels ou de s'en inspirer pour créer des travaux dérivés, de faire de l'ingénierie inverse, de décompiler, décrypter, désassembler ou réduire les Logiciels à un format lisible par l'homme (sauf dans les cas autorisés par la loi), de modifier

DESCRIPTION DE SERVICE CONTRACTUELLE

toute légende ou indication de propriété figurant sur ou dans les Logiciels et d'utiliser les Logiciels en violation des droits de tiers.

7.6.2. Proximus déclare de bonne foi être en droit d'accorder cette licence au Client. Le Client reconnaît que le Logiciel est fourni "en l'état" par Proximus sans autre garantie, expresse ou tacite notamment sans aucune garantie sur sa valeur commerciale, son caractère innovant ou pertinent. En particulier, Proximus ne garantit pas que le Logiciel est exempt d'erreur, qu'il fonctionnera sans interruption, qu'il sera compatible avec l'équipement du Client et de ses utilisateurs finaux et sa configuration logicielle, ni qu'il répondra aux besoins du Client et de ses utilisateurs finaux.

7.6.3. Le Client garantit que seules les personnes autorisées à accéder au Logiciel se verront octroyer cet accès. Le Client respectera toute autre norme technique ou de sécurité imposée à tout moment par Proximus. Proximus ne peut vérifier le bien-fondé des demandes d'accès ni de l'utilisation du Logiciel et décline toute responsabilité concernant les conséquences résultant d'une utilisation ou d'un accès frauduleux. Le Client est tenu d'informer sans délai Proximus par écrit de tout changement intervenant dans les données d'identification des personnes autorisées à accéder au Logiciel.

-

7.7 DISPOSITION ADDITIONNELLE POUR L'OPTION D'ENREGISTREMENT VOIX

7.7.1

Conformément aux Conditions générales pour les Clients professionnels, le Client s'engage à utiliser les Services à des fins légitimes et conformément aux dispositions de toute législation relative à l'enregistrement de communications (y compris, le cas échéant, la réglementation en matière de télécommunications et de protection des données). Le Client défendra et dédommagera Proximus contre toute plainte de tiers basée sur une violation éventuelle de cette législation ou d'obligations ou de toute utilisation illicite du Service ou des Données sauvegardées.

7.7.2

Les Données sauvegardées demeurent disponibles pendant 60 Jours calendrier après la résiliation effective du Service. À la demande du Client, Proximus informera ce dernier de la façon dont les Données sauvegardées pourront lui être retransférées. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour obtenir des copies de ces Données sauvegardées avant la fin de la période susmentionnée, le contenu étant définitivement supprimé au terme de cette période. Le Client sera chargé de réinstaller les Données sauvegardées sur son propre équipement avec ses propres licences. Proximus se réserve le droit de facturer ce Service.

8. Annexe 1 - Conditions préalables au Service

Le Client a souscrit un service de téléphonie fixe de Proximus (PSTN/ISDN/technologie VoIP).

Le Service n'est disponible et ne peut être activé que sur des numéros géographiques appartenant au réseau de Proximus. En cas de portage par le Client d'un numéro sur le réseau d'un autre opérateur en cours de contrat, le Service prendra fin automatiquement.

Le Service ne pourra pas être activé sur des numéros sur lesquels le service d'affichage du nom (CNIP), Enterprise Office switch, One Company number (OCN) auront été préalablement activés.

Si le Client introduit une demande d'activation du Service sur un numéro sur lequel le service d'affichage du nom (CNIP) aura été activé, le Client autorise expressément Proximus, par l'adhésion aux présentes Conditions générales, à supprimer le service d'affichage du nom (CNIP) de la ligne concernée. Si le CNIP fait partie d'un groupe de services fournis au Client, ce dernier accepte que le CNIP soit supprimé sans que le prix global de ce groupe de services ne soit modifié. En cas de désaccord du Client sur ce point, le Client est libre de renoncer au groupe de services.

L'équipement du Client doit supporter au moins la dernière version de Java afin de permettre les applets utilisés par le Service.