

Enterprise Business Unit Solutions

Description de service contractuelle #Interact

Date 14/03/2019
Niveau de confidentialité **Confidential**

Sensitivity: Confidential

Table des matières

Table des matières 2

1. Introduction 3

2. Aperçu du Service 4

3. Description du Service fonctionnel 8

4. Phase d'implémentation 13

5. Phase opérationnelle 15

6. Niveaux de service 19

7. Conditions spécifiques 25

1. Introduction

#Interact (ci-après dénommé "le **Service**") est une application de cloud qui rassemble sur une plateforme centrale (ci-après la **Plateforme**) les messages et commentaires que le Client reçoit de canaux de communication compatibles (notamment, mais non exclusivement Facebook, Facebook Messenger, chat sur son propre site web), sélectionnés par ses soins. Le Service permet au Client de consulter ces messages et d'y répondre depuis la Plateforme via un portail (ci-après le "**Portail**"), sans devoir se connecter individuellement à chaque canal de communication sélectionné.

Le Service permet au Client d'accéder à la Plateforme via le Portail au moyen d'un compte créé pour lui. Grâce à cet accès, le Client peut répondre aux messages et aux commentaires reçus des canaux de communication qu'il a connectés à son compte (également dénommés les "**canaux de communication sélectionnés**").

Le Service se compose des éléments d'infrastructure suivants, appelés "**Éléments de la solution**" :

- Plateforme
- Portail
- Canaux de communication :
    - Services de réseaux sociaux, applications de messagerie (non compris dans le Service)
    - Le chat du Client sur son site web (compris dans le Service, également appelé **Chat du Client**)
- Chatbot : programme informatique capable de converser avec des personnes par l'échange de texte (non compris dans le Service)

Les services de réseaux sociaux, les applications de messagerie et/ou le Chatbot sont également appelés **"Produits de tiers"**.

Le Service est proposé en différentes Formules :

* #Interact Hub : Service sans Niveau de service

* #Interact Pro : Service avec Niveau de service

* #Interact Bot : Service avec le transfert des conversations du Chatbot vers un Utilisateur final et avec Niveau de service

Le présent document établit une distinction entre :

- **Utilisateur final :** personne physique qui utilise finalement le Service, c'est-à-dire qui a accès au Portail et qui relève d'un des 4 profils d'Utilisateur final disponibles.
- **Visiteur** : personne physique avec qui l'Utilisateur final ou le Chatbot du Client converse sur le ou les canaux de communication sélectionnés.

Le Client doit s'abonner à un service de connectivité internet quelle que soit la Formule choisie. Cette connectivité internet n'est pas comprise dans le Service et est un prérequis pour pouvoir utiliser le Service.

Les fonctionnalités du Service sont décrites de manière plus détaillée dans la section "Description du Service fonctionnel". Les services d'assistance et de support ("Assist and Care Services") fournis au Client lors des phases d'implémentation et opérationnelle sont décrits respectivement dans les sections "Phase d'implémentation" et "Phase opérationnelle".

2. Aperçu du Service

Le Service est proposé en trois (3) Formules. Chaque Formule correspond à un ensemble de fonctionnalités et de types d'activités pouvant être inclus dans le Service (également appelés Composants de Service). Les Composants de Service sont détaillés par Formule dans les tableaux ci-dessous et peuvent être :

- inclus dans le Service par défaut ("DEF") ;
- ou optionnels ("OPT") et doivent être sélectionnés par le Client ;
- ou encore, font l'objet d'un contrat distinct ("CD").

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

2.1 Service fonctionnel

Le Service est fourni conformément à la Formule choisie par le Client dans le Bon de commande.

Composants de Service	Détail	#Interact Hub	#Interact Pro	#Interact Bot
Éléments de base	- Connexion - Gestion des Utilisateurs - Gestion des compétences - Gestion des sujets - Gestion des canaux - Paramètres généraux - Paramètres Heures de bureau - Conversations - Historique - Statistiques - Répartition - FAQ	DEF	DEF	DEF
Composants du transfert des conversations du Chatbot vers un Utilisateur final	- Paramètres du Chatbot - Transfert des conversations du Chatbot vers un Utilisateur final	N/A	N/A	DEF

#Interact SDK	- #Interact SDK	OPT	OPT	OPT
Stockage	- Stockage	DEF	DEF	DEF

2.2 Services d'assistance et de support (Assist and Care)

Le support fourni par Proximus pendant les phases d'implémentation et opérationnelle s'applique aux Éléments de la solution dont la liste est dressée par Composant de Service dans le tableau ci-dessous. Le Service ne comprend aucune activité relative à d'autres Éléments de la solution.

Composants de Service	Éléments de la solution concernés	#Interact Hub	#Interact Pro	#Interact Bot
Services d'assistance	Plateforme Portail	DEF	DEF	DEF
Service d'assistance en option - intégration	Plateforme Portail	OPT	OPT	OPT
Service d'assistance en option - formation	Plateforme Portail Chat du Client	OPT	OPT	OPT
Accès au Service Desk	Plateforme Portail Chat du Client	DEF (accès limité)	DEF	DEF
Diagnostic à distance	Plateforme Portail Chat du Client	DEF	DEF	DEF
Intervention à distance	Plateforme Portail Chat du Client	DEF	DEF	DEF
Gestion de la configuration				
Droits de configuration sans droits d'accès	Plateforme Chat du Client	DEF	DEF	DEF
Gestion de la configuration avec droits d'accès spécifiques	Portail	DEF	DEF	DEF
Back-up	Plateforme Portail Chat du Client	DEF	DEF	DEF
Updates et Upgrades	Plateforme Portail	DEF	DEF	DEF

	Chat du Client			

3. Description du Service fonctionnel

Le Service met à la disposition du Client un Portail dont les fonctionnalités sont décrites dans le présent chapitre.

Les éléments de base et le stockage sont inclus dans toutes les Formules tandis que les composants du transfert des conversations du Chatbot vers un Utilisateur final sont disponibles uniquement dans la Formule #Interact Bot.

En option, le Service permet également au Client d'intégrer un chat sur son propre site web par l'installation du Software Development Kit (Interact SDK).

Le Client sélectionne les canaux de communication à connecter au Service via le Portail.

3.1 Éléments de base

3.1.1 Connexion

Cette fonctionnalité permet à l'Utilisateur final de se connecter au Service au moyen de ses identifiants (adresse e-mail et mot de passe). L'Utilisateur final peut réinitialiser son mot de passe s'il l'a oublié. Après cinq tentatives erronées, le compte de l'Utilisateur final est bloqué. Pour débloquer son compte, l'Utilisateur final doit introduire un nouveau mot de passe via le lien qu'il reçoit par e-mail.

3.1.2 Gestion des Utilisateurs

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur de gérer ses Utilisateurs finaux. Par "gérer", il a lieu d'entendre consulter, créer, mettre à jour et supprimer des Utilisateurs finaux.

Un Utilisateur final a l'un des rôles suivants :

- Administrateur (1 ou plusieurs par Client)
- Agent
- Superviseur
- Analyste

Selon son rôle, l'Utilisateur final a accès ou non aux différentes fonctionnalités du Portail.

Lors de la création d'un Utilisateur final, le système demande d'introduire le prénom, le nom, l'adresse e-mail, le rôle et la langue maternelle de l'intéressé.

L'Administrateur peut également attribuer des compétences, des canaux et/ou des langues aux Utilisateurs finaux si le routage des conversations en fonction des compétences, canaux et/ou langues est activée dans les paramètres du Portail et si le rôle de l'Utilisateur final est Administrateur, Agent ou Superviseur. L'Administrateur peut également rechercher et trier les Utilisateurs finaux sur la base de leur prénom, nom, e-mail, rôle et langue maternelle.

3.1.3 Gestion des compétences

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur de gérer les compétences de l'Utilisateur final. Par "gérer", il a lieu d'entendre consulter, créer, mettre à jour et supprimer des compétences. Lors de la création d'une compétence, le système demande d'introduire le nom de la compétence concernée ainsi qu'une description de la compétence. Les Administrateurs peuvent également ajouter un Administrateur, Agent ou Superviseur aux compétences. Les Administrateurs peuvent aussi rechercher et trier les compétences sur la base de leur nom.

3.1.4 Gestion des sujets

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur de gérer les sujets de conversation. Par "gérer", il a lieu d'entendre consulter, créer, mettre à jour et supprimer des sujets. Lors de la création d'un sujet, le système demande d'introduire le nom du sujet concerné ainsi qu'une description. L'Administrateur peut aussi rechercher et trier les sujets sur la base de leur nom.

3.1.5 Gestion des canaux

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur de gérer les canaux de communication connectés au Service. Par "gérer", il y a lieu d'entendre ajouter et/ou supprimer des canaux de communication connectés au compte du Client du Service. La liste des canaux de communication supportés par le Service est disponible via le Portail ou sur demande. Cette liste pourra être adaptée à tout moment sans que cette adaptation soit considérée comme une modification du Contrat. Proximus ne fournira pas le Service pour des canaux de communication non supportés.

Dès qu'un canal de communication est connecté au Service (c'est-à-dire que le lien est établi avec le compte du Client du canal de communication sélectionné et le compte du Client pour le Service), l'Administrateur, les Superviseurs et les Agents pourront consulter sur le Portail les messages et/ou commentaires du canal de communication concerné et y répondre depuis le Portail.

Cette fonctionnalité offre également aux Administrateurs la possibilité d'écrire des messages d'absence par canal de communication sélectionné. Ces messages seront envoyés aux Visiteurs qui contactent le Client en dehors des heures de bureau ou les jours de fermeture.

3.1.6 Paramètres généraux

Un onglet Paramètres généraux est disponible sur le Portail pour l'Administrateur. L'onglet affiche les fonctionnalités suivantes :

- Routage des conversations
- Langues

La fonctionnalité Routage des conversations permet à l'Administrateur d'activer/de désactiver l'envoi de conversations aux Administrateurs, Superviseurs et Agents en fonction des canaux de communication qu'ils peuvent utiliser, des langues qu'ils parlent et des compétences dont ils disposent. L'Administrateur peut activer ou désactiver cette fonctionnalité dans les Paramètres généraux.

La fonctionnalité Langues permet à l'Administrateur d'enregistrer les langues maîtrisées par les Utilisateurs finaux afin que ces informations apparaissent automatiquement lors de la création/modification du profil des Utilisateurs finaux.

3.1.7 Paramètres Heures de bureau

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur d'enregistrer les heures d'ouverture du Client. L'Administrateur peut également enregistrer les jours de fermeture du Client. Pendant ces périodes prédéfinies, les Visiteurs recevront un message d'absence.

3.1.8 Conversations

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur, à l'Agent et au Superviseur de prendre une conversation de leur file d'attente et de commencer à chatter avec le Visiteur.

Grâce à cette fonctionnalité, l'Administrateur, l'Agent et le Superviseur peuvent également attribuer la conversation à l'Administrateur, à l'Agent ou au Superviseur approprié et/ou ajouter/supprimer des compétences à la conversation pour que celle-ci soit transmise à l'Administrateur, aux Agents ou aux Superviseurs appropriés.

De plus, cette fonctionnalité permet à l'Administrateur, à l'Agent et au Superviseur de consulter le profil du Visiteur ainsi que les conversations précédentes sur le même canal de communication. Les conversations précédentes se limitent à celles qui se sont déroulées pendant la durée du présent Contrat. Ils peuvent aussi ajouter des éléments manuellement au profil du Visiteur. Ces éléments sont le prénom, le nom, l'adresse e-mail, la date de naissance, le numéro de téléphone et le numéro mobile. Ils peuvent également écrire des notes s'ils l'estiment nécessaire.

L'Administrateur, l'Agent et le Superviseur peuvent par ailleurs archiver des conversations dès qu'elles sont terminées en ajoutant des sujets. Lorsque la conversation est terminée, elle est automatiquement placée dans la fonctionnalité Historique.

3.1.9 Statistiques

Un tableau de bord présentant des statistiques est disponible pour l'Administrateur, le Superviseur et l'Analyste. Le tableau de bord affiche des données d'analyse en présentant différents onglets tels que Conversations, Messages et Utilisateur final (sans se limiter à ceux-ci). Sous chaque onglet, les Utilisateurs finaux peuvent trouver des statistiques clés, notamment, mais non exclusivement :

- Le nombre de conversations reçues par canal
- Le nombre de messages par conversation
- Le nombre de conversations par Utilisateur final (non disponible pour l'Analyste)
- Le nombre de conversations par sujet

3.1.10 Répartition

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur et au Superviseur d'envoyer manuellement des conversations à l'Agent ou aux Agents appropriés. Grâce à cette fonctionnalité (à condition qu'elle soit activée dans les paramètres généraux), ils peuvent ajouter des compétences à une conversation ou attribuer la conversation à l'Administrateur, au Superviseur ou à l'Agent approprié. La conversation est alors automatiquement dirigée vers la file d'attente de l'Administrateur, du Superviseur et/ou de l'Agent approprié(s).

3.1.11 Historique

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur et au Superviseur d'avoir un aperçu de toutes les conversations ayant eu lieu précédemment. L'Historique se limite aux conversations qui se sont déroulées pendant la durée du Contrat. L'Administrateur et le Superviseur peuvent également rechercher des conversations sur la base du canal de communication, de la langue, du sujet, de la compétence, du nom de l'Utilisateur final, du nom de la personne avec qui la conversation a été menée, et d'une période.

3.1.12 FAQ

Une FAQ est disponible via le Portail pour l'Administrateur, le Superviseur, l'Analyste et les Agents. Les FAQ consistent en plusieurs questions et réponses écrites qui expliquent aux Utilisateurs finaux comment utiliser le Service.

3.2 Composants du transfert des conversations du Chatbot vers un Utilisateur final

3.2.1 Paramètres du Chatbot

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur de connecter un Chatbot au Service si le Client a pris les mesures requises sur sa plateforme Chatbot compatible. L'Administrateur peut sélectionner le Chatbot qu'il souhaite connecter ainsi que le canal de communication auquel il souhaite le connecter (uniquement pour les canaux de communication supportés par un Chatbot).

La liste des plateformes Chatbot supportées par le Service est disponible via le Portail ou sur demande. Cette liste pourra être adaptée à tout moment sans que cette adaptation soit considérée comme une modification du Contrat. Proximus ne fournira pas le Service pour des plateformes Chatbot non supportées.

3.2.2 Transfert des conversations du Chatbot vers un Utilisateur final

Cette fonctionnalité permet à l'Administrateur, au Superviseur et à l'Agent de mettre en pause le Chatbot connecté au Service lorsqu'il n'est pas en mesure de donner une réponse correcte. Ils peuvent ainsi discuter avec le Visiteur avec lequel le Chatbot était en conversation, sans l'intervention du Chatbot. Lorsque la conversation est terminée, l'Administrateur, le Superviseur ou l'Agent peut redémarrer le Chatbot afin que celui-ci puisse répondre ultérieurement au Visiteur. Tant que le Chatbot n'a pas redémarré pour le Visiteur concerné, la discussion pour ledit Visiteur reste auprès des Utilisateurs finaux.

3.3 #Interact SDK

Cette fonctionnalité permet aux Clients d'avoir accès à l'#Interact SDK. L'#Interact SDK est un logiciel que le Client peut utiliser pour générer un code qui peut être copié sur son site web afin de permettre aux

Visiteurs de communiquer en temps réel avec des Utilisateurs finaux via une session de Chat accessible sur son site web.

3.4 Stockage

Le Service inclut le stockage des données du Client. **Les données du Client** désignent les données ou informations électroniques (données, fichiers, photos, son, texte, hyperliens insérés, etc.) stockées par Proximus dans le cadre du présent Contrat. Les données du Client sont les suivantes :

1- Données de configuration
   a. Liste des données communiquées par le Client dans le Bon de commande en vue de l'activation de son compte
   b. Liste des données communiquées par le Client dans le Bon de commande en vue de la création du premier Utilisateur final pour le Client
   c. Toutes les données introduites par le Client sur le Portail à des fins de gestion du Service

2- Contenu du Client
   Les données ou informations électroniques (données, fichiers, photos, son, texte, hyperliens insérés, etc.) introduites par le Client (y compris ses Utilisateurs finaux) et les Visiteurs du Client à des fins de traitement et de stockage par le Service sur les instructions du Client. Elles incluent plus spécifiquement le contenu des conversations entre le Client (y compris ses Utilisateurs finaux) et ses Visiteurs, ainsi que le contenu des profils des Visiteurs (reçu du réseau social ou ajouté ou complété par les Utilisateurs finaux).
   Pour toute clarté : en cas de conversation sur les services d'un réseau social ou sur des applications de messagerie (donc pas à partir du Chat sur le site web du Client), les données stockées sont une copie de la communication qui a lieu sur le service de réseau social. Proximus ne stocke pas la communication "originale". Celle-ci reste sur le service de réseau social et relève de la responsabilité de l'opérateur du service du réseau social.

3- Statistiques et reporting
   a. Statistiques et reporting disponibles via le Service

Les données du Client sont stockées dans un lieu sécurisé.

Le Service est conçu pour garantir une période de conservation des données du Client équivalente à la durée du Contrat + 30 Jours calendrier.

4. Phase d'implémentation

4.1 Commande

Le Client commande le Service en faisant parvenir à Proximus le Bon de commande concerné, dûment complété et signé. Dans ce Bon de commande, le Client est tenu de préciser notamment :

- La Formule choisie
- Le nom, le prénom, l'adresse e-mail et la langue du premier Utilisateur final
- Les options choisies (le cas échéant)

4.2 Services d'assistance

Seuls Proximus ou ses sous-traitants sont autorisés à réaliser les activités d'implémentation décrites ci-dessous. Toutes les activités d'implémentation sont réalisées pendant les Heures de bureau. À sa demande, le Client peut obtenir un devis pour des activités d'implémentation en dehors des Heures de bureau.

Proximus mène les activités suivantes lors de l'implémentation du Service :

1. Création d'un Compte pour le Client
2. Création du premier Utilisateur final (Administrateur) pour le Client
3. Back-up de la configuration de la Plateforme
4. Activation du Service

Une fois le Service activé, il sera considéré comme étant disponible pour le Client.

Afin d'éviter tout malentendu, Proximus attire l'attention du Client sur le fait que sauf accord explicite décrit dans le Bon de commande, l'implémentation du Service par Proximus ne couvre pas certaines activités. Ces activités sont notamment, mais non exclusivement, les suivantes :

- Création d'Utilisateurs finaux autres que le premier
- Connexion du compte du Client aux canaux de communication et enregistrement de messages d'absence
- Enregistrement des Heures de bureau du Client
- Connexion du Service au Chatbot du Client
- Création de compétences et de sujets
- Intégration de Live Chat sur le site web du Client

4.3 Services d'assistance optionnels

4.3.1 Intégration

En option, le Client peut demander à Proximus d'intégrer le Service dans sa propre infrastructure ICT. Cette configuration sera réalisée conformément au document détaillant le cadre de la mission annexé au Bon de commande et précédemment approuvé par le Client.

À la fin de l'intégration, Proximus débarrassera l'endroit des éventuels emballages et autres déchets et invitera le Client à accepter l'intégration. La procédure d'acceptation est décrite dans les Conditions générales pour les Clients professionnels (voir article "Configuration et installation").

4.3.2 Formation

En option, le Client peut commander une formation sur le Service (disponible en français, néerlandais et anglais). Ces sessions de formation couvrent les aspects suivants :

- Explication des fonctionnalités telles que décrites dans la Description du Service fonctionnel
- Explication des mesures que le Client est tenu de prendre avant de commencer à utiliser le Service

Destinée aux Administrateurs, Superviseurs, Agents et Analystes, la formation a une durée maximale de huit (8) Heures de bureau.

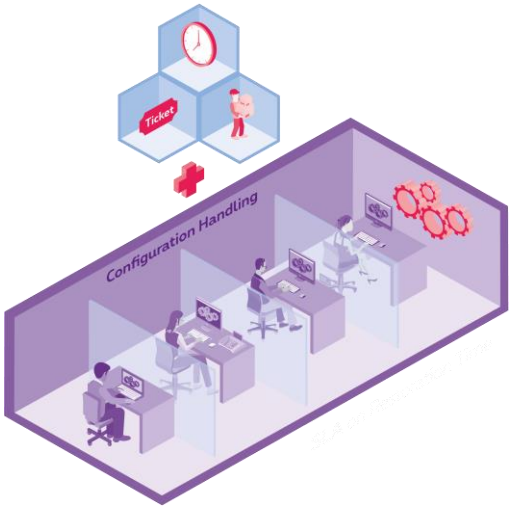
La formation n'inclut pas la réalisation des activités suivantes :

- Création d'Utilisateurs finaux autres que le premier
- Connexion du compte du Client aux canaux de communication et enregistrement de messages d'absence
- Enregistrement des Heures de bureau du Client
- Connexion du Service au Chatbot du Client
- Création de compétences et de sujets
- Intégration du Chat du canal de communication dans le site web du Client

Les frais de déplacement du formateur sont compris dans le Service.

La formation se déroule dans les bâtiments du Client. Le Client accepte de mettre à disposition l'infrastructure requise pour une organisation efficace et effective de la formation. Le Client est notamment tenu de s'assurer du fonctionnement correct des postes de travail et des ordinateurs, de même que de toutes les connexions en ligne requises. Un flipchart, un tableau blanc et un projecteur doivent également être disponibles dans la salle de réunion où se déroulera la formation.

5. Phase opérationnelle



Ce chapitre décrit le support fourni par Proximus dès l'activation du Service (ou dès l'acceptation si le Client a sélectionné l'option Intégration) jusqu'au terme de la période contractuelle. Conformément au présent Contrat, le Client bénéficie d'un support réactif de la part de Proximus pour rétablir un fonctionnement normal le plus rapidement possible en cas d'Incidents, grâce aux interventions et à la gestion de la configuration des Éléments de la Solution concernés, comme décrit ci-dessous.

5.1.1 Accès au Service Desk

Si le Client a choisi la Formule #Interact Pro ou #Interact Bot, il bénéficie de l'accès suivant au Service Desk de Proximus :

Le Service Desk est l'interface entre le Client et Proximus pour tous les aspects relatifs au Service, y compris la réception, l'enregistrement, la consignation et l'escalade des Incidents et autres demandes. Le Service Desk attribue des ressources (première ligne, deuxième ligne, experts) et communique régulièrement avec le Client.

Proximus octroie au Client un accès centralisé au Service Desk par téléphone ou via un portail. Seuls les représentants autorisés du Client ont accès au Service Desk (24h/24, 7j/7) via les canaux suivants :

Accès au Service Desk	
Téléphone	• 080033200 (FR) • 080022200 (NL) • 080055200 (EN)
Portail	https://www.proximus.be/login

Le Client est informé du fait et accepte expressément le fait que les appels provenant du Service Desk de Proximus ou arrivant au Service Desk de Proximus peuvent être enregistrés afin de servir de preuve en

cas de contestation d'une transaction commerciale. Les appels vers ou depuis le service à la clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés, en vue d'un contrôle de la qualité.

Si le client a choisi la Formule #Interact Hub, il a accès au Service Desk de Proximus uniquement en cas d'Incident (aucun Niveau de service ne s'applique dans ce cas). Pour toutes les autres demandes, le Client est invité à consulter les FAQ disponibles via le Portail.

5.1.2 Traitement des Incidents

Les activités de Traitement des Incidents effectuées par Proximus ont pour but de résoudre un Incident ou d'en diminuer les conséquences dans le cadre du Niveau de service convenu. La redevance du Service couvre les frais de déplacement et les patches/Updates, pour autant que l'intervention ait lieu en Belgique.

5.1.2.1 Diagnostic à distance

Le Diagnostic à distance sert principalement à évaluer et analyser l'Incident rapporté, à en déterminer la cause et à en valider l'impact – oralement ou en accédant à l'environnement du Client via une connexion à distance.

Proximus prendra des mesures pour déterminer la cause de l'erreur et localiser le composant défectueux. Ces mesures incluent l'identification des problèmes de performance et des problèmes liés aux fichiers de configuration.

Le Diagnostic à distance permet à Proximus de déterminer les actions à entreprendre pour résoudre l'Incident.

5.1.2.2 Intervention à distance

Si une solution provisoire ou permanente a été identifiée et pour autant que l'Incident puisse se résoudre à distance, Proximus entamera une Intervention à distance en étroite collaboration avec le Client. Le Client est informé à intervalles réguliers de l'état d'avancement de l'intervention.

Proximus restaure la configuration de l'Élément de la solution concerné à un état de fonctionnement correspondant au dernier back-up de la configuration disponible.

5.1.3 Gestion de la configuration

Les activités de Gestion de la configuration effectuées par Proximus aux termes du Contrat ont pour but, dans les limites définies dans le présent chapitre, de :

- documenter la configuration de l'Élément de la solution concerné ;
- gérer la configuration des Éléments de la solution concernés ;
- réaliser un back-up de la configuration des Éléments de la solution concernés ;
- tenir à jour les Éléments de la solution concernés.

5.1.3.1 Documentation de la configuration

Proximus recueille et documente les informations à jour relatives à la configuration de l'Élément de la solution concerné. Cette documentation est mise à la disposition de Proximus uniquement.

5.1.3.2 Gestion de la configuration et de l'accès

Le présent chapitre définit les droits de gestion d'accès détenus par Proximus et le Client en rapport avec l'Élément de la solution concerné. Lorsqu'un Élément de la solution ne relève pas de ce Composant de Service, Proximus ne détient aucun droit d'accès et de configuration concernant ce même Élément de la solution. Ces droits d'accès et de configuration sont détenus par le Client et/ou un fournisseur de Produits de tiers.

5.1.3.2.1 Gestion de la configuration sans droits d'accès

Proximus utilise des processus planifiés et dans certains cas automatisés afin de tenir à jour l'Élément de la solution.

Proximus effectue les actions visant à maintenir l'Élément de la solution concerné en bon état de fonctionnement. À cet égard, Proximus utilise une plateforme de gestion sécurisée et centralisée avec des droits d'accès. Pour résoudre plus rapidement les problèmes, toutes les activités de cette plateforme sont enregistrées.

Proximus ou son fournisseur détient tous les droits d'administrateur de l'Élément de la solution concerné. Le Client n'a aucun droit d'accès ni d'administrateur et n'est pas autorisé à modifier de quelque manière que ce soit l'Élément de la solution ou les interfaces.

5.1.3.2.2 Gestion de la configuration avec droits d'accès spécifiques

Proximus utilise des processus planifiés et dans certains cas automatisés afin de tenir à jour l'Élément de la solution.

Proximus effectue les actions visant à maintenir l'Élément de la solution concerné en bon état de fonctionnement. À cet égard, Proximus utilise une plateforme de gestion sécurisée et centralisée avec des droits d'accès. Pour résoudre plus rapidement les problèmes, toutes les activités de cette plateforme sont enregistrées.

Proximus possède tous les droits d'administrateur de l'Élément de la solution concerné. Le Client dispose de droits d'accès spécifiques pour apporter des changements limités. Seuls les représentants autorisés du Client ont accès à la configuration des Éléments de la solution via la même plateforme de gestion sécurisée et centralisée avec des droits d'accès limités.

Le Client est autorisé à apporter des changements qui sont possibles sur le Portail.

Proximus décline toute responsabilité pour les conséquences éventuelles de changements effectués par le Client ou des tiers.

5.1.3.3 Back-up

Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour effectuer des back-ups réguliers de la configuration des Éléments de la solution concernés et des données du Client, et les mettra à disposition à des fins de restauration en cas d'Incident.

Le premier back-up est effectué pendant la phase d'implémentation.

Sauf convention contraire écrite entre les Parties, l'exécution des back-ups est planifiée sur une base hebdomadaire. Le back-up de la configuration est sauvegardé dans un endroit sécurisé.

5.1.3.4 Updates et Upgrades

Proximus détermine seule les moyens techniques nécessaires pour fournir le Service conformément au Contrat.

Proximus surveille les notifications des fournisseurs en ce qui concerne les nouveaux Updates et Upgrades. Elle décide de déployer de tels Updates/Upgrades à sa propre discrétion. Proximus n'a aucune obligation de déployer chaque Update et chaque Upgrade que le fournisseur met à sa disposition, d'augmenter la capacité de l'Élément de la solution concerné ni d'ajouter de nouvelles fonctionnalités à l'Élément de la solution concerné. De tels Updates/Upgrades ne peuvent pas être refusés par le Client.

6. Niveaux de service

Le présent chapitre décrit les Niveaux de service applicables aux Formules #Interact Pro et #Interact Bot. Aucun Niveau de service n'est applicable en cas de Formule #Interact Hub. Les Niveaux de service applicables comprennent le Service Level Objective (SLO) et le Service Level Agreement (SLA). Ceux-ci sont décrits dans les tableaux ci-dessous.

6.1 Champ d'application

Ces Niveaux de Service s'appliquent dans le cadre de la Fenêtre de service définie ci-dessous, dès l'activation du Service (ou dès l'acceptation de l'intégration et de l'activation par le Client si ce dernier a souscrit l'option Intégration) et dès la réception des identifiants, le cas échéant.

Les Niveaux de service ne s'appliquent qu'au Service décrit dans le présent document et aux Incidents relevant de la responsabilité de Proximus.

Sont exclus du calcul du Niveau de service (application du principe "Stop-Clock") :

- tout Incident, retard ou événement empêchant Proximus de fournir le Service, imputable au Client (notamment, mais non exclusivement l'indisponibilité du site web du Client), à un cas de Force majeure, à un problème de connectivité ou à un tiers (notamment, mais non exclusivement l'indisponibilité du service de réseau social) ;
- les heures non comprises dans la Fenêtre de service, et
- les travaux planifiés (en ce compris les interruptions pour cause de maintenance).

Aucun Niveau de service n'est applicable en cas de Support à la demande.

6.2 SLO et SLA

Le SLO définit une obligation de moyens. Tout non-respect des SLO ne peut dès lors pas être considéré comme un manquement grave. Aucun Crédit de service ne peut être exigé en cas de manquement.

Le SLA définit une obligation de résultat. En cas de non-respect du SLA, le Client est en droit d'obtenir les Crédits de service de Proximus énumérés dans le tableau ci-dessous. Sauf si le Client a souscrit un Contrat de gestion de service, il est tenu de les réclamer personnellement, puisque Proximus ne les fournit pas de manière proactive.

Pour que le Client reçoive un crédit de Niveau de service, la notification du non-respect du Niveau de service doit être soumise par écrit à Proximus dans les trois (3) mois suivant la fin du mois où le non-respect du SLA a été constaté. Les Crédits de service constituent l'unique compensation en cas de non-respect par Proximus de ses engagements.

Le Client ne pourra toutefois pas réclamer de Crédits de service (1) en cas d'arriérés de paiement des factures Proximus concernant ce Contrat ou un autre contrat ou (2) en cas de violation du Contrat pendant la durée de l'Incident ou de l'événement. Si le Contrat prend fin ou est résilié avant l'attribution du Crédit de service, ce dernier sera considéré comme nul dès la date de fin ou de résiliation du Contrat.

6.3 Fenêtres de service

Les Niveaux de service s'appliquent dans les limites de la Fenêtre de service sélectionnée.

On entend par Fenêtre de service, la période durant laquelle s'accomplissent les activités de Traitement des Incidents.

Nom de la Fenêtre de service	*Acronyme*	*S'applique à*	*Heures de Fenêtre de service*
Heures de Service standard	SSH	*La Plateforme* *Le Portail* *Le Chat du Client*	*Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h*

6.4 Priorité de l'Incident

Si le Client détecte un Incident, il peut contacter le Service Desk. Le Service Desk assignera une priorité à l'Incident en se basant sur l'impact de l'Incident.

Définition des priorités	
P1*	Interruption complète du Service
P2	Détérioration grave du Service (fonctions critiques pour les activités) ou activation du back-up
P3	Impact limité (processus d'entreprise disponibles)
P4	Pas d'impact/demande d'info

S'il apparaît, à la lumière du diagnostic, que l'impact de l'Incident ne correspond pas à celui mentionné par le Client lors de la création du Ticket, Proximus corrigera la priorité assignée à l'Incident.

*Les Incidents P1 doivent être consignés en contactant le Service Desk (uniquement par téléphone).

6.5 Fenêtre de maintenance planifiée

Conformément aux Conditions générales pour les Clients professionnels, Proximus recourra le plus possible à la Fenêtre de maintenance planifiée suivante :

Activités de maintenance ne nécessitant pas l'interruption du Service : pendant les Heures de bureau

Activités de maintenance nécessitant l'interruption du Service :

Du lundi au dimanche : de 0 h à 6 h

Jours fériés en Belgique : de 23 h à 7 h

Lorsque les Conditions générales pour les Clients professionnels le prescrivent, Proximus informera le Client soit personnellement, soit via la publication d'un avis sur le Portail en libre-service.

6.6 Description du Niveau de service

KPI de SLA	Définition	S'applique à	Objectif	Valable pour	Crédits de service
Délai de réaction à des Incidents	Le délai pendant la Fenêtre de service convenue, entre la création du ticket et le début de l'intervention par Proximus, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Diagnostic à distance pour la Plateforme, le Portail et le Chat du Client	Incidents P1 : 1 h Incidents P2 : 2 h	Incidents P1 pour #Interact Pro #Interact Bot Incidents P2 pour #Interact Pro #Interact Bot	Incidents P1 : 10 % du droit de licence facturé pour le mois précédent pour chaque Incident P1 validé et impliquant le non-respect du SLA, avec un montant maximum de 25 % du droit de licence facturé pour le mois précédent * Incidents P2 : 5 % du droit de licence facturé pour le mois précédent pour chaque Incident P2 validé et impliquant le non-respect du SLA, avec un montant maximum de 25 % du droit de licence facturé pour le mois précédent *
Délai de restauration des appareils/du Service	Le délai de restauration des appareils/du Service se définit comme la période comprise entre la création du ticket et la résolution d'un Incident au niveau de l'Élément de la solution, pendant la Fenêtre de service convenue, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Intervention à distance pour la Plateforme, le Portail et le Chat du Client	Incidents P1 : 6 h Incidents P2 : 10 h	Incidents P1 pour #Interact Pro #Interact Bot	Incidents P1 : 20 % du droit de licence facturé pour le mois précédent pour chaque Incident P1 validé et impliquant le non-respect du SLA, avec un montant maximum de 25 % du droit de licence facturé pour le mois précédent * Incidents P2 : 15 % du droit de licence facturé pour le mois précédent pour chaque Incident

				Incidents P2 pour #Interact Pro #Interact Bot	P2 validé et impliquant le non-respect du SLA, avec un montant maximum de 25 % du droit de licence facturé pour le mois précédent *

* Le montant total des Crédits de service accordés au Client conformément au présent Contrat dans le cadre d'un SLA au cours de n'importe quel mois calendrier ne dépassera pas les droits de licence payés par le Client pour le Service pour l'année en question.

KPI de SLO	Définition	S'applique à	Objectif	Valable pour	Crédits de service
Délai de réaction à des Incidents	Le délai pendant la Fenêtre de service convenue, entre la création du ticket et le début de l'intervention par Proximus, moins le temps perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.	Diagnostic à distance pour la Plateforme, le Portail et le Chat du Client	Incidents P3 : 5 h Incidents P4 : 10 h	Incidents P3 pour #Interact Pro #Interact Bot Incidents P4 pour #Interact Pro #Interact Bot	Aucun
Délai de restauration des appareils/du Service	Le délai de restauration des appareils/du Service se définit comme la période comprise entre la création du ticket et la résolution d'un Incident au niveau de l'Élément de la solution, pendant la Fenêtre de service convenue, moins le temps	Intervention à distance pour la Plateforme, le Portail et le Chat du Client	Incidents P3 : 3 jours Incidents P4 : 6 mois	Incidents P3 pour #Interact Pro #Interact Bot	Aucun

	perdu en raison d'un événement pour lequel le principe "Stop-Clock" est applicable.			Incidents P4 pour #Interact Pro #Interact Bot	

7. Conditions spécifiques

7.1 Informations générales

7.1.1 Les Conditions spécifiques complètent les Conditions générales pour les Clients professionnels 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.

7.2 Procédure contractuelle

7.2.1. DURÉE

Par dérogation aux Conditions générales, le Contrat est conclu pour une Durée initiale de deux (2) ans. À l'échéance de la Durée initiale, le Contrat sera reconduit conformément aux Conditions générales par périodes successives de un an.

7.2.2. RÉSILIATION ET EFFETS DE LA RÉSILIATION

7.2.2.1. Si le Client résilie le Contrat de manière anticipée, il sera redevable à Proximus d'une indemnité de résiliation anticipée égale au droit de licence dû pour le nombre minimum d'Utilisateurs finaux requis (défini dans le Bon de commande) jusqu'à l'expiration de la période contractuelle en cours, sans préjudice du remboursement de toute réduction dont le Client aurait indûment bénéficié. En outre, les dispositions éventuelles relatives au report de paiement seront considérées comme nulles et les sommes restant dues seront immédiatement exigibles.

7.2.2.2. À la résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit :

(1) Proximus désactivera le Service et tout compte fourni dans le cadre de celui-ci ;

(2) le Client s'engage à ne plus utiliser le Service et à détruire toute la documentation reçue de Proximus ainsi que toutes les copies, y compris les copies partielles, de l'Interact SDK mis à sa disposition dans le cadre du Service, le cas échéant. Le Client certifiera que l'Interact SDK (le cas échéant) a été effacé de tous les appareils, mémoires informatiques et appareils de stockage sous le contrôle du Client et que la documentation a été détruite, et

(3) le contenu du Client ne sera plus disponible pour le Client. Par conséquent, le Client est tenu de prendre les mesures qui s'imposent avant la résiliation du Contrat pour extraire son contenu comme expliqué dans la documentation mise à sa disposition par Proximus sur le Portail. Le Client sera chargé de réinstaller son contenu sur son propre équipement ou sur l'équipement d'un tiers avec ses propres licences. Les modèles, dessins et images appartenant à Proximus ou à ses fournisseurs ne seront pas restitués. Le Client n'est pas habilité à extraire d'autres données que celles se rapportant à son propre contenu. Les données du Client (y compris le contenu du Client) sont définitivement supprimées à l'expiration de la période de conservation définie au chapitre "Description du Service fonctionnel".

7.3 Droit d'utilisation

7.3.1. Conformément aux conditions du Contrat et moyennant le paiement, par le Client, de la ou des redevances applicables, Proximus octroie au Client, dès la date d'activation du Service, un droit non cessible, non sous-licenciable, non permanent et non exclusif d'accéder au Service et de l'utiliser pendant toute la durée du Contrat.

Le Client est autorisé à accorder l'accès au Service aux Utilisateurs finaux et est responsable, conformément aux Conditions générales pour les Clients professionnels, de l'utilisation du Service par les Utilisateurs finaux.

7.3.2. Le présent article est d'application si le Client a souscrit l'option #Interact SDK. Conformément aux Conditions du présent Contrat et moyennant le paiement, par le Client, de la ou des redevances applicables, Proximus octroie au Client, dès la date d'activation du Service et pour toute la durée du Contrat, une licence non exclusive, non cessible, non sous-licenciable et non permanente pour télécharger, installer et utiliser le Software Development Kit qu'elle met à sa disposition ("#Interact SDK") sous forme de code objet uniquement, aux seules fins de développement d'une fonctionnalité de Chat sur les sites web du Client afin de faciliter la communication entre le Client et ses Visiteurs et à condition que l'#Interact SDK soit utilisé uniquement en combinaison avec le Service.

7.3.3. Augmentation ou réduction du nombre d'Utilisateurs finaux

Le Client peut augmenter son nombre d'Utilisateurs finaux à tout moment durant la période contractuelle. Toute demande du Client visant à accroître le nombre d'Utilisateurs finaux s'effectue via le Portail et sera exécutée et facturée dès sa date d'enregistrement par Proximus. La période contractuelle des Utilisateurs finaux supplémentaires sera alignée sur la période du Contrat en cours. La date de fin de contrat sera dès lors la même pour tous les Utilisateurs finaux.

Le Client peut réduire son nombre d'Utilisateurs finaux à tout moment durant la période contractuelle. Sans préjudice des exigences minimales stipulées dans le Contrat, toute demande du Client visant à réduire le nombre d'Utilisateurs finaux s'effectuera via le Portail et sera exécutée et facturée dès sa date d'enregistrement par Proximus.

Si des mesures spécifiques s'imposent pour permettre l'augmentation ou la réduction du nombre d'Utilisateurs finaux autorisés, Proximus en informera le Client. Le Client s'engage à prendre ces mesures dans les délais communiqués par Proximus. À défaut, le Client accepte que Proximus ne puisse pas exécuter sa demande. Le mois en question sera facturé sur la base des règles précédemment applicables.

7.3.4. Audit

Pendant la durée du Contrat et l'année qui suit, le Client est tenu de conserver toutes les données relatives aux licences et à son utilisation du Service dans le cadre du Contrat. Proximus a le droit, à ses frais, de vérifier si le Contrat est respecté. Le Client est tenu de fournir immédiatement à Proximus toute information raisonnablement demandée par cette dernière, y compris l'accès aux systèmes sur lesquels fonctionne le Service. Si un contrôle révèle une quelconque utilisation sans licence ou sans autorisation du Service, le Client est tenu de commander dans les 30 Jours calendrier un nombre suffisant de licences pour couvrir son utilisation passée et présente, à 125 % du prix, sur la base du prix en vigueur à ce moment, et rembourser à Proximus les frais de contrôle qu'elle a encourus.

En exerçant les droits décrits ci-dessus et en appliquant les procédures décrites ci-dessus, Proximus ne renonce pas à ses droits de faire respecter ce Contrat ou de protéger ses droits de propriété intellectuelle (ou ceux de ses fournisseurs) par tout autre moyen légal.

Proximus informera le Client au moins 15 Jours calendrier à l'avance de son intention de vérifier si le Client respecte le Contrat. Ce contrôle aura lieu pendant les Heures de bureau, d'une manière qui ne perturbera pas de façon déraisonnable les activités du Client.

7.4 Droits et obligations du Client

7.4.1. Le Client désignera une ou plusieurs personnes possédant les compétences, les connaissances et/ou l'expérience adéquates pour superviser le Service, évaluer la pertinence et les résultats du Service et endosser la responsabilité de ces résultats.

7.4.2. En tant que prérequis, le Client s'engage à avoir et conserver pendant toute la durée du Contrat un compte Client auprès du fournisseur de Produits de tiers pour le canal de communication sélectionné. À défaut, Proximus ne sera pas en mesure d'exécuter le Service pour le canal de communication sélectionné concerné. La redevance du Service reste due par le Client jusqu'à ce qu'il résilie le Contrat conformément aux Conditions générales.

7.4.3. Le Client rapportera dûment et sans délai tout Incident lié au Service et toute adaptation technique ou opérationnelle apportée susceptible d'affecter la fourniture du Service par Proximus. Il doit toutefois s'assurer que l'Incident n'a pas été causé par ses soins, ses employés ou son propre équipement.

7.4.4. En plus des Conditions générales, le Client s'abstiendra (et veillera à ce que tout tiers, y compris tout Utilisateur final, s'abstienne) (1) de copier le Service sauf dans les cas expressément autorisés par le présent Contrat, (2) d'utiliser le Service sur des équipements non autorisés, (3) d'utiliser le Service d'une manière susceptible de l'endommager ou de perturber son utilisation par une autre personne, (4) de modifier le Service ou de s'en inspirer pour créer des travaux dérivés, de faire de l'ingénierie inverse, de décompiler, décrypter, désassembler ou réduire le Service à un format lisible par l'homme (sauf dans les cas autorisés par la loi) ou de tenter de le faire, (5) de modifier les légendes ou indications de propriété figurant sur ou dans le Service, (6) de tenter d'accéder au Service sans autorisation dans le but de tester sa vulnérabilité ou de perturber le Service ou tout appareil, toute donnée, tout compte ou tout réseau, (7) de diffuser des spams et des logiciels malveillants, (8) d'utiliser le Service dans l'intention de contourner ses contraintes techniques, le calcul des redevances du service ou les limites d'utilisation, (9) d'utiliser le Service pour surveiller sa disponibilité, sa performance ou une fonctionnalité ou à toute autre fin de benchmarking ou de concurrence, (10) d'utiliser le Service en violation des droits d'autres parties.

7.4.5. Dans le cadre du Service, le Client doit être en mesure d'accéder à un portail en ligne et de l'utiliser (ci-après le "Portail"). Le Client garantit que seuls les Utilisateurs finaux se verront accorder un tel accès. Le Client respectera toute autre norme technique ou de sécurité imposée de temps à autre par Proximus à propos du Portail. Le Client suspendra immédiatement l'accès de tout Utilisateur final qui ne respecte pas le Contrat. Proximus ne peut vérifier le bien-fondé des demandes d'accès ni de l'utilisation du Portail et décline toute responsabilité concernant les conséquences résultant d'un accès frauduleux ou d'une utilisation frauduleuse. Conformément aux Conditions générales, le Client informera immédiatement Proximus s'il constate que son accès au Portail a été compromis. Le Client informera immédiatement Proximus par écrit de tout changement intervenant dans les données d'identification des Utilisateurs finaux.

7.4.6. Le Client reconnaît expressément avoir reçu de Proximus toutes les informations auxquelles il pouvait raisonnablement s'attendre afin de s'assurer, avant la conclusion du Contrat, que le Service répond à ses besoins et exigences.

7.4.7. Le Client reconnaît et accepte le fait que Proximus a défini ses prix et conclu le présent Contrat compte tenu des exclusions de garantie et de la limitation de responsabilité établies dans le présent Contrat, que celles-ci reflètent une répartition des risques entre les Parties et constituent un élément fondamental de l'accord conclu entre les Parties.

7.5 Droits et obligations de Proximus

7.5.1. Le Client reconnaît et accepte le fait que le Service est un service standard qui n'est pas conçu spécifiquement pour satisfaire ses besoins.

7.5.2. Le chapitre "Phase opérationnelle" décrit les activités de support réalisées par Proximus en cas d'Incident. L'intervention de Proximus n'est pas comprise dans le Service (Proximus facturera néanmoins séparément l'intervention éventuelle au tarif actuel en vigueur) (i) en cas d'Incident survenu en raison d'une utilisation ou d'un événement non prévu dans les conditions de fonctionnement normal de l'Élément de la solution concerné, (ii) en cas de fourniture d'un Support à la demande ; (iii) en cas d'Incident survenu en raison :

a. de causes externes incluant notamment les conditions météo, la fermeture ou coupure de lignes téléphoniques non comprises dans le Service, des pannes de l'air conditionné, des prises défectueuses, des orages, la foudre, des inondations et toute autre cause étrangère à l'Élément de la solution, des facteurs environnementaux inadéquats tels qu'une humidité trop élevée, des températures anormales ou une quantité anormalement élevée de poussière ;
b. d'une utilisation de l'Élément de la solution affecté non autorisée par le Contrat ni par une quelconque prescription émanant de Proximus ;
c. d'une utilisation avec l'Élément de la solution affecté ou liée à ce dernier pour des éléments non approuvés par Proximus ou du fonctionnement irrégulier de l'élément auquel l'Élément de la solution est connecté ;
d. de l'exécution (ou de la tentative) de maintenance, d'un déménagement, d'une réparation, d'une modification ou d'un changement au niveau de l'Élément de la solution affecté par des personnes autres que Proximus ou autorisées par Proximus sans l'autorisation préalable écrite de Proximus ;
e. d'une négligence ou d'un manquement (par action ou omission) lors de l'utilisation ou l'installation du Produit par le Client ou des tiers (comme l'utilisation d'une tension trop élevée, le renversement de liquides, etc.) ;
f. du non-respect par le Client de ses obligations stipulées dans le présent Contrat ;
g. du changement apporté par le Client ou un tiers à l'infrastructure sous-jacente au Service du Client.

7.5.3. Dans les limites autorisées par la loi en vigueur et sauf accord contraire entre les Parties, Proximus (et ses fournisseurs) exclut toute garantie de fonctionnement permanent, ininterrompu, sans erreur et exempt d'éléments nuisibles du Service. En outre, le Client reconnaît et accepte le fait que Proximus n'a pas d'autres obligations que celles expressément énumérées dans le présent Contrat.

7.5.4. Le Service peut faire l'objet de restrictions, pannes, retards et/ou autres inhérents à la connexion internet utilisée par le Client. Dans le cadre du présent Contrat, Proximus ne sera en aucun cas responsable des dommages, pertes ou responsabilités susceptibles d'en résulter.

7.5.5. Par dérogation aux Conditions générales, dans le cas où Proximus serait tenue responsable de la perte du contenu du Client stocké ou des dommages occasionnés à celui-ci, la responsabilité de Proximus sera limitée par événement, à sa seule discrétion, à la réplication des données au départ des derniers back-ups disponibles réalisés par Proximus dans le cadre du Service ou au montant (à l'exclusion de toute redevance unique) payé par le Client à Proximus pour le Service au cours du mois précédant la cause du dommage.

7.6 Paiement et facturation

7.6.1. La redevance du Service comprend le droit de licence et la redevance unique éventuelle.

La redevance unique (le cas échéant) est facturée anticipativement au Client. .

Le droit de licence est facturé mensuellement, à terme échu, dès la date d'activation. Elle dépend du nombre d'Utilisateurs finaux activés (quel que soit leur profil) pendant la période de facturation. Chaque Utilisateur final est facturé uniquement pour la durée de son activation.

Si le Client demande de ramener le nombre d'Utilisateurs finaux sous le nombre minimal requis prévu par le Contrat, Proximus diminuera le nombre d'Utilisateurs finaux comme demandé, mais continuera à facturer au Client le nombre minimal d'Utilisateurs finaux requis.

7.6.2. Le Client reconnaît et accepte le fait que ses factures se basent sur les mesures effectuées par les systèmes de Proximus (ou de ses fournisseurs) pour le cycle de facturation concerné.

7.6.3. Il appartient au Client de sélectionner et d'obtenir en temps utile un service de connectivité internet approprié afin de pouvoir utiliser le Service, et de s'acquitter des frais liés audit service de connectivité internet.

7.7 Produits de tiers

7.7.1. Le Service peut inclure l'interopérabilité du Service avec un ou des Produits de tiers.

7.7.2. Ces Produits de tiers relèvent de la responsabilité exclusive de leur fournisseur (et non de Proximus). Proximus n'appuie, n'endosse ou ne fournit aucune garantie concernant lesdits Produits de tiers et décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement du Service en raison d'un Produit de tiers.

Ces Produits de tiers sont soumis aux conditions (notamment, mais non exclusivement la redevance du service, les règles relatives à la protection de la vie privée ou les règles relatives au contenu) dudit fournisseur de Produits de tiers. Ces conditions s'appliquent entre le Client et le fournisseur de Produits de tiers, et ne lient pas Proximus. Le Client respectera à tout moment les conditions du fournisseur de Produits de tiers. Le non-respect des conditions du fournisseur de Produits de tiers sera toutefois considéré comme une rupture du contrat de la part du Client, pour laquelle Proximus se réserve le droit de résilier le Contrat.

7.7.3. Le Client défendra Proximus et la garantira contre toute poursuite, action ou réclamation de tiers (notamment, mais non exclusivement le fournisseur de Produits de tiers ou les Visiteurs) liée aux Produits de tiers. Proximus décline toute responsabilité et ne peut être tenue responsable du contenu posté par les Visiteurs, le Chatbot ou les Utilisateurs finaux concernant un Produit de tiers. Proximus ne crée pas ou ne traite pas pareil contenu.

7.7.4 Le Client reconnaît que les fonctionnalités du Service qui interagissent avec des Produits de tiers sont dépendantes de la disponibilité permanente des API des Produits de tiers et du programme d'utilisation avec le Service. Le Service peut être impacté, interrompu ou résilié (en tout ou en partie), sans l'intervention d'un tribunal et sans que Proximus soit redevable d'une quelconque compensation, si un Produit d'un tiers cesse de mettre son API ou son programme à la disposition de Proximus ou si un Produit d'un tiers est confronté à une panne, un dysfonctionnement ou tout changement au niveau de ses services, de ses pratiques ou de ses fonctionnalités. Dans ce cas, le Portail affichera un message d'erreur.

.

7.8 Données du Client

7.8.1. Le Client est le seul responsable de son contenu.

Le Client s'engage à ne pas échanger ou placer dans l'espace de stockage mis à disposition dans le cadre du présent Contrat du contenu du Client susceptible (1) de porter atteinte aux droits de tiers (droits de propriété intellectuelle, de protection de la vie privée ou autres) ; (2) d'être immoral ou contraire à l'ordre public, à tout code de conduite (en ce compris les règles du fournisseur de Produits de tiers) ou à toute législation ou réglementation en vigueur (en ce compris de manière non limitative la réglementation en matière de protection de la vie privée, de commerce électronique et de protection des consommateurs) ou (3) d'occasionner des dommages à l'infrastructure de Proximus (et de ses fournisseurs) ou au contenu échangé ou placé dans l'espace de stockage par d'autres clients. Le Client garantit en particulier que son Contenu est exempt de tout logiciel malveillant.

En cas de réclamation, de plainte ou d'action de la part d'un tiers (notamment d'un fournisseur de Produits de tiers, d'un fournisseur de Proximus ou d'un Visiteur) relative aux obligations du Client stipulées dans le présent article, aux données du Client ou à la qualité et/ou l'exactitude du Contenu du Client, le Client défendra Proximus, la garantira et l'indemnisera contre toute action, toute réclamation, tous dommages-intérêts ou tous frais (frais juridiques inclus) que Proximus pourrait encourir en conséquence.

Proximus ne vérifie pas le contenu du Client. Toutefois, si Proximus est informée ou a de bonnes raisons de croire que le contenu est illégal ou pourrait porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, elle se réserve le droit de vérifier le contenu et de prendre les mesures qui s'imposent, techniques ou autres, comme la suspension immédiate du présent Contrat, la prise de toute autre mesure nécessaire afin de mettre fin à l'atteinte/l'infraction ou encore la notification aux autorités compétentes, sans être tenue au paiement d'une indemnité au Client.

7.8.2. Tout Contenu du Client protégé par des droits de propriété intellectuelle demeurera la propriété exclusive du Client (ou le cas échéant, du donneur de licence tiers).

Sans préjudice de ce qui précède, le Client accorde (et garantit qu'il a le droit d'accorder) à Proximus, dans le seul but de fournir le Service au Client, une licence mondiale, libre de droits, cessible (impliquant que les filiales, les sous-traitants, les revendeurs et les partenaires de Proximus peuvent fournir le Service) et irrévocable en vue de l'utilisation, la modification, l'exécution publique, l'affichage public, la reproduction et la distribution du contenu du Client.

7.8.3. Proximus déploiera tous ses efforts raisonnables pour mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger le contenu du Client contre toute destruction accidentelle ou illégale, toute perte accidentelle, toute modification, toute divulgation ou tout accès non autorisés et contre toute forme de traitement illégal du Contenu.

Par dérogation à ce qui précède, Proximus décline toute responsabilité pour les dommages éventuels subis par le Client ou un tiers (pertes d'exploitation, perte de données, atteinte à la confidentialité ou l'intégrité du contenu du Client etc.) et imputables au dysfonctionnement du Service à la suite d'un changement intentionnel ou non introduit par le Client ou un tiers, ou d'une violation du système de sécurité (acte frauduleux ou attaque) par toute personne (à l'exception des collaborateurs de Proximus). En cas de faute ou de négligence du Client, ce dernier garantira Proximus contre toute plainte, réclamation ou action de tiers (en ce compris le fournisseur de Produits de tiers, le fournisseur de Proximus, les Visiteurs, les Utilisateurs finaux) à cet égard. Proximus recommande au Client de souscrire une police d'assurance appropriée pour couvrir cette responsabilité et les risques inhérents à l'utilisation du service et à l'accès à celui-ci.

7.8.4. Proximus intervient en qualité de sous-traitant pour les données à caractère personnel incluses dans les données de configuration ou dans le contenu du Client stocké par Proximus dans le cadre du présent Contrat sur instruction du Client. Pour toute autre donnée à caractère personnel traitée par Proximus aux termes du présent Contrat, Proximus intervient en qualité de responsable des données.

Proximus est autorisée à accéder (au même titre que ses sous-traitants) aux données à caractère personnel incluses dans les données de configuration ou dans le contenu du Client stocké par Proximus dans le cadre du présent Contrat :

- en vue de la réalisation de toute opération requise pour l'exécution de ses tâches dans le cadre du Contrat ;
- suite à l'injonction d'un tribunal de la juridiction compétente ou d'une autorité publique ;
- en vue de protéger le réseau, les équipements et les intérêts de Proximus (et de ses sous-traitants).

En tant que responsable du traitement, le Client est tenu d'informer et/ou de recueillir le consentement nécessaire de la Personne concernée lorsque la Législation sur la protection des données l'impose. Si le Client néglige de le faire, il garantira et indemnisera Proximus contre toute action, toute réclamation, tous dommages-intérêts et tous frais que Proximus pourrait encourir à la suite d'une plainte introduite à cet égard par une Personne concernée.

7.9 Formation

7.9.1. Proximus est autorisée à modifier le contenu de la formation, pour autant que l'objectif de celle-ci ne soit pas compromis. Moyennant préavis raisonnable, Proximus est également autorisée à modifier les dates, heures et lieux des formations convenus entre les Parties. En cas de maladie du formateur, Proximus est autorisée à annuler la formation à tout moment, sans être redevable d'une quelconque indemnité.

7.9.2. Le Client a le droit d'annuler sa formation à tout moment moyennant notification écrite à cet effet. Pour autant qu'elle soit effectuée au plus tard cinq (5) Jours ouvrables avant le début de la formation, l'annulation s'effectue sans frais. Si l'annulation a lieu moins de cinq (5) Jours ouvrables avant le début de la formation, le Client devra s'acquitter de l'intégralité des frais de formation. S'il souhaite simplement modifier la date d'une formation, le Client devra s'acquitter de 50 % des frais de formation en guise de compensation s'il introduit sa demande moins de cinq (5) Jours ouvrables avant le début de la formation.

7.9.3. Le Client reconnaît qu'il est strictement interdit de reproduire la documentation et/ou le logiciel de la formation. Il est également interdit de mettre la documentation ou le logiciel à la disposition de tiers, sous quelque forme que ce soit.