



Enterprise Business Unit Solutions

Contractuele dienstbeschrijving

#Interact

Datum 14/03/2019
Gevoeligheid **Vertrouwelijk**

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
2. Overzicht van de Dienst	4
3. Functionele dienstbeschrijving	8
4. Implementatiefase	13
5. Operationele fase	15
6. Service Levels	19
7. Specifieke voorwaarden	25

1. Inleiding

#Interact (hierna de '**Dienst**' genoemd) is een cloudapplicatie die op een centraal platform (hierna het '**Platform**' genoemd) de berichten en commentaren bundelt die de Klant ontvangt van compatibele communicatiekanalen (zoals, maar niet beperkt tot, Facebook, Facebook Messenger, chat op zijn eigen website), die de Klant heeft geselecteerd. Dankzij deze Dienst kan de Klant deze berichten bekijken en beantwoorden via een portal (hierna de '**Portal**' genoemd) vanaf het Platform, zonder dat hij individueel met elk geselecteerd communicatiekanaal moet zijn verbonden.

De Dienst biedt de Klant via de Portal toegang tot het Platform door middel van een account die voor hem is aangemaakt. Dankzij deze toegang kan de Klant de berichten en commentaren beantwoorden die hij ontvangt van de communicatiekanalen die hij met zijn account heeft verbonden (ook de '**geselecteerde communicatiekanalen**' genoemd).

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

- Platform
- Portal
- Communicatiekanalen:
 - Sociale netwerkdiensten, berichtenapplicaties (niet in de Dienst begrepen)
 - De chat van de Klant op zijn website (in de Dienst begrepen, ook '**Klantchat**' genoemd)
- Chatbot: computerprogramma dat met mensen kan converseren via de uitwisseling van tekst (niet in de Dienst begrepen)

Sociale netwerkdiensten, berichtenapplicaties en/of de Chatbot worden ook '**Product(en) van derden**' genoemd.

De Dienst is verkrijgbaar in verschillende formules:

* #Interact Hub: Dienst zonder Service Level

* #Interact Pro: Dienst met Service Level

* #Interact Bot: Dienst met Chatbotoverdracht en met Service level

In dit document moet een onderscheid worden gemaakt tussen:

- **Eindgebruiker**: natuurlijke persoon die de uiteindelijke gebruiker is van de Dienst, d.w.z. die toegang heeft tot de Portal en tot een van de vier beschikbare Eindgebruikerprofielen behoort.
- **Bezoeker**: natuurlijke persoon met wie de Eindgebruiker of de Chatbot van de Klant converseert op het (de) geselecteerde communicatiekana(a)l(en).

De Klant dient voor alle formules op een internetconnectiviteitsdienst in te tekenen. Deze internetconnectiviteit is niet in de Dienst begrepen en is een voorwaarde om de Dienst te kunnen gebruiken.

De functionaliteit van de Dienst wordt meer in detail beschreven in het hoofdstuk 'Functionele dienstbeschrijving', terwijl de supportdiensten ('Assist and Care Services') geleverd aan de Klant tijdens de implementatie- en de operationele fase respectievelijk worden beschreven in de delen 'Implementatiefase' en 'Operationele fase'.

2. Overzicht van de Dienst

De Dienst is verkrijgbaar in drie (3) verschillende formules: elke formule stemt overeen met een reeks functies en activiteitstypes die bij de Dienst inbegrepen kunnen zijn (ook 'Dienstcomponenten' genoemd). De Dienstcomponenten worden per formule in detail beschreven in de onderstaande tabellen en zijn:

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

Zodra de formule en de (eventuele) opties via de Bestelbon geselecteerd zijn, wordt het toepassingsgebied van deze Overeenkomst bepaald. In geval van toevoeging of wijziging van Dienstcomponenten wordt een nieuwe Overeenkomst opgemaakt.

2.1 Functionele Dienst

De Dienst wordt geleverd volgens de formule die de Klant heeft gekozen op de Bestelbon:

Dienst-componenten	Detail	#Interact Hub	#Interact Pro	#Interact Bot
Basis-componenten	- Inloggen - Beheer van de gebruikers - Beheer van de competenties - Beheer van de onderwerpen - Beheer van de kanalen - Algemene instellingen - Instellingen kantooruren - Gesprekken - Geschiedenis - Statistieken - Verdeel - FAQ	STD	STD	STD
Componenten Chatbot-overdracht	- Chatbotinstellingen - Overdracht van een Chatbotgesprek	NVT	NVT	STD
#Interact SDK	- #Interact SDK	OPT	OPT	OPT

Sensitivity Vertrouwelijk

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België
BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, BE50 0001 7100 3118 BPOTBEB1

Opslag	- Opslag	STD	STD	STD
--------	----------	-----	-----	-----

2.2 Assist & Care Services

De support geleverd door Proximus tijdens de implementatie- en de operationele fase is van toepassing op de Oplossingselementen die per Dienstcomponent in de onderstaande tabel zijn opgelijst. De Dienst omvat geen activiteiten met betrekking tot eventuele andere Oplossingselementen.

Dienstcomponenten	Betrokken Oplossingselementen	#Interact Hub	#Interact Pro	#Interact Bot
Assist Services	Platform Portal	STD	STD	STD
Optionele Assist Service - Integratie	Platform Portal	OPT	OPT	OPT
Optionele Assist Service - Opleiding	Platform Portal Klantchat	OPT	OPT	OPT
Toegang tot de Service Desk	Platform Portal Klantchat	STD (beperkte toegang)	STD	STD
Diagnose op afstand	Platform Portal Klantchat	STD	STD	STD
Interventie op afstand	Platform Portal Klantchat	STD	STD	STD
Configuratiebeheer				
Configuratiebeheer zonder toegangsrechten	Platform Klantchat	STD	STD	STD
Configuratiebeheer met specifieke toegangsrechten	Portal	STD	STD	STD
Back-up	Platform Portal Klantchat	STD	STD	STD
Updates en Upgrades	Platform Portal	STD	STD	STD

Sensitivity Vertrouwelijk

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België
BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, BE50 0001 7100 3118 BPOTBEB1

	Klantchat			
--	-----------	--	--	--

3. Functionele dienstbeschrijving

De Dienst stelt de Klant een Portal ter beschikking, waarvan de functies in dit hoofdstuk worden beschreven.

Basiscomponenten en opslag zijn in alle formules begrepen, terwijl de componenten van de Chatbotoverdracht enkel beschikbaar zijn in de #Interact Bot-formule.

Als optie biedt de Dienst de Klant ook de mogelijkheid om op zijn eigen website een chat te integreren door de installatie van de Software Development Kit (Interact SDK).

De Klant kiest de communicatiekanalen die via de Portal met de Dienst moeten worden verbonden.

3.1 Basiscomponenten

3.1.1 Inloggen

Met deze functie kan de Eindgebruiker inloggen op de Dienst door zijn inloggegevens (e-mailadres en wachtwoord) in te voeren. De Eindgebruiker kan zijn wachtwoord opnieuw instellen indien hij het is vergeten. Na vijf foute pogingen om het wachtwoord in te voeren wordt de account van de Eindgebruiker geblokkeerd. Om zijn account te deblokken, dient de Eindgebruiker een nieuw wachtwoord in te voeren via de link die hij via e-mail zal ontvangen.

3.1.2 Beheer van de gebruikers

Met deze functie kan de Administrator zijn Eindgebruikers beheren. Onder 'beheren' wordt verstaan het zien, aanmaken, bijwerken en verwijderen van Eindgebruikers.

Een Eindgebruiker heeft een van de volgende rollen:

- Administrator (een of meer per Klant)
- Agent
- Manager
- Analyst

Op basis van zijn rol heeft de Eindgebruiker al dan niet toegang tot de verschillende functies van de Portal.

Telkens wanneer een Eindgebruiker wordt aangemaakt, wordt gevraagd zijn voornaam, achternaam, e-mailadres, rol en moedertaal in te voeren.

De Administrator kan ook competenties, communicatiekanalen en/of gesproken talen aan de Eindgebruikers toevoegen als het verdelen van competenties, communicatiekanalen en/of talen aan de Eindgebruikers is geactiveerd in de instellingen van de Portal en als de rol van de Eindgebruiker Administrator, Agent of Manager is. De Administrator kan ook Eindgebruikers zoeken en rangschikken op basis van voornaam, achternaam, e-mail, rol en moedertaal.

3.1.3 Beheer van de competenties

Met deze functie kan de Administrator de competenties van de Eindgebruikers beheren. Onder 'beheren' wordt verstaan het zien, aanmaken, bijwerken en verwijderen van competenties. Telkens wanneer een competentie wordt aangemaakt, wordt gevraagd de naam van de competentie en een beschrijving in te voeren. Administrators kunnen ook een Administrator, Agent of Manager aan de competenties toewijzen. Administrators kunnen ook competenties zoeken en rangschikken op basis van de naam ervan.

3.1.4 Beheer van de onderwerpen

Met deze functie kan de Administrator de onderwerpen van gesprekken beheren. Onder 'beheren' wordt verstaan het zien, aanmaken, bijwerken en verwijderen van onderwerpen. Telkens wanneer een onderwerp wordt aangemaakt, wordt gevraagd de naam van het onderwerp en een beschrijving in te voeren. De Administrator kan ook onderwerpen zoeken en rangschikken op basis van de naam ervan.

3.1.5 Beheer van de kanalen

Met deze functie kan de Administrator de communicatiekanalen beheren die met de Dienst zijn verbonden. Onder 'beheren' wordt verstaan het toevoegen en/of verwijderen van communicatiekanalen die verbonden zijn met de account van de Klant voor de Dienst. De lijst van de communicatiekanalen die door de Dienst worden ondersteund, is beschikbaar via de Portal of op verzoek. Deze lijst mag te allen tijde worden bijgewerkt zonder dat dit als een wijziging van de Overeenkomst wordt beschouwd. Proximus zal de Dienst niet leveren voor communicatiekanalen die niet worden ondersteund.

Zodra een communicatiekanaal met de Dienst is verbonden (wat betekent dat de account van de Klant voor het geselecteerde communicatiekanaal wordt gekoppeld aan de account van de Klant voor de Dienst), zullen de Administrator, de Managers en de Agents berichten en/of commentaren van het betrokken communicatiekanaal op de Portal kunnen bekijken en erop reageren vanaf de Portal.

Deze functie biedt Administrators ook de mogelijkheid om 'out of office'-berichten per geselecteerd communicatiekanaal op te stellen. Deze 'out of office'-berichten zullen worden verstuurd naar Bezoekers die de Klant contacteren buiten de kantooruren of op sluitingsdagen.

3.1.6 Algemene instellingen

Op de Portal is een tab met algemene instellingen beschikbaar voor de Administrator. De tab toont de volgende functies

- Routering
- Talen

De Verdeelfunctie stelt de Administrator in staat om het sturen van gesprekken naar Administrators, Managers en Agents op basis van de communicatiekanalen die ze kunnen gebruiken, de taal die ze spreken en de competenties waarover ze beschikken, te activeren ('Aan') of te deactiveren ('Uit'). In de Algemene instellingen kan de Administrator deze functie activeren en deactiveren.

De taalfunctie stelt de Administrator in staat om de talen die de Eindgebruikers machtig zijn te registreren, waardoor dit automatisch verschijnt bij het aanmaken/wijzigen van het profiel van de Eindgebruikers.

3.1.7 Instellingen kantooruren

Met deze functie kan de Administrator de openingsuren van de Klant registreren. Daarnaast kan hij ook de sluitingsdagen van de Klant registreren. Tijdens deze vooraf gedefinieerde perioden zullen 'out of office'-berichten naar de Bezoekers worden gestuurd.

3.1.8 Gesprekken

Deze functie stelt Administrators, Agents en Managers in staat om een gesprek uit hun wachtlijst op te nemen en een chatgesprek met de Bezoeker te beginnen.

Dankzij deze functie kunnen Administrators, Agents en Managers het gesprek ook aan de juiste Administrator, Agent of Manager toewijzen en/of competenties toevoegen aan/verwijderen van het gesprek, zodat de gesprekken aan de juiste Administrator, Agent of Manager worden verdeeld.

Bovendien biedt deze functie de Administrator, de Agent en de Manager de mogelijkheid om het profiel van de Bezoeker, alsook eerdere gesprekken op hetzelfde communicatiekanaal, te bekijken. De eerdere gesprekken zijn beperkt tot de gesprekken die tijdens de looptijd van deze Overeenkomst werden gevoerd. Ze kunnen ook manueel elementen aan het profiel van de Bezoeker toevoegen. Deze elementen zijn voornaam, achternaam, e-mailadres, geboortedatum, telefoonnummer en mobiel nummer. Als het nodig is, kunnen ze ook notities maken.

Daarnaast kunnen de Administrator, de Agent en de Manager gesprekken archiveren zodra ze afgelopen zijn door er onderwerpen aan toe te voegen. Zodra het gesprek is afgelopen, gaat het automatisch naar de functie 'geschiedenis'.

3.1.9 Statistieken

Een dashboard met statistieken is beschikbaar voor de Administrator, de Manager en de Analyst. Het dashboard geeft analytische gegevens weer via verschillende tabs, zoals, maar niet beperkt tot, gesprekken, berichten en Eindgebruikers. Onder elke tab vinden de Eindgebruikers belangrijke statistische gegevens, zoals, maar niet beperkt tot:

- Aantal ontvangen gesprekken per kanaal
- Aantal berichten per gesprek
- Aantal gesprekken per Eindgebruiker (niet beschikbaar voor de Analyst)
- Aantal gesprekken per onderwerp

3.1.10 Verdeel

Met deze functie kunnen de Administrator en de Manager gesprekken manueel naar de juiste Agent(s) sturen. Dankzij deze functie (op voorwaarde dat ze in de algemene instellingen is geactiveerd) kunnen ze competenties aan een gesprek toevoegen of het gesprek aan de juiste Administrator, Manager of Agent toewijzen. Het gesprek wordt dan automatisch naar de wachtlijst van de juiste Administrator, Manager en/of Agent doorgestuurd.

3.1.11 Geschiedenis

Deze functie biedt de Administrator en de Manager een overzicht van alle gesprekken die eerder werden afgehandeld. De Geschiedenis is beperkt tot de gesprekken die tijdens de looptijd van deze Overeenkomst werden gevoerd. Ze kunnen gesprekken ook opzoeken volgens communicatiekanaal, taal, onderwerp, competentie, naam van de Eindgebruiker, naam van de persoon met wie het gesprek werd gevoerd, en periode.

3.1.12 FAQ

Er is een FAQ beschikbaar voor Administrators, Managers, Analysts en Agents via de Portal. De FAQ bestaat uit verschillende schriftelijke vragen en antwoorden die de Eindgebruikers uitleggen hoe de Dienst werkt.

3.2 Componenten van de Chatbotoverdracht

3.2.1 Chatbotinstellingen

Met deze functie kan de Administrator een Chatbot met de Dienst verbinden als de Klant de nodige stappen heeft uitgevoerd op zijn compatibele Chatbotplatform. De Administrator kan de Chatbot kiezen die hij wenst te verbinden, alsook het communicatiekanaal waarmee hij de Chatbot wil verbinden (enkel voor de communicatiekanalen die door een Chatbot worden ondersteund).

De lijst met de Chatbotplatformen die door de Dienst worden ondersteund, is beschikbaar via de Portal of op verzoek. Deze lijst mag te allen tijde worden bijgewerkt zonder dat dit als een wijziging van de Overeenkomst kan worden beschouwd. Proximus zal de Dienst niet leveren voor Chatbotplatformen die niet worden ondersteund.

3.2.2 Overdracht van een Chatbotgesprek

Deze functie biedt de Administrator, de Manager en de Agent de mogelijkheid om de met de Dienst verbonden Chatbot te pauzeren wanneer de Chatbot geen correct antwoord kan geven. Zo kunnen ze een chatsessie starten met de Bezoeker met wie de Chatbot in gesprek was, zonder tussenkomst van de Chatbot. Zodra het gesprek is afgelopen kan de Administrator, de Manager of de Agent de Chatbot hernemen, zodat de Chatbot de Bezoeker later een antwoord kan geven. Zolang de Chatbot voor de betrokken Bezoeker niet werd hernomen, blijft het gesprek voor deze Bezoeker bij de Eindgebruikers.

3.3 #Interact SDK

Deze functie biedt de Klanten toegang tot de #Interact SDK. De #Interact SDK is een software die de Klant op zijn website kan installeren om Bezoekers in real time te laten communiceren met Eindgebruikers via een chatsessie die beschikbaar is op de website van de Klant.

3.4 Opslag

De Dienst omvat de opslag van de gegevens van de Klant. **Klantgegevens** zijn elektronische gegevens of informatie (gegevens, bestanden, foto's, geluid, tekst, ingevoerde hyperlinks, enz.) die Proximus in het kader van deze Overeenkomst heeft opgeslagen. De Klantgegevens zijn:

1- Configuratiegegevens

- a. Lijst van gegevens die de Klant op de Bestelbon heeft opgegeven om de account van de Klant te activeren
- b. Lijst van gegevens die de Klant op de Bestelbon heeft opgegeven om de eerste Eindgebruiker voor de Klant aan te maken
- c. Alle gegevens die door de Klant op de Portal zijn ingevoerd om de Dienst te beheren

2- Inhoud van de Klant

Elektronische gegevens of informatie (gegevens, bestanden, foto's, geluid, tekst, ingevoerde hyperlinks, enz.) die de Klant (met inbegrip van zijn Eindgebruikers) en de Bezoekers van de Klant hebben ingediend met het oog op de verwerking en opslag ervan door de Dienst in opdracht van de Klant. In het bijzonder omvat dit de inhoud van de gesprekken tussen de Klant (met inbegrip van zijn Eindgebruikers) en de Bezoekers van de Klant en de inhoud in de profielen van de Bezoekers (ontvangen van de sociale netwerkdienst of toegevoegd of aangevuld door de Eindgebruikers).

Voor alle duidelijkheid: de opgeslagen gegevens zijn in het geval van een gesprek op sociale netwerkdiensten of berichtenapplicaties (dus niet van de Chat op de website van de Klant) een kopie van de communicatie die plaatsvindt op de sociale netwerkdienst. Proximus slaat de 'oorspronkelijke' communicatie, die op de sociale netwerkdienst blijft en onder de aansprakelijkheid van de operator van de sociale netwerkdienst valt, niet op.

3- Statistieken en rapportering

- a. Statistieken en rapportering beschikbaar via de Dienst

De Klantgegevens worden opgeslagen op een veilige locatie.

De Dienst is ontworpen om een bewaartermijn van de Klantgegevens te verzekeren voor de duur van de Overeenkomst + 30 Kalenderdagen.

4. Implementatiefase

4.1 Bestelling

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

- Geselecteerde formule
- Achternaam, voornaam, e-mailadres en taal van de eerste Eindgebruiker
- Eventuele geselecteerde optie(s)

4.2 Assist Services

Alleen Proximus of zijn onderaannemers mogen de onderstaande implementatieactiviteiten uitvoeren. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de Kantooruren verricht. Desgewenst kan de Klant een offerte voor implementatieactiviteiten buiten de Kantooruren vragen.

Proximus voert bij de implementatie van de Dienst de volgende activiteiten uit:

1. Aanmaak van een Account voor de Klant
2. Aanmaak van de eerste Eindgebruiker (Administrator) voor de Klant
3. Back-up van de configuratie van het Platform.
4. Activering van de Dienst

Zodra de Dienst geactiveerd werd, wordt hij geacht beschikbaar te zijn gesteld aan de Klant.

Om alle misverstanden te vermijden, wijst Proximus de Klant erop dat bepaalde activiteiten niet zijn inbegrepen bij de implementatie van de Dienst door Proximus, behalve indien uitdrukkelijk overeengekomen en gespecificeerd op de Bestelbon. Deze activiteiten zijn onder meer (maar niet beperkt tot):

- Aanmaak van andere Eindgebruikers dan de eerste
- Verbinding van de account van de Klant met de communicatiekanalen en registratie van 'out of office'-berichten
- Registratie van de Kantooruren van de Klant
- Verbinding van de Dienst met de Chatbot van de Klant
- Aanmaak van competenties en onderwerpen
- Integratie van Live Chat op de website van de Klant

4.3 Optionele Assist Services

4.3.1 Integratie

Als optie kan de Klant aan Proximus vragen om de Dienst te integreren in de ICT-infrastructuur van de Klant. Deze integratie dient door Proximus te worden uitgevoerd conform het document 'Uit te voeren werken', dat bij de Bestelbon is gevoegd en eerder door de Klant werd ondertekend.

Na de integratie zorgt Proximus voor de verwijdering van al het eventuele verpakkings- en afvalmateriaal en wordt de Klant verzocht de integratie te aanvaarden. De aanvaardingsprocedure wordt beschreven in de Algemene voorwaarden voor professionele klanten (zie artikel 'Configuratie en installatie').

4.3.2 Opleiding

Optioneel kan de Klant een opleiding i.v.m. de Dienst bestellen (beschikbaar in het Nederlands, Frans en Engels). In deze opleidingssessies komen de volgende aspecten aan bod:

- Uitleg van de functies zoals beschreven in het hoofdstuk 'Functionele dienstbeschrijving'
- Uitleg bij de noodzakelijke stappen die de Klant moet ondernemen alvorens de Dienst te gebruiken

De opleiding is beschikbaar voor Administrators, Managers, Agents en Analysts en duurt maximaal acht (8) Kantooruren.

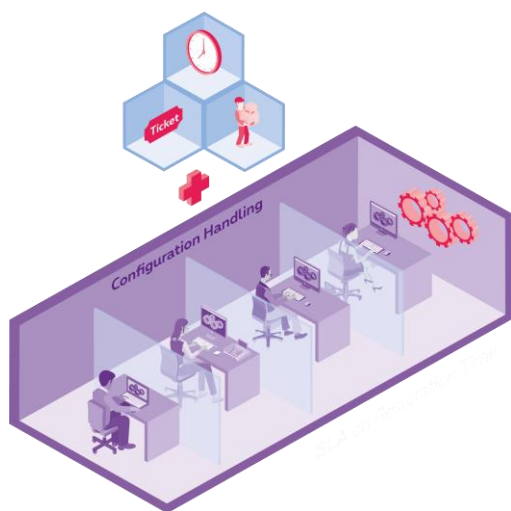
De opleiding omvat niet de implementatie van de volgende activiteiten:

- Aanmaak van andere Eindgebruikers dan de eerste
- Verbinding van de account van de Klant met de communicatiekanalen en registratie van 'out of office'-berichten
- Registratie van de Kantooruren van de Klant
- Verbinding van de Dienst met de Chatbot van de Klant
- Aanmaak van competenties en onderwerpen
- Integratie van de Chat van het communicatiekanaal op de website van de Klant

De verplaatsingskosten van de lesgever zijn in de Dienst begrepen.

De opleidingen worden verstrekt in de gebouwen van de Klant. De Klant gaat ermee akkoord te zorgen voor de nodige infrastructuur om de opleiding efficiënt en effectief te laten verlopen. Hij dient er onder meer, maar niet uitsluitend, voor te zorgen dat de werkstations en pc's naar behoren werken en alle nodige onlineverbindingen correct functioneren. Ook moeten een flipchart, whiteboard en beamer aanwezig zijn in de vergaderzaal waar de opleiding plaatsvindt.

5. Operationele fase



Dit hoofdstuk beschrijft de ondersteuning die Proximus biedt, van de activering van de Dienst (of van de aanvaarding, als de Klant de Integratie-optie heeft geselecteerd) tot het einde van de Overeenkomst. De Klant geniet krachtens de Overeenkomst reactieve ondersteuning, die Proximus biedt om de duur van Incidenten in te korten door middel van interventies en het beheer van de configuratie van de betrokken Oplossingselementen, zoals hieronder beschreven.

5.1.1 Toegang tot de Service Desk

In het geval van de formules #Interact Pro en #Interact Bot heeft de Klant de volgende toegang tot de Proximus Service Desk:

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

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

Toegang tot de Service Desk	
Telefoon	• 0800 22 200 (NL) • 0800 33 200 (FR) • 0800 55 200 (EN)
Portal	https://www.proximus.be/login

De Klant wordt op de hoogte gebracht van het feit dat oproepen van of naar de Proximus Service Desk kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen bij de betwisting van een commerciële transactie. De

Klant aanvaardt dat en geeft hiervoor zijn toestemming. Oproepen naar of van de Klantendienst mogen eveneens worden beluisterd of opgenomen met het oog op kwaliteitscontrole.

In het geval van de formule #Interact Hub heeft de Klant alleen in het geval van een Incident toegang tot de Proximus Service Desk (in dat geval zal geen Service Level worden toegepast). Voor alle andere vragen kan de Klant terecht op de FAQ, beschikbaar via de Portal.

5.1.2 Incidentbeheer

De activiteiten die Proximus in verband met Incidentbeheer uitvoert, hebben als doel de gevolgen van een Incident op te lossen of te verminderen binnen het overeengekomen Service Level. Verplaatsingskosten en patches/Updates zijn bij de Dienstvergoeding inbegrepen, op voorwaarde dat de interventie plaatsvindt in België.

5.1.2.1 Diagnose op afstand

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

Proximus zal acties ondernemen om de oorzaak van de fout en de locatie van de defecte component te bepalen. Dat omvat de identificatie van problemen met configuratiebestanden en performantieproblemen.

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

5.1.2.2 Interventie op afstand

Indien een alternatieve of permanente oplossing gevonden werd en op voorwaarde dat het Incident op afstand kan worden opgelost, zal Proximus in nauwe samenwerking met de Klant een Interventie op afstand starten. De Klant wordt op regelmatige tijdstippen geïnformeerd over de vooruitgang.

Proximus herstelt de configuratie van het betrokken Oplossingselement op basis van de recentst beschikbare back-up.

5.1.3 Configuratiebeheer

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

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

5.1.3.1 Documentatie over de configuratie

Proximus verzamelt en documenteert up-to-date informatie over de configuratie van het betrokken Oplossingselement. Deze documentatie wordt enkel aan Proximus ter beschikking gesteld.

5.1.3.2 Toegangs- en configuratiebeheer

Dit hoofdstuk bepaalt de toegangsbeheersrechten van Proximus en de Klant voor het betrokken Oplossingselement. Wanneer een Oplossingselement niet onder deze Dienstcomponent valt, heeft Proximus geen toegangs- en configuratierechten voor het betrokken Oplossingselement. Deze toegangs- en configuratierechten komen toe aan de Klant en/of een leverancier van Producten van derden.

5.1.3.2.1 Configuratiebeheer zonder toegangsrechten

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

Proximus voert acties uit om de goede werking van het betrokken Oplossingselement te verzekeren. Proximus gebruikt hiertoe een beveiligd centraal beheersplatform met toegangsrechten. Alle platformactiviteiten worden opgenomen om een snellere troubleshooting toe te laten.

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

5.1.3.2.2 Configuratiebeheer met specifieke toegangsrechten

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

Proximus voert acties uit om de goede werking van het betrokken Oplossingselement te verzekeren. Proximus gebruikt hiertoe een beveiligd centraal beheersplatform met toegangsrechten. Alle platformactiviteiten worden opgenomen om een snellere troubleshooting toe te laten.

Proximus is houder van alle beheersrechten van het betrokken Oplossingselement. De Klant heeft specifieke toegangsrechten om beperkte wijzigingen door te voeren. De gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant hebben toegang tot de configuratie van dit Oplossingselement via hetzelfde beveiligde centrale beheersplatform, met beperkte rechten.

De Klant heeft het recht om wijzigingen aan te brengen die op de Portal mogelijk zijn.

Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gevolgen van wijzigingen die werden aangebracht door de Klant of door derden.

5.1.3.3 Back-up

Proximus zal redelijke inspanningen doen om regelmatige back-ups te maken van de configuratie van het betrokken Oplossingselement en van de Klantgegevens en ze ter beschikking stellen voor herstellingsdoeleinden in geval van een Incident.

Sensitivity Vertrouwelijk

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België
BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, BE50 0001 7100 3118 BPOTBEB1

De eerste back-up wordt gemaakt tijdens de implementatiefase.

Tenzij tussen de Partijen schriftelijk anders overeengekomen, wordt gepland dat de back-ups wekelijks worden uitgevoerd. De back-up van de configuratie wordt opgeslagen op een beveiligde plaats.

5.1.3.4 Updates en Upgrades

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

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

6. Service Levels

Dit hoofdstuk beschrijft de Service Levels die van toepassing zijn op de formules #Interact Pro en Bot. Er is geen Service Level van toepassing in het geval van de #Interact Hub-formule. De toepasselijke Service Levels omvatten Service Level Objectives (SLO) en Service Level Agreements (SLA). Ze worden beschreven in de onderstaande tabellen.

6.1 Toepassingsgebied

Deze Service Levels zijn van toepassing binnen het hieronder beschreven Dienstrooster, zodra de dienst wordt geactiveerd (of zodra de integratie en activering door de Klant worden aanvaard, als de Klant op de Integratie-optie heeft ingetekend) en de eventuele inloggegevens worden ontvangen.

De Service Levels zijn enkel van toepassing op de Dienst beschreven in dit document en op Incidenten waarvoor Proximus verantwoordelijk is.

Voor de berekening van het Service Level wordt geen rekening gehouden met het volgende (toepassing van het 'stop clock'-principe):

- Incidenten, vertragingen of voorvallen die Proximus beletten om de Dienst te leveren, die te wijten zijn aan de Klant (zoals, maar niet beperkt tot, de onbeschikbaarheid van de website van de Klant), een geval van Overmacht, een connectiviteitsprobleem of een derde (zoals, maar niet beperkt tot, de onbeschikbaarheid van de sociale netwerkdienst),
- Tijd buiten het Dienstrooster, en
- Geplande werken (met inbegrip van onderbrekingen voor onderhoud).

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

6.2 SLO en SLA

Het SLO definieert een middelenverbintenis. Een inbreuk op een SLO kan daarom niet worden beschouwd als een ernstige inbreuk. In geval van een inbreuk kan geen aanspraak worden gemaakt op Dienstkredieten.

De SLA definieert een resultaatsverbintenis. In geval van een inbreuk heeft de Klant het recht om de in de onderstaande tabel opgenomen Dienstkredieten te eisen van Proximus. Tenzij de Klant een Dienstbeheersovereenkomst heeft ondertekend, moet de Klant deze Dienstkredieten zelf aanvragen, aangezien ze niet proactief door Proximus worden toegekend.

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

De Klant komt niet in aanmerking voor Dienstkredieten indien (1) de Klant nalaat om zijn Proximus-facturen in verband met deze Overeenkomst of een ander contract te betalen of (2) de Klant in

overtreding is met de Overeenkomst gedurende de tijd van het Incident of het voorval. Als de Overeenkomst verstrijkt of wordt beëindigd vóór de toekenning van het Dienstkrediet, zal het Dienstkrediet nietig worden op de verval- of einddatum van de Overeenkomst.

6.3 Dienstroosters

Service Levels zijn van toepassing binnen het volgende Dienstrooster.

Het Dienstrooster is de termijn waarbinnen activiteiten voor Incidentbeheer worden uitgevoerd.

<i>Naam Dienstrooster</i>	<i>Afkorting</i>	<i>Van toepassing op</i>	<i>Uren Dienstrooster</i>
Standaard-diensturen	SDU	Het Platform De Portal De Klantchat	Maandag-vrijdag 8 u - 18 u

6.4 Incidentprioriteit

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

Prioriteitsgraden	
P1	Dienst volledig onderbroken
P2	Dienst ernstig verstoord (kritieke bedrijfsfuncties) of back-up actief
P3	Beperkte impact (bedrijfsprocessen blijven functioneren)
P4	Geen impact/aanvraag van informatie

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

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

6.5 Gepland onderhoudsrooster

Sensitivity Vertrouwelijk

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België
BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, BE50 0001 7100 3118 BPOTBEB1

In overeenstemming met de Algemene voorwaarden voor professionele klanten zal Proximus maximaal gebruikmaken van het volgende geplande onderhoudsrooster:

Onderhoudsactiviteiten die geen onderbreking van de Dienst vereisen: tijdens de Kantooruren.

Onderhoudsactiviteiten die een onderbreking van de Dienst vereisen:

Maandag tot zondag: 0 u – 6 u

Belgische feestdagen: 23 u – 7 u

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

6.6 Beschrijving van de Service Levels

SLA KPI	Definitie	Van toepassing op	Target	Geldig voor	Dienstkredieten
Responstijd voor Incidenten	De tijd binnen het overeengekomen Dienstrooster tussen de aanmaak van het ticket en de start van de troubleshooting door Proximus, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.	Diagnose op afstand voor Platform en Portal en Klantchat	P1-incidenten: 1 u P2-incidenten: 2 u	P1-incidenten voor #Interact Pro #Interact Bot P2-incidenten voor #Interact Pro #Interact Bot	P1-incidenten: 10% van de Licentievergoeding gefactureerd voor de voorgaande maand voor elk gevalideerd P1-incident met SLA-inbreuk, met een maximum van 25% van de Licentievergoeding gefactureerd voor de voorgaande maand* P2-incidenten: 5% van de Licentievergoeding gefactureerd voor de voorgaande maand voor elk gevalideerd P1-incident met SLA-inbreuk, met een maximum van 25% van de Licentievergoeding gefactureerd voor de voorgaande maand*
Toestel-/Dienstherstellingstijd	De tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten wordt gedefinieerd als de tijd tussen de aanmaak van het ticket en de oplossing van een Incident op het Oplossingselement, binnen het overeengekomen Dienstrooster en min alle tijd als gevolg van een voorval	Interventie op afstand voor Portal en Platform en Klantchat	P1-incidenten: 6 u P2-incidenten: 10 u	P1-incidenten voor #Interact Pro #Interact Bot	P1-incidenten: 20% van de Licentievergoeding gefactureerd voor de voorgaande maand voor elk gevalideerd P1-incident met SLA-inbreuk, met een maximum van 25% van de Licentievergoeding gefactureerd voor de voorgaande maand*

Sensitivity Vertrouwelijk

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België
BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, BE50 0001 7100 3118 BPOTBEB1

	waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.			P2-incidenten voor #Interact Pro #Interact Bot	P2-incidenten: 15% van de Licentievergoeding gefactureerd voor de voorgaande maand voor elk gevalideerd P1-incident met SLA-inbreuk, met een maximum van 25% van de Licentievergoeding gefactureerd voor de voorgaande maand*
--	---	--	--	---	---

* Het totale bedrag van de Dienstkredieten die krachtens deze Overeenkomst in verband met eender welke SLA in eender welke kalendermaand aan de Klant worden toegekend, mag niet hoger zijn dan de Licentievergoedingen die de Klant voor de Dienst heeft betaald voor de maand in kwestie.

SLO KPI	Definitie	Van toepassing op	Target	Geldig voor	Dienstkredieten
Responstijd voor Incidenten	De tijd binnen het overeengekomen Dienstrooster tussen de aanmaak van het ticket en de start van de troubleshooting door Proximus, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.	Diagnose op afstand voor Portal en Platform en Klantchat	P3-incidenten: 5 u P4-incidenten: 10 u	P3-incidenten voor #Interact Pro #Interact Bot P4-incidenten voor #Interact Pro #Interact Bot	Geen
Toestel- /Dienstherstellingstijd	De tijd voor de herstelling van toestellen/Diensten wordt gedefinieerd als de tijd tussen de aanmaak van het ticket en de oplossing	Interventie op afstand	P3-incidenten: 3 dagen P4-incidenten: 6 maanden	P3-incidenten voor #Interact Pro	Geen

Sensitivity Vertrouwelijk

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België
BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, BE50 0001 7100 3118 BPOTBEB1

	van een Incident op het Oplossingselement, binnen het overeengekomen Dienstrooster, min alle tijd als gevolg van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.	voor Platform en Portal en Klantchat		#Interact Bot P4-incidenten voor #Interact Pro #Interact Bot	
--	--	--------------------------------------	--	---	--

7. Specifieke voorwaarden

7.1 Algemene informatie

- 7.1.1 De Specifieke voorwaarden vormen een aanvulling bij de Algemene voorwaarden voor professionele klanten en deze Contractuele dienstbeschrijving. Ze beschrijven de rechten en verplichtingen van Proximus en de Klant met betrekking tot de levering van de Dienst die in dit document wordt beschreven.

7.2 Contractuele procedure

7.2.1. DUUR

In afwijking van de Algemene voorwaarden werd de Overeenkomst gesloten voor een Oorspronkelijke duur van twee (2) jaar. Op het einde van de Oorspronkelijke duur wordt de Overeenkomst conform de Algemene voorwaarden verlengd met opeenvolgende perioden van één jaar.

7.2.2. BEËINDIGING EN GEVOLGEN

7.2.2.1. Indien de Klant de Overeenkomst vroegtijdig beëindigt, dient hij een opzeggingsvergoeding aan Proximus te betalen ten bedrage van de Licentievergoeding voor het vereiste minimumaantal Eindgebruikers (bepaald in de Bestelbon) die verschuldigd is tot het einde van de op dat ogenblik lopende contractuele termijn, onverminderd de terugbetaling van eventuele kortingen die de Klant onterecht zou hebben genoten. Bovendien zullen eventuele afspraken in verband met uitgestelde betaling vervallen en zullen de openstaande sommen onmiddellijk inbaar worden.

7.2.2.2. Bij beëindiging van de Overeenkomst, om gelijk welke reden:

(1) zal Proximus de Dienst en eventuele accounts geleverd in het kader van de Dienst, stopzetten;

(2) zal de Klant het gebruik van de Dienst stopzetten en alle documentatie vernietigen die hij van Proximus heeft gekregen, samen met alle eventuele kopieën, inclusief gedeeltelijke kopieën, van de eventuele Interact SDK die beschikbaar werden gesteld in het kader van de Dienst. De Klant dient te verklaren dat de (eventuele) Interact SDK werd verwijderd van alle toestellen, computergeheugens en opslagapparatuur waarover de Klant controle heeft, en dat de documentatie werd vernietigd; en

(3) zal de inhoud van de Klant niet langer voor de Klant toegankelijk zijn. De Klant dient bijgevolg vóór het einde van de Overeenkomst de nodige maatregelen te nemen om zijn inhoud te recupereren, zoals uitgelegd in de documentatie die Proximus via de Portal ter beschikking van de Klant stelt. De Klant dient zijn inhoud te herinstalleren op zijn eigen apparatuur of op de apparatuur van een derde, maar met zijn eigen licenties. Modellen, tekeningen en afbeeldingen die eigendom zijn van Proximus of zijn leveranciers moeten niet worden teruggegeven. De Klant heeft niet het recht om andere Klantgegevens dan de inhoud van de Klant te recupereren. De Klantgegevens (inclusief de inhoud van de Klant) worden definitief verwijderd bij het verstrijken van de bewaartermijn bepaald in het hoofdstuk 'Functionele Dienstbeschrijving'.

7.3 Recht van gebruik

7.3.1. In overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst en mits de Klant de toepasselijke vergoeding(en) betaalt, kent Proximus vanaf de datum van activering van de Dienst en gedurende de Looptijd van de Overeenkomst aan de Klant een niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar, niet-eeuwigdurend en niet-exclusief recht toe van toegang tot en gebruik van de Dienst.

De Klant mag Eindgebruikers toegang bieden tot de Dienst en is, in overeenstemming met de Algemene voorwaarden voor professionele klanten, aansprakelijk voor het gebruik dat de Eindgebruikers van de Dienst maken.

7.3.2. Als de Klant heeft ingetekend op de #Interact SDK-optie, is dit artikel van toepassing. In overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst en mits de Klant de toepasselijke vergoeding(en) betaalt, kent Proximus vanaf de datum van activering van de Dienst en gedurende de Looptijd van de Overeenkomst aan de Klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en niet-eeuwigdurende licentie toe om de Software Development Kit die Proximus ter beschikking stelt van de Klant (#Interact SDK) enkel in de vorm van objectcode te downloaden, installeren en gebruiken, en dat met als enig doel om een Chatfunctie op de websites van de klant te ontwikkelen om de communicatie tussen de Klant en zijn Bezoekers te vergemakkelijken en op voorwaarde dat de #Interact SDK enkel in combinatie met de Dienst wordt gebruikt.

7.3.3. Verhoging en verlaging van het aantal Eindgebruikers

Gedurende de Looptijd mag de Klant zijn aantal Eindgebruikers gelijk wanneer verhogen. Een eventuele aanvraag van de Klant om het aantal Eindgebruikers te verhogen, dient te gebeuren via de Portal en zal worden uitgevoerd en gefactureerd vanaf de datum waarop de aanvraag door Proximus geregistreerd wordt. De contractuele periode van de bijkomende Eindgebruikers zal worden afgestemd op de lopende contractuele periode van de Overeenkomst. Bijgevolg zullen alle Eindgebruikers dezelfde einddatum hebben.

Gedurende de Looptijd mag de Klant zijn aantal Eindgebruikers gelijk wanneer verlagen. Onverminderd het in de Overeenkomst vermelde vereiste minimumaantal dient elke aanvraag van de Klant om het aantal Eindgebruikers te verlagen via de Portal te gebeuren en zal ze worden uitgevoerd en gefactureerd vanaf de datum waarop de aanvraag door Proximus geregistreerd wordt.

Indien bepaalde specifieke maatregelen vereist zijn om de verhoging en/of verlaging te kunnen uitvoeren, zal Proximus de Klant daarvan op de hoogte brengen. De Klant verbindt zich ertoe dergelijke maatregelen te treffen binnen de termijn bepaald door Proximus. De Klant aanvaardt dat, indien hij nalaat dergelijke maatregelen te treffen, Proximus niet in staat zal zijn om gevolg te geven aan zijn aanvraag. De facturatie voor de betrokken maand zal dan volgens de voorheen geldende regels gebeuren.

7.3.4. Audit

Gedurende de Looptijd en gedurende één jaar daarna dient de Klant alle gegevens betreffende de Licenties en het gebruik van de Dienst door de Klant in het kader van deze Overeenkomst bij te houden. Proximus heeft het recht om, op eigen kosten, na te gaan of aan de Overeenkomst wordt voldaan. De Klant dient alle informatie die Proximus redelijkerwijs vraagt, waaronder toegang tot de systemen waarop de Dienst draait, onverwijld te verstrekken. Indien uit een controle blijkt dat de Dienst zonder licentie of zonder toelating wordt gebruikt, dient de Klant binnen 30 Kalenderdagen voldoende licenties te bestellen om zijn vroegere en huidige gebruik te dekken, tegen 125% van de prijs, op basis van de op dat ogenblik geldende prijs en dient hij Proximus de kosten van de controle terug te betalen.

Door de hierboven beschreven rechten en procedures uit te oefenen, doet Proximus geen afstand van zijn recht om deze Overeenkomst af te dwingen of zijn intellectuele eigendomsrechten (of die van zijn leveranciers) te beschermen door middel van eventuele andere wettelijke middelen.

Proximus zal de Klant minstens 15 Kalenderdagen vooraf in kennis stellen van zijn voornemen om na te gaan of de Klant de Overeenkomst naleeft. Deze controle zal tijdens de Kantooruren gebeuren en op een manier die de activiteiten van de Klant niet onredelijk verstoort.

7.4 Rechten en verplichtingen van de Klant

7.4.1. De Klant dient een of meer personen aan te stellen met de geschikte vaardigheden, kennis en/of ervaring om toe te zien op de Dienst, om de efficiëntie en de resultaten van de Dienst te beoordelen en om de verantwoordelijkheid voor de resultaten van de Dienst op zich te nemen.

7.4.2. Als voorwaarde verbindt De Klant zich ertoe om gedurende de Looptijd van de Overeenkomst bij de leverancier van Producten van derden een klantenaccount voor het geselecteerde communicatiekanaal te hebben en te behouden. Als de Klant nalaat dit te doen, zal Proximus de Dienst niet kunnen leveren voor het betrokken geselecteerde communicatiekanaal. De Dienstvergoeding blijft door de Klant verschuldigd tot hij de Overeenkomst in overeenstemming met de Algemene voorwaarden heeft beëindigd.

7.4.3. De Klant dient eventuele Incidenten in verband met de Dienst, alsook eventuele technische of operationele wijzigingen die de levering van de Dienst door Proximus kunnen aantasten, behoorlijk en onverwijld te melden. Hij dient zich er echter van te vergewissen dat het Incident niet door hemzelf, zijn werknemers of zijn eigen apparatuur veroorzaakt wordt.

7.4.4. Naast de Algemene voorwaarden dient de Klant zich ervan te onthouden (en mag hij derden, met inbegrip van Eindgebruikers, niet machtigen of toestaan) het volgende te doen: (1) de Dienst kopiëren, behalve indien dat uitdrukkelijk door deze Overeenkomst wordt toegestaan; (2) de Dienst gebruiken op niet-toegelaten apparatuur; (3) de Dienst gebruiken op een manier die de Dienst kan schaden of het gebruik ervan door anderen kan verstoren; (4) de Dienst wijzigen of afgeleide werken creëren op basis van de Dienst, hem reverse-engineeren of decompileren, decoderen, disassembleren, of de Dienst terugbrengen tot een door mensen leesbare vorm (tenzij dit bij wet wordt toegestaan) of proberen dit te doen; (5) bedrijfseigen vermeldingen of opschriften in of op de Dienst wijzigen; (6) zich ongeoorloofde toegang trachten te verschaffen tot, de kwetsbaarheid testen of een storing veroorzaken van de Dienst of gelijk welk(e) toestel, gegevens, account of netwerk; (7) spam of malware verspreiden; (8) de Dienst gebruiken op een manier die bedoeld is om de technische beperkingen, de berekening van de Dienstvergoedingen of de gebruikslimieten ervan te omzeilen; (9) de Dienst gebruiken om de beschikbaarheid, de prestatie of de functionaliteit ervan te monitoren, of voor gelijk welk ander benchmarking- of concurrentieel doel; (10) de Dienst gebruiken indien dit de rechten van andere partijen schendt.

7.4.5. Als onderdeel van de Dienst heeft de Klant toegang tot een onlineportal (hierna de 'Portal' genoemd) en kan hij dat ook gebruiken. De Klant dient ervoor te zorgen dat enkel Eindgebruikers over die toegang kunnen beschikken. De Klant dient ook te voldoen aan alle andere veiligheids- of technische normen die Proximus op bepaalde tijdstippen kan opleggen wat de Portal betreft. De Klant dient de toegang van een Eindgebruiker die de Overeenkomst niet naleeft onmiddellijk op te schorten. Proximus kan niet controleren of aanvragen voor toegang en het gebruik van de Portal wettig zijn en wijst elke aansprakelijkheid af voor eventuele gevolgen van frauduleuze toegang en frauduleus gebruik. In

overeenstemming met de Algemene voorwaarden dient de Klant Proximus onmiddellijk in kennis te stellen als hij merkt dat zijn toegang tot de Portal in gevaar is. De Klant dient Proximus onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen van eventuele wijzigingen van de identificatiegegevens van de Eindgebruikers.

7.4.6. De Klant erkent uitdrukkelijk van Proximus alle redelijkerwijs te verwachten informatie te hebben gekregen om vóór het aangaan van de Overeenkomst te kunnen nagaan of de Dienst aan zijn noden en vereisten voldoet.

7.4.7. De Klant erkent en aanvaardt dat Proximus zijn prijzen heeft vastgesteld en deze Overeenkomst is aangegaan op basis van de hierin gestipuleerde afstand van waarborg en beperking van aansprakelijkheid, dat deze een verdeling van risico tussen de Partijen weergeven en dat zij een essentiële basis van het akkoord tussen de Partijen vormen.

7.5 Rechten en verplichtingen van Proximus

7.5.1 De Klant erkent en aanvaardt dat de Dienst een standaarddienst is die niet werd ontworpen om uitdrukkelijk aan zijn behoeften te voldoen.

7.5.2. Het hoofdstuk 'Operationele fase' beschrijft de supportactiviteiten die Proximus onderneemt in geval van een Incident. De interventie van Proximus is niet inbegrepen bij de Dienst (indien een dergelijke interventie wordt uitgevoerd, behoudt Proximus zich evenwel het recht voor ze afzonderlijk aan te rekenen tegen het toepasselijke tarief) indien (i) het Incident te wijten is aan gebruik of voorvallen buiten de normale werkingsvoorwaarden van het betrokken Oplossingselement, (ii) Support op aanvraag wordt verstrekt; (iii) het Incident te wijten is aan:

- a. externe oorzaken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot weersomstandigheden, afsluiting of onderbreking van communicatielijnen die niet bij de Dienst inbegrepen zijn, defecten van de klimaatregeling, slechtwerkende contactdozen, noodweer, blikseminslag, overstroming en alle andere oorzaken die niet aan het Oplossingselement gerelateerd zijn, ongeschikte omgevingsfactoren zoals een te hoge vochtigheid, abnormale temperaturen of een abnormaal hoog stofgehalte;
- b. gebruik van het betrokken Oplossingselement dat niet is toegelaten krachtens de Overeenkomst en eventuele voorschriften verstrekt door Proximus;
- c. het gebruik of de aansluiting van het betrokken Oplossingselement met of op items die niet door Proximus werden goedgekeurd of de abnormale werking van het item waarop het Oplossingselement wordt aangesloten;
- d. de uitvoering (of poging daartoe) van onderhoud, een verplaatsing, herstelling, aanpassing of wijzigingen van het betrokken Oplossingselement door andere personen dan Proximus of andere dan door Proximus gemachtigde personen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Proximus;
- e. onachtzaamheid of fout (door een handeling of nalatigheid) van de Klant of derden bij het gebruik of de installatie van een Oplossingselement (zoals het gebruik van een te hoge spanning, het morsen van vloeistoffen, enz.);
- f. niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen die in deze Overeenkomst gestipuleerd worden;

- g. wijzigingen doorgevoerd door de Klant of een derde aan de infrastructuur van de Klant die aan de basis van de Dienst ligt.

7.5.3. Binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving en tenzij de Partijen anders zijn overeengekomen, onthoudt Proximus (en zijn leveranciers) zich van eventuele waarborgen dat de werking van de Dienst permanent, ononderbroken, foutloos en vrij van schadelijke componenten zal zijn. Bovendien erkent en aanvaardt de Klant dat Proximus geen andere verplichtingen heeft dan die welke exhaustief worden opgesomd in deze Overeenkomst.

7.5.4. Op de Dienst kunnen beperkingen, fouten, vertragingen en/of andere zaken van toepassing zijn, die inherent zijn aan de internetverbinding die de Klant gebruikt. In het kader van deze Overeenkomst is Proximus onder geen beding verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele schade, eventueel verlies of eventuele verplichtingen die daaruit voortvloeien.

7.5.5. In afwijking van de Algemene voorwaarden zal, indien Proximus aansprakelijk wordt gesteld voor het verlies van of schade aan de opgeslagen inhoud van de Klant, de aansprakelijkheid van Proximus per schadegeval beperkt blijven tot, naar eigen goeddunken van Proximus, het maken van een kopie van de gegevens op basis van de recentste beschikbare back-ups die Proximus in het kader van de Dienst heeft gemaakt, of tot het bedrag (exclusief alle eventuele eenmalige vergoedingen) dat de Klant aan Proximus voor de Dienst heeft betaald tijdens de maand die aan de oorzaak van de schade voorafging.

7.6 Betaling en facturatie

7.6.1. De Dienstvergoeding omvat de Licentievergoeding en eventuele eenmalige vergoedingen.

(Eventuele) eenmalige vergoedingen dienen vooraf aan de Klant te worden gefactureerd.

De Licentievergoeding wordt vanaf de activeringsdatum maandelijks achteraf gefactureerd. Ze hangt af van het aantal geactiveerde Eindgebruikers (ongeacht hun profiel) gedurende de facturatieperiode. Elke Eindgebruiker zal slechts voor de duur van de activering worden gefactureerd.

Als de Klant vraagt om het aantal Eindgebruikers tot onder het in de Overeenkomst beschreven vereiste minimumaantal te verminderen, zal Proximus de vermindering van het aantal Eindgebruikers doorvoeren zoals gevraagd, maar zal het de Klant het vereiste minimumaantal Eindgebruikers blijven aanrekenen.

7.6.2. De Klant erkent en aanvaardt dat zijn facturen gebaseerd zijn op de metingen die de systemen van Proximus (of zijn leveranciers) voor de betrokken facturatiecyclus hebben uitgevoerd.

7.6.3. De Klant dient tijdig een gepaste internetconnectiviteitsdienst te kiezen en te verwerven om de Dienst te kunnen gebruiken en is verantwoordelijk voor de kosten van de voornoemde internetconnectiviteitsdienst.

7.7 Producten van derden

7.7.1. De Dienst kan mogelijk de samenwerking van de Dienst met (een) Product(en) van derden omvatten.

Sensitivity Vertrouwelijk

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België
BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, BE50 0001 7100 3118 BPOTBEB1

7.7.2. Deze Producten van derden vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de leverancier ervan (niet Proximus). Proximus ondersteunt noch onderschrijft of biedt waarborgen m.b.t. de voornoemde Producten van derden en is niet aansprakelijk voor eventuele storingen van de Dienst te wijten aan een Product van een derde.

Deze Producten van derden zijn onderworpen aan de Algemene voorwaarden (waaronder, maar niet beperkt tot de Dienstvergoeding, het privacybeleid of inhoudsbeleid) van de voornoemde leverancier van Producten van derden. Deze voorwaarden gelden tussen de Klant en de leverancier van Producten van derden en zijn niet bindend voor Proximus. De Klant dient te allen tijde de voorwaarden van de leverancier van Producten van derden na te leven. Niet-nakoming van de voorwaarden van de leverancier van Producten van derden zal evenwel worden beschouwd als contractbreuk door de Klant, waarvoor Proximus zich het recht voorbehoudt de Overeenkomst te beëindigen.

7.7.3. De Klant dient Proximus te verdedigen en te vrijwaren in geval van gerechtelijke procedures, acties of vorderingen van derden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de leverancier van Producten van derden of Bezoekers) in verband met de Producten van derden. Proximus doet afstand van en kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld voor of inhoud gepost door Bezoekers, een chatbot of Eindgebruikers in verband met een Product van derden; Proximus zal dergelijke inhoud niet aanmaken of bewerken.

7.7.4 De Klant erkent dat de functies van de Dienst die samenwerken met het Product van derden afhankelijk zijn van de permanente beschikbaarheid van de API's van de Producten van derden en het programma voor gebruik met de Dienst. De Dienst kan worden aangetast, onderbroken of (geheel of gedeeltelijk) stopgezet, zonder verwijzing naar de rechtbank en zonder dat Proximus een schadevergoeding verschuldigd is, indien een Product van een derde niet langer zijn API's of programma beschikbaar maakt voor Proximus of indien een Product van een derde af te rekenen heeft met een storing, een defect of gelijk welke verandering van de diensten, praktijken of functionaliteit ervan. In een dergelijke situatie zal een foutmelding op de Portal verschijnen.

.

7.8 Klantgegevens

7.8.1. De Klant is als enige aansprakelijk voor de inhoud van de Klant.

De Klant verbindt zich ertoe geen inhoud van de Klant uit te wisselen of in de opslagruimte die in het kader van deze Overeenkomst beschikbaar wordt gesteld te plaatsen, die (1) een inbreuk zou kunnen vormen op de rechten van derden (intellectuele eigendom, privacy of andere rechten), (2) immoreel is of indruist tegen de openbare orde, een eventuele gedragscode (met inbegrip van een eventuele policy van de leverancier van Producten van derden) of eventueel geldende wet- of regelgeving (met inbegrip van, maar niet beperkt tot regelgeving inzake de persoonlijke levenssfeer, e-commerce en de bescherming van consumenten) of (3) schade zou kunnen berokkenen aan de infrastructuur van Proximus (en zijn leveranciers) of de inhoud die door andere klanten wordt uitgewisseld of in de opslagruimte geplaatst. De Klant garandeert in het bijzonder dat zijn inhoud vrij is van malware.

Indien een derde (waaronder een leverancier van Producten van derden, een leverancier of een Bezoeker van Proximus) een vordering of klacht indient of gerechtelijke actie onderneemt betreffende de verplichtingen van de Klant bepaald in onderhavig Artikel, de Klantgegevens of de kwaliteit en/of nauwkeurigheid van de inhoud van de Klant, dient de Klant Proximus te verdedigen, te vrijwaren tegen en schadeloos te stellen voor eventuele vorderingen, eisen, schadevergoedingen en eventuele kosten (waaronder juridische kosten) die Proximus daardoor zou kunnen oplopen.

Sensitivity Vertrouwelijk

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, België
BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, BE50 0001 7100 3118 BPOTBEB1

Proximus oefent geen controle uit over de inhoud van de Klant. Indien Proximus er evenwel van in kennis wordt gesteld of redenen heeft om aan te nemen dat de inhoud onwettelijk is of een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden kan vormen, behoudt het zich het recht voor de nodige maatregelen te treffen, zoals de onmiddellijke opschorting van de uitvoering van deze Overeenkomst, de toepassing van technische of andere vereiste maatregelen om de overtreding of inbreuk te beëindigen of kennisgeving aan de bevoegde instanties, zonder dat het daarvoor enige schadeloosstelling aan de Klant verschuldigd is.

7.8.2. Eventuele inhoud van de Klant die wordt beschermd door intellectuele eigendomsrechten blijft exclusief eigendom van de Klant (of, indien van toepassing, van de derde-licentiegever).

Onverminderd het voorgaande verleent (en waarborgt hij dat hij daartoe het recht heeft) de Klant Proximus, uitsluitend met het oog op de levering van de Dienst aan de Klant een wereldwijde, royaltyvrije, sublicentieerbare (zodat filialen, contractanten, resellers en partners van Proximus de Dienst ook kunnen leveren) en onherroepelijke licentie om de inhoud van de Klant te gebruiken, te wijzigen, openbaar uit te voeren, openbaar weer te geven, te reproduceren en te verspreiden.

7.8.3. Proximus zal redelijke inspanningen leveren om technische en organisatorische maatregelen te treffen om de inhoud van de Klant te beschermen tegen onopzettelijke of onwettige vernietiging of onopzettelijk verlies, wijziging, ongeoorloofde verspreiding of toegang, en alle andere vormen van onwettige verwerking van de inhoud.

Onverminderd het voorgaande kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant of een derde oploopt (zoals bedrijfsverlies, verlies van gegevens, het in gevaar brengen van de vertrouwelijkheid/integriteit van de inhoud van de Klant, enz.) ten gevolge van een slechte werking van de Dienst veroorzaakt door een opzettelijke of onopzettelijke wijziging aangebracht door de Klant of een derde, of door een inbreuk op het veiligheidssysteem (frauduleuze handeling of aanval) door gelijk wie (met uitzondering van Proximus-medewerkers). Bij fout of nalatigheid van de Klant dient de Klant Proximus te vrijwaren tegen vorderingen, klachten of gerechtelijke acties van derden (met inbegrip van de leverancier van Producten van derden, de leverancier, Bezoekers of Eindgebruikers van Proximus) in dit verband. Proximus raadt de Klant aan een passende verzekering af te sluiten om deze aansprakelijkheid en de risico's inherent aan het gebruik van en de toegang tot de Dienst te dekken.

7.8.4. Proximus treedt op als verwerker van de persoonsgegevens opgenomen in de configuratiegegevens of de inhoud van de Klant die in het kader van deze Overeenkomst door Proximus in opdracht van de Klant wordt opgeslagen. Voor alle andere persoonsgegevens die krachtens deze Overeenkomst door Proximus worden verwerkt, treedt Proximus op als verwerkingsverantwoordelijke.

Proximus (en zijn onderaannemers) heeft toegang tot de persoonsgegevens opgenomen in de configuratiegegevens of de inhoud van de Klant die in het kader van deze Overeenkomst door Proximus wordt opgeslagen:

- om eventuele ingrepen uit te voeren die nodig zijn voor het vervullen van zijn taken krachtens deze Overeenkomst;
- naar aanleiding van een bevel van een bevoegde rechtbank of overheid;
- om het netwerk, de uitrusting en de belangen van Proximus (en zijn onderaannemers) te beschermen.

Als verwerkingsverantwoordelijke is het de verantwoordelijkheid van de Klant om de Betrokkene te informeren en/of de vereiste toestemming van de Betrokkene te verkrijgen wanneer dat wordt vereist door de Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Indien de Klant nalaat dat te doen, dient hij Proximus te vrijwaren tegen en schadeloos te stellen voor eventuele gerechtelijke acties, vorderingen, schadevergoedingen en eventuele kosten die Proximus zou kunnen oplopen als gevolg van een klacht die door een Betrokkene in dit verband wordt ingediend.

Sensitivity Vertrouwelijk

7.9 Opleiding

7.9.1 Proximus mag de inhoud van de opleiding wijzigen, voor zover de doelstelling van de opleiding niet in het gedrang komt. Op voorwaarde dat Proximus dit binnen een redelijke termijn meedeelt, mag het ook de datums, tijdstippen en plaatsen van de tussen de Partijen overeengekomen opleidingen wijzigen. Proximus mag de opleiding gelijk wanneer annuleren zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn wanneer de lesgever ziek wordt.

7.9.2 De Klant mag zijn opleiding gelijk wanneer annuleren door de verzending van een schriftelijke kennisgeving. Indien de annulering uiterlijk vijf (5) Werkdagen vóór de start van de opleiding plaatsvindt, worden geen kosten aangerekend. Indien ze minder dan vijf (5) Werkdagen vóór de start van de opleiding plaatsvindt, is de Klant de volledige vergoeding voor de opleiding verschuldigd. Als de Klant gewoon de datum van een opleiding wil veranderen, dient hij 50% van de vergoeding voor de opleiding te betalen als schadevergoeding indien deze aanvraag minder dan vijf (5) Werkdagen vóór het begin van de opleiding wordt ingediend.

7.9.3 De Klant erkent dat het strikt verboden is de documentatie en/of software in verband met de opleiding te reproduceren. Het is ook strikt verboden de documentatie of software in eender welke vorm ter beschikking te stellen van derden.