



EBU Solutions

# Contractuele dienstbeschrijving Invoice Insights

Datum 07/06/2017

## Inhoud

Inhoud .....	2
1. Inleiding .....	3
2. Overzicht van de Dienst .....	4
3. Functionele Diensten.....	6
4. Implementatiediensten .....	9
5. Operationele diensten .....	11
6. Service Levels .....	14
7. Specifieke voorwaarden.....	18
Bijlage 1 - Technische vereisten.....	22

## 1. Inleiding

De dienst Invoice Insights (hierna de 'Dienst' of de 'Applicatie' genoemd) is een webgebaseerde applicatie die de Klant een overzicht biedt van zijn facturatiegegevens betreffende de mobiele diensten van Proximus waarop hij heeft ingetekend en waarmee hij de evolutie van de desbetreffende facturen kan opvolgen op basis van rapporten.

De Dienst is verkrijgbaar in twee Abonnementen:

- **Plus:** biedt een overzicht van de facturen betreffende de mobiele diensten van Proximus waarop is ingetekend en een opvolging van de evolutie van de facturen op basis van Standaardrapporten.
- **Advanced:** biedt opvolgingsmogelijkheden van de evolutie van de facturen betreffende de mobiele diensten van Proximus waarop werd ingetekend, met geavanceerde rapportering en bulkbeheer van de Klantgegevens bovenop de functies die de Plus-Abonnement omvat.

De Dienst is gebaseerd op het volgende Solution Element genoemd:

- het Invoice Insights Service Platform.

Dit Solution Element is eigendom van en wordt beheerd door Proximus.

De Dienst is toegankelijk via MyProximus for Enterprises. De voorwaarde hierbij is dat de Klant een geldige account voor MyProximus for Enterprises creëert voordat de Klant toegang krijgt tot de Dienst en dat hij deze geldige account behoudt voor de duur van de Overeenkomst.

De functie van de Dienst is in detail beschreven in het hoofdstuk 'Functionele dienstbeschrijving', terwijl de supportdiensten (Assist and Care Services) geleverd aan de Klant tijdens de implementatie- en operationele fasen respectievelijk beschreven zijn in de hoofdstukken 'Implementatiefase' en 'Operationele fase'.

## 2. Overzicht van de Dienst

De Dienst is beschikbaar in twee type Abonnementen. Elke Abonnement stemt overeen met een aantal Dienstcomponenten met betrekking tot de functionaliteit en support die geleverd worden tijdens de implementatiefase en operationele fase. De Dienstcomponenten van elke Abonnement zijn in detail beschreven in de onderstaande tabellen, waarbij 'STD' staat voor 'standaard inbegrepen' en 'OPT' voor 'optioneel'.

Zodra de Abonnement 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

Dienst Invoice Insights	Dienstcomponenten	Plus	Advanced
<b>FUNCTIONELE DIENSTCOMPONENTEN</b>			
<b>Beschikbare gegevens</b>	Download factuur	STD	STD
	Facturatiegegevens	STD	STD
	Oproepgegevens	STD	STD
	Raw Data	OPT	OPT
<b>Rapportering</b>	Standaardrapporten	STD	STD
	Geavanceerde rapporten		STD
<b>Databeheer</b>	Manueel beheer van referentiegegevens	STD	STD
	Bulkbeheer van referentiegegevens		STD

## 2.2 Assist and Care Services

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

### 2.2.1 Implementatiefase

Component Assist Services	Solution Element	Plus	Advanced
Configuratie en activering	Invoice Insights Service Platform	STD	STD
Basisopleiding	Invoice Insights Service Platform		STD
Consultancy	Invoice Insights Service Platform	OPT	OPT
Gepersonaliseerde opleiding	Invoice Insights Service Platform	OPT	OPT

### 2.2.2 Operationele fase

Close Care Dienstcomponenten	Solution Element	Plus	Advanced
Toegang tot de Service Desk	Invoice Insights Service Platform	STD	STD
Incidentafhandeling	Invoice Insights Service Platform	STD	STD
Configuratieafhandeling	Invoice Insights Service Platform	STD	STD
Evolutiebeheer	Invoice Insights Service Platform	STD	STD

## 3. Functionele Componenten

De Dienst biedt de Klant de mogelijkheid via een webinterfaceapplicatie de gegevens van zijn facturen betreffende de mobiele diensten van Proximus waarop hij heeft ingetekend te raadplegen en te analyseren. De Dienst laat de Klant niet toe de gegevens betreffende andere types Proximus-diensten te raadplegen en te analyseren.

De Dienst levert de Klant rapportering over gegevens volgens de hierboven beschreven Abonnement en laat de Klant toe een aantal gegevens te beheren.

### 3.1 Beschikbare gegevens

De Dienst biedt de Klant toegang tot de gegevens van zijn facturen betreffende de mobiele diensten van Proximus waarop de Klant heeft ingetekend en dit voor alle accounts van de Klant vermeld in de Bestelbon. Elke klantenrekening van deze Klant is zichtbaar in de Applicatie. Toegevoegde of verwijderde facturatieaccounts worden automatisch toegevoegd aan of verwijderd uit de Applicatie.

De hierboven beschreven gegevens worden ter beschikking gesteld na de afsluiting van de facturatieperiode. Het is bijgevolg niet mogelijk om deze gegevens te raadplegen voor een facturatieperiode die nog niet is afgesloten.

Van zodra de Dienst geactiveerd is, krijgt de Klant toegang tot zijn historische gegevens vanaf de factuur van juni 2017 (verbruik van mei 2017) rekening houdend met de maximale bewaringsperiode van elk type gegevens, zoals bepaald in deze rubriek (zie verder).

#### 3.1.1 Download factuur

De Klant heeft toegang tot zijn facturen en kan er een kopie van downloaden in PDF-formaat voor een periode van 24 maanden. Na die periode worden de gegevens uit de Applicatie gewist.

De Dienst vormt geen vervanging voor de verzending van de wettelijke factuur in papier- of elektronisch formaat, zoals gekozen door de Klant. Het gaat om een bijkomende tool geleverd aan de Klant om hem een overzicht te bieden van zijn facturen. Indien de Klant zijn facturen in papieren formaat wenst te ontvangen, zullen de elektronische documenten die via de Dienst ter beschikking worden gesteld, het watermerk 'For information only' dragen.

#### 3.1.2 Facturatiegegevens

De gegevens vermeld op de facturen van de Klant dienen ook in de Applicatie ter beschikking te worden gesteld (niet in PDF-formaat) voor een periode van 24 maanden. Na die periode worden de gegevens uit de Applicatie gewist.

### 3.1.3 Oproepgegevens

'Oproepgegevens' omvat details van de spraakoproepen, data sessies en sms'en.

Deze details (niet altijd vermeld op de facturen) zijn beschikbaar in de Applicatie voor een periode van 12 maanden. Na die periode worden de gegevens uit de Applicatie gewist.

### 3.1.4 Raw data

Als optie kan de Klant toegang vragen tot de raw facturatiegegevens en de oproepdetails.

De raw data omvatten de bovenvermelde facturatie- of oproepgegevens in een generiek formaat.

De beschikbaarheid van de raw data hangt af van de beschikbaarheid van de onderliggende gegevens zoals beschreven in de paragrafen betreffende de facturatiegegevens en oproepdetails.

De bestanden kunnen voor verdere verwerking door de Klant worden gedownload.

De raw data worden as is geleverd. Proximus draagt geen verantwoordelijkheid voor het gebruik van raw data of de geschiktheid van dit gebruik voor specifieke doeleinden.

Proximus behoudt zich het recht voor wijzigingen door te voeren in het formaat van de rawdatabestanden rekening houdend met de evolutie van de Dienst.

## 3.2 Rapportering

Klanten die intekenen op de Plus en Advanced Abonnementen krijgen toegang tot de standaardrapporten. Indien de Klant de Abonnement Advanced heeft gekozen, heeft hij bovendien toegang tot de geavanceerde rapporten.

Rapporten aangemaakt in het kader van deze Overeenkomst hebben uitsluitend betrekking op data die in de Applicatie beschikbaar zijn zoals gedefinieerd in de rubriek 'Beschikbare gegevens'.

### 3.2.1 Standaardrapporten

Standaardrapporten zijn gebaseerd op een vooraf gedefinieerde structuur die niet kan worden gewijzigd door de Klant. Ze verstrekken basisanalyses over een enkele factuur en over een enkele facturatieperiode.

Er worden geen rapportresultaten in de Applicatie opgeslagen door Proximus. Indien de Klant zijn rapporten wenst bij te houden, dient hij ze te downloaden op een externe drager.

### 3.2.2 Geavanceerde rapporten

Geavanceerde rapporten zijn gebaseerd op een vooraf gedefinieerde structuur die door de Klant kan worden gewijzigd. Ze bieden de mogelijkheid een rapport aan te maken dat verschillende facturen en verschillende facturatieperiodes behelst.

De gewijzigde rapporttemplates kunnen in de Applicatie worden opgeslagen en door de Klant worden opgehaald voor later gebruik.

Er worden geen rapportresultaten in de Applicatie opgeslagen door Proximus. Indien de Klant zijn rapporten wenst bij te houden, dient hij ze te downloaden op een externe drager.

## 3.3 Databeheer

In elk geval heeft de Klant het mogelijk zijn kostenplaats en referenties te beheren.

Bovendien heeft een Klant die heeft ingetekend op het Advanced Abonnement de mogelijkheid om de referentiegegevens in bulk te beheren.

### 3.3.1 Manueel beheer van referentiegegevens

De Dienst biedt de Klant de mogelijkheid om door de Klant gedefinieerde kostenplaats en referenties manueel te beheren.

### 3.3.2 Bulkbeheer van referentiegegevens

De versie Advanced van de Dienst biedt de Klant de mogelijkheid om referenties in bulk te uploaden.



## 4. Implementatiediensten

### 4.1 Configuratie en activering

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

- de gekozen Abonnement
- de gekozen opties
- de naam en gegevens van de Access Owner
- de lijst van Bedrijfs-ID/ Klantenrekening in het kader van de Overeenkomst

De Dienst biedt toegang tot een enkele Access Owner. Indien er verschillende Access Owners noodzakelijk zijn, dient de Klant hiervoor afzonderlijke bestellingen te plaatsen.

Zodra Proximus de behoorlijk ingevulde en ondertekende Bestelbon (met inbegrip van de bijlagen) heeft ontvangen, zal het implementatieproces opstarten.

### 4.2 Assistentiediensten – Initiële training

Alleen Proximus of zijn onderaannemers mogen de implementatie uitvoeren. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de Kantooruren verricht.

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

- configuratie van de Solution Element
- linken van de vereiste Klantenrekening met de Access Owner
- activering van de Dienst
- basisopleiding voor de Advanced Abonnement

Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt hij als beschikbaar voor de Klant beschouwd.

De basisopleiding is beschikbaar in het Nederlands, Frans en Engels en behandelt de volgende aspecten op globale wijze:

- navigatie in en vormgeving van de Applicatie en structuur.
- rapport uitvoering
- gebruik van costcenters en gepersonaliseerde referenties

De opleidingssessie duurt een ½ Werkdag en kan enkel worden gevolgd door de Werknemers van de Klant en door maximaal 6 deelnemers. Datum en plaats van de opleidingssessie worden in onderling overleg vastgelegd door de Partijen. De basisopleiding moet binnen 6 maanden na de bestelling worden aangevraagd door de Klant. Dezelfde regels als voor een gepersonaliseerde opleiding (zie verder en in de specifieke voorwaarden) zijn van toepassing op de basisopleiding.

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

- migratie van de historische data van de Klant met betrekking tot de facturen van Proximus die van voor juni 2017 dateren
- migratie van de historische data van de Klant met betrekking tot facturen afkomstig van andere telecomoperatoren

## 4.3 Optionele assistentiediensten

### 4.3.1 Consultancy

De Klant kan intekenen op een Consultancydienst met betrekking tot:

- het gebruik van standaardfuncties van de Applicatie
- het ontwerp van gepersonaliseerde rapporten
- het gebruik van referenties en costcenters

### 4.3.2 Gepersonaliseerde opleiding

Als optie voor de Plus en Advanced Abonnementen kan de Klant de gepersonaliseerde opleiding voor de Dienst bestellen die beschikbaar is in het Nederlands, Frans en Engels. De topics behandeld in deze opleidingssessies zijn dezelfde als voor de standaardopleiding, maar dan gericht op de situatie van de Klant.

De opleidingssessie duurt een ½ werkdag en kan enkel worden gevolgd door de Werknemers van de Klant en door maximaal 6 deelnemers.

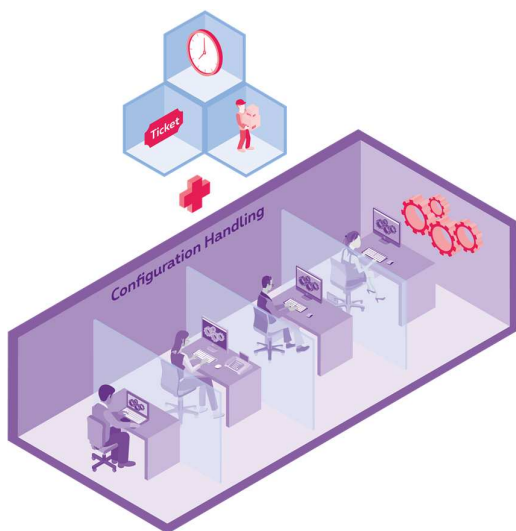
Datum en plaats van de opleidingssessie worden in onderling overleg vastgelegd door de Partijen.

Wanneer de opleiding plaatsvindt in de gebouwen van Proximus, zal Proximus elke cursist een werkstation bezorgen dat een pc omvat, samen met de nodige documentatie in verband met de opleiding. Alle andere bijkomende kosten (bv. verplaatsingskosten) vallen onder de financiële verantwoordelijkheid van de cursist.

Wanneer de opleiding plaatsvindt in de gebouwen van de Klant stemt deze ermee in de nodige infrastructuur ter beschikking te stellen om de opleiding efficiënt en doeltreffend 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 onlineverbindingen correct functioneren.

Indien Proximus voor de opleiding software ter beschikking stelt, dient de Klant te verzekeren dat de daartoe geïnstalleerde software niet ter beschikking zal worden gesteld van derden. De genoemde software mag na de opleiding om geen enkele reden worden behouden.

## 5. Operationele diensten



In deze rubriek wordt de ondersteuning beschreven die Proximus verleent van bij de activering van de Dienst tot aan het einde van de Overeenkomst. De Klant geniet krachtens de Overeenkomst **Close Care**-ondersteuning, wat betekent dat Proximus de Klant reactieve ondersteuning biedt om de duur van Incidenten in te korten door middel van interventies, vervanging en beheer van de configuratie van de betrokken Solution Elements, zoals hieronder beschreven.

### 5.1.1 Toegang tot de Service Desk

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

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

Toegang tot de Service Desk	
Telefoon*	0800 14888
Internetadres	<a href="https://www.proximus.be/login">https://www.proximus.be/login</a>

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

## 5.1.2 Incidentafhandeling

De Incidentafhandelingsactiviteiten die Proximus uitvoert, zijn bedoeld om de gevolgen van een Incident op te lossen of te verminderen. Patches/Updates zijn inbegrepen bij de Dienstvergoeding.

### 5.1.2.1 Diagnose op afstand

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

Proximus zal al het nodige doen om de oorzaak van de fout en de locatie van de in gebreke blijvende component te bepalen. Dit omvat de identificatie van problemen met configuratiebestanden en prestatieproblemen.

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 Software-incident op afstand kan worden opgelost, zal Proximus in nauwe samenwerking met de Klant een interventie op afstand opstarten. De Klant wordt regelmatig geïnformeerd over de vooruitgang.

Proximus herstelt de configuratie van de betrokken Solution Element in een werkende staat op basis van de recentste beschikbare back-up.

## 5.1.3 Configuratieafhandeling

De Configuratieafhandelingsactiviteiten die Proximus krachtens de Overeenkomst uitvoert, hebben, binnen de beperkingen opgesomd onder deze rubriek, de volgende doelstellingen:

- de configuratie van de betrokken Solution Elements beheren
- een back-up maken van de configuratie van de betrokken Solution Elements
- wijzigingen aan de configuratie van de betrokken Solution Elements implementeren
- zorgen voor de evolutie van de betrokken Solution Elements

### 5.1.3.1 Afhandeling van toegang en configuratie

Deze rubriek bepaalt de toegangsbeheersrechten van Proximus en de Klant voor de betrokken Solution Element van deze Dienstcomponent.

#### 5.1.3.1.1 Configuratieafhandeling met specifieke toegangsrechten

Proximus houdt de gegevens van de betrokken Solution Element up-to-date en maakt gebruik van geplande en in sommige gevallen automatische processen om de Solution Element up-to-date te houden.

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

Proximus is, in naam van de Klant, houder van alle administratorrechten op de betrokken Solution Element, ook indien de Klant eigenaar is van de Solution Element. De Klant heeft specifieke toegangsrechten om beperkte wijzigingen door te voeren. De gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant hebben toegang tot deze configuratie van de Solution Element via hetzelfde beveiligde en centrale beheersplatform met beperkte rechten.

De Klant heeft het recht uitsluitend de volgende wijzigingen door te voeren in de betrokken Solution Elements:

- aanmaak van gepersonaliseerde rapporten
- wijziging, toevoeging en aanpassing van costcenters en referenties

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

### 5.1.3.2 Back-up van de configuratie

Proximus zal alle redelijke inspanningen doen om regelmatig back-ups te maken van de configuratie van de betrokken Solution Element, en ze ter beschikking houden voor herstellingsdoeleinden in geval van een Incident.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen de Partijen wordt de uitvoering van de back-ups om de twee weken en 's nachts gepland. De back-up van de configuratie wordt opgeslagen op een beveiligde plaats die door Proximus wordt beheerd.

De back-up is enkel beschikbaar voor Proximus.

## 5.1.4 Evolutiebeheer

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

### 5.1.4.1 Dienstenplatform

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

In dat opzicht monitort Proximus de notificaties van leveranciers betreffende nieuwe Updates en Upgrades. Proximus oordeelt naar eigen goeddunken of dergelijke Updates en Upgrades moeten worden geïmplementeerd. Proximus heeft geen enkele verplichting om elke Update en Upgrade aangeboden door de leverancier te implementeren en Proximus mag een aantal wijzigingen implementeren ongeacht de notificatie van een nieuwe Update of Upgrade.

## 6. Service Levels

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

### 6.1 Scope

Service Levels zijn toepasselijk indien de Dienst werd geactiveerd en de eventuele inloggegevens werden ontvangen, binnen de ondervermelde Dienstroosters.

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

Incidenten, vertragingen of voorvallen die Proximus verhinderen de Dienst te leveren en te wijten zijn aan de Klant, Overmacht of een derde partij, tijd buiten het Supportdienstrooster, connectiviteitsproblemen, Geplande werken (inclusief onderbreking voor onderhoud) zijn uitgesloten van de berekening (toepassing van het stop-clockprincipe).

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

### 6.2 SLO en SLA

De SLO definieert een middelenverbintenis. Een inbreuk op deze 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 recht op de in de onderstaande tabel opgenomen Dienstkredieten van Proximus. Tenzij de Klant een Dienstbeheersovereenkomst heeft ondertekend moet de Klant deze Dienstkredieten zelf opvragen aangezien ze niet proactief door Proximus worden toegekend. Om een Dienstkrediet te ontvangen, moet de Klant de inbreuk op het Service Level schriftelijk melden aan Proximus binnen drie (3) maanden volgend op het einde van de maand waarin deze inbreuk zich heeft voorgedaan. Deze Dienstkredieten zijn het enige verhaal van de Klant indien een SLA niet wordt nageleefd.

De Klant komt niet in aanmerking voor Dienstkredieten als (1) de Klant nalaat om zijn Proximus-facturen i.v.m. deze Overeenkomst of een ander contract te betalen of als (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 het uitgeven van het Dienstkrediet, zal het Dienstkrediet nietig worden op de datum van verstrijking of beëindiging van de Overeenkomst.

## 6.3 Supportdienstroosters

Service Levels zijn van toepassing binnen het gekozen Supportdienstrooster.

Het Supportdienstrooster is het tijds kader waarbinnen Incidentafhandelingsactiviteiten worden uitgevoerd.

Naam Supportdienstrooster	Afkorting	Van toepassing op	Uren Supportdienstrooster
Standaarddiensten	SSH	Invoice Insights Service Platform	Maandag-vrijdag van 8 tot 18 u

## 6.4 Incidentprioriteit

Als de Klant een Incident detecteert, dient hij de Service Desk te contacteren. De Service Desk zal de Incidentprioriteit toekennen op basis van de impact van het Incident.

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

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

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

### 6.4.1 Dienstroosters

Het onderhoud of de ontwikkeling van de Applicatie/Dienst kan Proximus ertoe nopen de Dienst te beperken of tijdelijk op te schorten. In dat geval zal Proximus (1) maximaal gebruikmaken van de slots voor gepland onderhoudswerk van de Dienst (23 u - 6 u) en (2) de periode van beperking of opschorting beperken tot de tijd die nodig is voor de betreffende interventies. Wanneer geplande onderhoudswerken leiden tot een onderbreking van de Dienst van meer dan 2 uur, ongeacht of deze werken binnen of buiten de slots voor gepland onderhoud vallen, zal Proximus in ieder geval alle redelijke inspanningen leveren om de Klant van het onderhoud in kennis te stellen via een pagina op de Support Portal. Voor de berekening van de Service Level Agreement wordt met geplande werken geen rekening gehouden.

## 6.5 Beschrijving van de Service Levels

SLA KPI	Definitie	Van toepassing op	Richtcijfer	Geldig voor	Dienstkredieten
<b>Reactietijd bij Incidenten</b>	De tijd binnen het overeengekomen Supportdienstrooster tussen de aanmaak van het ticket en de start van de troubleshooting door Proximus, min de totale tijd ten gevolge van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.	Diagnose op afstand Voor het Invoice Insights Service Platform	1 uur	P1-incidenten	10% van de maandelijkse periodieke vergoeding voor elk gevalideerd P1-incident met SLA-inbreuk en met een maximum van 25% van de maandelijkse vergoeding*
<b>Dienstherstellingstijd</b>	De Dienstherstellingstijd wordt gedefinieerd als de tijd tussen het ontstaan en de oplossing van een Incident op de Solution Elements binnen het overeengekomen Supportdienstrooster en min de totale tijd ten gevolge van een voorval waarop het stop-clockprincipe van toepassing is.	Interventie op afstand Voor het Invoice Insights Service Platform	24 u	P1-incidenten	25% van de maandelijkse periodieke vergoeding voor elk gevalideerd P1-incident met SLA-inbreuk en met een maximum van 50% van de maandelijkse vergoeding*

\* Het totale bedrag van de Dienstkredieten die krachtens deze Overeenkomst m.b.t. tot eender welke SLA in eender welke kalendermaand aan de Klant worden toegekend, mag niet hoger zijn dan de periodieke vergoedingen die de Klant voor de Dienst betaalt.



SLO KPI	Definitie	Van toepassing op	Richtcijfer	Geldig voor	Dienstkredieten
<b>Aanmaaktijd Incidentticket</b>	De tijd tussen de notificatie van het Incident (via de Dienst) en de aanmaak van een Incidentticket in het ticketingsysteem.	Toegang tot de Service Desk Voor het Invoice Insights Service Platform	15 minuten	P1- en P2-incidenten	Nihil
<b>Reactietijd bij Incidenten</b>	De tijd binnen het overeengekomen Supportdienstrooster tussen de aanmaak van het ticket en de start van de troubleshooting door Proximus, min de totale tijd ten gevolge van een voorval waarop het 'stop clock'-principe van toepassing is.	Diagnose op afstand Voor het Invoice Insights Service Platform	2 u	P2-incidenten	Nihil
<b>Diensterstellingstijd</b>	De Diensterstellingstijd wordt gedefinieerd als de tijd tussen het ontstaan en de oplossing van een Incident op de Solution Element binnen het overeengekomen Supportdienstrooster en min de totale tijd ten gevolge van van een voorval waarop het stop-clockprincipe van toepassing is.	Interventie op afstand Voor het Invoice Insights Service Platform	48 u	P2-incidenten	Nihil

## 7. Specifieke voorwaarden

7.1 Deze Specifieke voorwaarden vormen een aanvulling bij de Algemene voorwaarden voor professionele klanten en deze Contractuele dienstbeschrijving. Zij bevatten 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 De toegang tot de Applicatie verloopt via de MyProximus for Enterprises Portal. De regels betreffende de toegang tot de Applicatie, het beheer van de Gebruikersprofielen en delegatierechten zijn vastgelegd in het MyProximus-contract van de Klant en maken geen deel uit van deze Overeenkomst.

### 7.1 Contractuele procedure

7.1.1 In afwijking van de Algemene voorwaarden voor professionele klanten wordt de Overeenkomst gesloten voor een onbepaalde duur.

7.1.2 De Klant kan de Overeenkomst op elk moment schriftelijk beëindigen, mits een opzegtermijn van 30 kalenderdagen wordt nageleefd.

Proximus mag de Overeenkomst op elk moment schriftelijk beëindigen, mits een opzegtermijn van 3 maanden wordt nageleefd.

7.1.3 Onverminderd de Algemene voorwaarden voor professionele klanten behoudt Proximus zich het recht voor de Dienst te deactiveren zonder voorafgaande kennisgeving of vergoeding indien de Dienst gedurende 6 maanden niet door de Klant werd gebruikt. Van zodra de Dienst gedeactiveerd is, informeert Proximus de Klant op het e-mailadres dat in het inschrijvingsformulier voor MyProximus for Enterprises is vermeld.

7.1.4 De gegevens van de Klant die beschikbaar zijn via de Dienst (hierna de Klantgegevens genoemd) zullen uit de Applicatie worden gewist na de beëindiging van de Dienst, ongeacht de reden hiervoor. Indien de Klant bijgevolg zijn Klantgegevens wenst te recupereren, dient de Klant de nodige maatregelen te nemen om de beschikbare gegevens te exporteren voor de beëindiging van de Overeenkomst en ze te herinstalleren op zijn eigen uitrusting of de uitrusting van een derde op zijn eigen kosten.

### 7.2 Rechten en verplichtingen van de Klant

7.2.1 De Klant is verantwoordelijk voor elk gebruik of elke raadpleging van de beschikbare gegevens via de Dienst die niet stroken met deze voorwaarden, voor elk misbruik van deze informatie en deze gegevens en in het algemeen voor het gebruik of de raadpleging die niet overeenstemmen met het gebruik als een goede huisvader.

7.2.2 De Klant kan Proximus niet aansprakelijk stellen voor eisen van derden (Eindgebruikers en Verbonden ondernemingen inbegrepen) in verband met de raadpleging en het gebruik van de gegevens en informatie verstrekt via de Dienst en/of de inhoud van die gegevens en informatie.

7.2.3 De Klant verbindt zich ertoe Proximus onmiddellijk en naar behoren in kennis te stellen van elk Incident betreffende de Dienst en van elke technische of operationele verandering die de levering van de

Dienst door Proximus zou kunnen beïnvloeden. Hij dient er zich echter van te vergewissen dat het Incident niet door hemzelf, zijn medewerkers of zijn eigen apparatuur veroorzaakt wordt.

7.2.4 De onderhoudsactiviteiten die onder deze Overeenkomst vallen, worden beschreven in de rubriek 'Operationele fase'. De vervanging of herstelling van de betrokken Solution Element, of elke andere interventie van Proximus, is niet inbegrepen bij de Dienst (en indien een dergelijke interventie wordt uitgevoerd, behoudt Proximus zich het recht voor ze aan te rekenen) indien het Incident te wijten is aan gebruik of voorvallen buiten de normale werkingsvoorwaarden van de betrokken Solution Element, noch indien het te wijten is aan:

- a) externe oorzaken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot weersomstandigheden, afsluiting of onderbreking van communicatielijnen die niet bij de Dienst inbegrepen zijn, defecten van de klimaatregeling, slecht werkende contactdozen, storm, blikseminslag, overstroming en alle andere oorzaken die niet aan de Solution Element gerelateerd zijn, ongeschikte omgevingsfactoren zoals een te hoge vochtigheid, abnormale temperaturen of een abnormaal hoog stofgehalte;
- b) gebruik van de betrokken Solution Element dat niet is toegelaten krachtens de Overeenkomst en eventuele voorschriften verstrekt door Proximus;
- c) het gebruik of de aansluiting van de betrokken Solution Element met of op items die niet door Proximus werden goedgekeurd of de abnormale werking van het item waarop de Solution Element wordt aangesloten;
- d) de uitvoering (of poging daartoe) van onderhoud, verhuizingen, herstellingen of wijzigingen van de betrokken Solution Element door andere personen dan Proximus of zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Proximus;
- e) schade veroorzaakt tijdens relocatie, transport of herinrichting niet uitgevoerd door Proximus;
- f) onachtzaamheid of nalatigheid van de Klant of derden bij het gebruik of de installatie van de Solution Element (zoals het gebruik van een te hoge spanning, het morsen van vloeistoffen, enz.);
- g) het in gebreke blijven van de Klant met betrekking tot de naleving van zijn verplichtingen die in deze Overeenkomst gestipuleerd worden.

Daarnaast maakt het volgende geen deel uit van de Dienst: (i) support op aanvraag, (ii) supportactiviteiten voor Software en/of Hardware die niet langer worden ondersteund door de fabrikant.

## 7.3 Rechten en verplichtingen van Proximus

7.3.1 De facturatiegegevens die toegankelijk zijn via de Dienst worden enkel ter informatie gegeven. De Dienst vormt geen vervanging voor de verzending van de wettelijke factuur in papier- of elektronisch formaat, zoals gekozen door de Klant.

7.3.2 Conform artikel 110 §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zullen de gegevens toegankelijk via de Dienst geen uitgaande oproepen naar gratis nummers of hulpdiensten bevatten. Proximus behoudt zich het recht voor om bij wijziging van de wetgeving, zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant, uitgaande oproepen naar nummers die krachtens de toepasselijke wetgeving worden uitgesloten uit de inhoud van de wettelijke factuur, tevens uit te sluiten uit de gegevens toegankelijk via de Dienst.

7.3.3 Proximus zal alle redelijke inspanningen leveren om technische en organisatorische maatregelen te implementeren om de gegevens van de Klant die beschikbaar zijn via de Dienst (hierna 'de gegevens van de Klant' genoemd) te beschermen tegen onopzettelijke of onwettige vernietiging of onopzettelijk verlies, wijziging, ongeoorloofde verspreiding of toegang, en tegen alle andere vormen van onwettige verwerking van de gegevens van de Klant.

Proximus biedt echter geen waarborgen m.b.t. de capaciteit van deze maatregelen om gelijk welke virussen, ongeoorloofde toegang en andere beveiligingsdreigingen te detecteren of ertegen te beschermen. Bovendien kan Proximus niet garanderen dat deze maatregelen verlies of beschadiging van de gegevens van de Klant zullen voorkomen. Proximus is in dit verband tot een middelenverbintenis gehouden.

Bovendien kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant of een derde oploopt (zoals operationeel verlies, dataverlies, het in gevaar brengen van de vertrouwelijkheid/integriteit van de data 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 in het veiligheidssysteem (frauduleuze handeling of aanval) door gelijk wie (met uitzondering van de Proximus-medewerkers). Bij fout of nalatigheid van de Klant dient de Klant Proximus te vrijwaren tegen vorderingen, aanspraken of acties door derden (met inbegrip van de eigen klanten, Gebruikers of leveranciers van de Klant) in dit verband.

7.3.4 Proximus onthoudt zich van alle waarborgen dat de werking van de dienst permanent, ononderbroken en foutloos zal zijn of dat de Dienst geschikt is voor de specifieke bedrijfsbehoeften van de Klant. Bovendien erkent en aanvaardt de Klant dat Proximus geen andere verplichtingen heeft dan die welke volledig worden opgesomd in deze Overeenkomst.

7.3.5 Proximus is niet aansprakelijk voor de tijd die is begrepen tussen een communicatie of transactie door de Klant of zijn Gebruiker en het ogenblik waarop de communicatie- of transactiegegevens toegankelijk worden via de Dienst.

7.3.6 Proximus biedt geen waarborgen m.b.t. de accuraatheid en consistentie van de gegevens die beschikbaar zijn via de Dienst en gelijk welk ander officieel document (zoals een factuur) dat Proximus aan de Klant bezorgt. In geval van tegenstrijdigheid heeft het officiële document voorrang.

7.3.7 Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertraging, slechte werking of andere schade veroorzaakt door de bedrijfswerking van de Klant, de toegangsdienst tot internet of de hardware of software die de Klant gebruikt met betrekking tot de Dienst, en die in het algemeen te wijten zijn aan omstandigheden of infrastructuur die niet onder de volledige controle van Proximus vallen.

## 7.4 DOCUMENTEN (andere dan facturen)

7.4.1 Het opmaken van documenten (andere dan facturen) door Proximus in het kader van de Dienst gebeurt te goeder trouw op basis van de informatie die op dat ogenblik beschikbaar is. Ze zijn enkel bedoeld voor intern gebruik door de Klant. Derden mogen ze niet gebruiken of er een beroep op doen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus.

7.4.2 Indien de Klant binnen vijf (5) Werkdagen na de beschikbaarheidsdatum van het document geen schriftelijk bezwaar naar Proximus stuurt, wordt het geacht definitief en onherroepelijk door de Klant te zijn aanvaard. Deze kennisgeving moet in detail uiteenzetten op welke manier het document niet voldoet aan het vereiste performantieniveau. De Partijen dienen alle redelijke inspanningen te leveren om alle gemelde en erkende problemen op te lossen.

7.4.3 De Dienst kan advies en aanbevelingen behelzen. Proximus bereidt dergelijk advies en dergelijke aanbevelingen met de redelijkerwijs vereiste vaardigheden en zorg voor, maar de Klant erkent dat alle beslissingen in verband met de opvolging van dergelijk advies of dergelijke aanbevelingen onder zijn eigen verantwoordelijkheid vallen. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de resultaten die de Klant verkrijgt door het advies en de aanbevelingen van Proximus op te volgen, noch voor verliezen of

schade opgelopen als gevolg van of in verband met het vertrouwen dat de Klant in dergelijk advies of dergelijke aanbevelingen stelt.

## 7.5 Opleiding

7.5.1 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.

7.5.2 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.

7.5.3 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.

## 7.6 Bescherming van persoonsgegevens

7.6.1 Proximus treedt op als verwerker van de gegevens:

- wanneer de Klant persoonsgegevens verwerkt zoals referentiegegevens in het kader van de Dienst;
- wanneer de Klant persoonsgegevens verwerkt bij het gebruik van de Dienst voor zijn eigen rapporteringsdoeleinden.

In deze gevallen treedt de Klant op als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

7.6.2 Proximus treedt op als verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens gegenereerd door het gebruik door de Klant van mobiele diensten en de Dienst.

## 7.7 Betaling en facturatie

7.7.1 De eenmalige vergoeding voor de consultancy en/of opleiding wordt aan de Klant gefactureerd na de prestaties.

7.7.2 Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt de periodieke vergoeding maandelijks achteraf aan de Klant gefactureerd. Elke begonnen maand zal volgens een prorata gefactureerd worden.

7.7.3 Het maandelijks te factureren bedrag zal gebaseerd zijn op het aantal Access Owners van de Klant en het aantal Customer ID's.

## Bijlage 1 - Technische vereisten

Om veiligheidsredenen is de toegang tot de Dienst beperkt tot SSL-compatibele browsers.

Invoice Insights is een webgebaseerde applicatie. Alle technische vereisten om dergelijke applicaties te gebruiken (connectiviteit, conformiteit met protocollen, webbrowsersoftware) dienen door de Klant gecheckt te worden voordat hij er gebruik kan van maken.

De recentste versies van de volgende browsers worden ondersteund:

- Internet Explorer 11
- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Firefox
- Apple Safari