Glossaire des termes

Alarme
Message avertissant qu'un seuil a été atteint, qu'un changement est survenu ou qu'une panne a eu lieu.

Atouts
Toute ressource ou capacité susceptible de contribuer à la fourniture d'un Service. Ces atouts peuvent prendre différentes formes : gestion, organisation, processus, connaissance, personnel, information, Applications, Infrastructure ou capital financier.

Bug logiciel
Différence avérée entre le comportement réel du Logiciel et les spécifications indiquées par le fabricant du Logiciel. Produit un résultat erroné lorsque les données correctes sont introduites correctement et peuvent être reproduites.

Câblage interne
Armoire de câbles, patch panels, câbles patch, câbles patch de distribution, câbles de distribution, prises et tout matériel supplémentaire requis entre l'équipement du centre de données/d'utilisateur final du Client et l'Équipement terminal sur le Site

Capacité
Débit maximum susceptible d'être fourni par un Produit ou un Service dans le respect des niveaux de service convenus. La Capacité peut correspondre, par exemple, à la taille ou au volume d'un lecteur de disque.

Cause première
Cause sous-jacente ou originale d'un Incident ou d'un problème.

Changement Personnalisé
Un Changement personnalisé est un Changement qui n'est pas inclus dans le catalogue des Changements standards.

Changement Standard
Un Changement standard est un Changement dont l'impact sur l'activité du Client est connu à l'avance.

Les Changementsstandards sont catégorisées et répertoriées ensemble dans le catalogue des Changements standards disponible via le Portail en libre-service, dans lequel le client peut faire sa sélection, ou répertoriées dans la Description du service contractuel.

Chauffage, ventilation et conditionnement d'air (HVAC)
Technologie de confort environnemental d'intérieur ou de véhicule automobile basée sur les principes de la thermodynamique, de la mécanique des fluides et des transferts thermiques

Client
Personne naturelle ou entité juridique commandant des Produits et/ou Services à Proximus.

Client Software
Le logiciel qui est installé sur un appareil, qui permet à l'appareil d'accéder ou d'utiliser les services ou les fonctionnalités fournies par un logiciel de service.

Composant de Service
Ensemble logique d'activités effectuées par Proximus comme faisant partie du Service. Les Composants de Service sont généralement combinés en catégories de service, certains étant inclus dans le Prix, d'autres étant facultatifs.

Configuration Item
Produit ou Atout sur lequel les activités de configuration handling peuvent être effectuées. Les éléments de configuration sont spécifiés dans la description de service contractuelle applicable.

Connexion
Tout lien de communication obtenu conformément au Contrat et utilisé pour connecter les sites entre eux ou au réseau de Proximus.

Contenu Client
Le Contenu Client désigne le contenu (données, fichiers, photos, sons, textes, liens hypertextes insérés, bases de données, logiciels, systèmes d'exploitation, configuration réseau interne, etc.) que le Client a placé dans son environnement Cloud mis à disposition par Proximus dans le cadre du Service ou qui sont affichés, téléchargés, échangés ou transmis dans le cadre du service ou à travers celui-ci.

Cryptage
Système d'encodage contribuant à prévenir tout accès à des informations privées présentes sur des réseaux informatiques ou sur le web.

Customer Premises Equipment (CPE)
Équipement terminal

Dashboard
Outils de support qui représentent de manière claire et structurée les informations nécessaires à la gestion de l'entreprise.

Date d'activation
Date de mise à la disposition du Client des Produits et/ou Services pour lesquels un contrat a été conclu et date d'entrée en vigueur des services opérationnelles et fonctionelles.

Date initiale
Date d'entrée en vigueur du Contrat.

Délai de réponse
Délai s'écoulant, dans la Fenêtre de service, entre l'enregistrement d'un Incident et le début des travaux de Proximus.

Disponibilité
La capacité d'un service informatique ou un élément de configuration pour effectuer sa fonction convenue à la demande. Availability est généralement calculée en pourcentage. Ce calcul est souvent basé sur le temps de service convenu et les temps d'arrêt.

Emergency Fix
Un type spécial de updates sont les correctifs d'urgence, contenant normalement les corrections pour un petit nombre de problèmes connus.

Environnement
Un sous-ensemble de l'infrastructure informatique qui est utilisé pour un but spécifique - par exemple, l'environnement direct, environnement de test, environnement de construction. Egalement utilisé dans le terme « environnement physique » pour signifier l'hébergement, la climatisation, le système d'alimentation etc. Environnement est utilisé comme un terme générique pour désigner les conditions externes qui influencent ou affectent quelque chose.

Équipement de ligne
Équipement de l'infrastructure de Proximus requis pour établir une connexion avec l'Équipement terminal sur le site du Client.

Étude de site
Une inspection du Site du Client pour s'assurer qu'il est prêt à héberger les Produits/Services, pour recueillir des informations pour un design et pour identifier les domaines de risque et les améliorations requises avant de poursuivre l'installation des Produits.

Évaluation
Inspection et analyse visant à s'assurer du respect d'une norme ou d'un ensemble de directives, de la précision des enregistrements ou de la réalisation des objectifs d'efficience et d'efficacité.

Facture
Le document intitulé "facture" ou tout autre document par lequel Proximus réclame le paiement de ses Services/Produits ou collecte au nom et pour le compte de tiers les montants liés aux services/produits de ces mêmes tiers.

Fenêtre de service
Période pendant laquelle le Client peut faire appel à Proximus pour l'exécution des Services conformément au Bon de commande et pendant laquelle le SLA est applicable.

Formule de service
Combinaison fixe de Composants de service par défaut et/ou facultatifs proposés par Proximus comme variante standard d'un Service.

Groupe fermé d'utilisateurs (CUG)
CUG est une option de tarification qui donne des taux avantageux pour les messages texte et téléphone intragroupe aux numéros de téléphone appartenant au même groupe .

Heures de bureau
Heures comprises entre 8 h 00 et 18 h 00 CET/CEST, n'importe quel Jour ouvrable, sauf mention explicitement contraire dans la Description de service contractuelle applicable.

Incident
Interruption ou réduction de qualité non planifiée d'un Service. Un dysfonctionnement d'un Configuration Item , même si aucun impact ne s'est encore fait sentir sur le Service est aussi un Incident.

Information confidentielle
Toutes informations communiquées par les Parties dans le cadre du présent Contrat, dont le caractère confidentiel a été spécifié par l'une des deux Parties et/ou dont l'autre Partie est raisonnablement censée être consciente. Ce qui suit n'est pas considéré comme des informations confidentielles (i) les informations déjà en possession ou connues de manière légitime de la Partie réceptrice avant la réception de ces informations par la Partie émettrice ; (ii) les informations divulguées de manière légitime à la Partie réceptrice par une autre personne ; (iii) les informations relevant du domaine public ou y entrant sans action ou inaction inappropriée de la part de la Partie réceptrice ; et (iv) les informations développées de manière autonome par la Partie réceptrice. Il incombe à la Partie réceptrice de prouver que les informations relèvent de l'une des catégories décrites dans les clauses (i) à (iv) précitées.

Interactive Voice Response (IVR)
Forme de distribution automatique des appels acceptant l'entrée de l'appelant afin d'identifier la destination correcte des appels entrants

Interruption de fonctionnement planifiée
Laps de temps convenu durant lequel le Service peut être indisponible pour des raisons de maintenance, de mises à niveau, de tests, etc.

Intervenant
Proximus ou le Client

Intervenants
Proximus et le Client

Jour calendrier
Toute journée du calendrier grégorien.

Jour ouvrable
"Chaque jour excepté le samedi, le dimanche et les fours fériés en Belgique sauf indication contraire dans l'Accord."

Key Performance Indicator (Indicateur de performance clé) (KPI)
Paramètre de mesure utilisé en vue d'une gestion et d'un reporting actifs d'un Service. Beaucoup de paramètres se prêtent à une mesure, mais seuls les plus importants d'entre eux sont définis comme des KPI.

Logiciel
Version machine lisible (code objet) du programme informatique, copie et la documentation associée. Logiciel peut être un Logiciel système, Micrologiciel ou le Logiciel d'application.

Logiciel d'application (Application)
Logiciel fournissant les fonctions requises par un Service. Une Application peut faire partie de plusieurs Services et fonctionner sur un ou plusieurs systèmes.

Logiciel système d'exploitation
Logiciel gérant les ressources d'un ordinateur, effectuant des tâches de base comme l'allocation de mémoire et permettant à différents composants d'ordinateur de communiquer. Les fonctionnalités de réseautage sont considérées comme faisant partie du Système d'exploitation."

Marque
Ensemble des marques commerciales, marques de service, noms commerciaux, logos ou autres termes ou symboles faisant référence aux

Produits et/ou Services ou aux activités commerciales de Proximus ou de ses fournisseurs.

Matériel
Éléments physiques d'un système informatique. Ces éléments peuvent être mécaniques, magnétiques, électroniques ou encore électriques. Exemples: CPU, disques durs, clavier ou écran.

Mean Time Between Failures (intervalle moyen entre deux pannes) (MTBF)
Durée moyenne durant laquelle un Produit peut assurer sans interruption sa fonction convenue.

Mean Time To Repair (Délai moyen de réparation) (MTTR)
Délai moyen de réparation d'un Produit après une panne.

Mean Time To Restore Service (MTRS)
Délai moyen de restauration d'un Service après une panne.

Micrologiciel
Logiciel incorporé dans le produit qui ne peut être modifié par le Client ni l'utilisateur final. Il ne comprend pas les paramètres de configuration ou de données fournies par le Client et/ou de l'utilisateur final.

Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network Number (MSISDN)
Numéro identifiant de manière unique un abonnement sur le réseau mobile de Proximus.

On-demand Support
On-demand Support reprend les services de support spécifiques qui ne sont pas couverts par le Contrat. Proximus évaluera, à sa discrétion, la faisabilité technique et commerciale de la demande du Client et communiquera ses commentaires au Client dès que possible. Proximus peut rejeter la demande du Client si, par exemple, les technologies ne sont pas supportées par Proximus ou si la mise en œuvre prend plus de 2 jours ouvrables. Lorsque Proximus accepte d'effectuer le On-demand Support, le client signe le formulaire de demande de service. Le On-demand Support est alors activé. La facturation du On-demand Support est constituée d'une redevance de «start-up» fixe et de frais « temps et matériel » récurrents.

Point de contact unique (SPOC)
Personne ou organisation fournissant un canal de communication unique et cohérent avec d'autres parties.

Point de rupture unique (SPOF)
Partie d'une infrastructure ICT qui empêchera, en cas d'échec, l'ensemble de l'infrastructure d'atteindre son objectif.

Présélection de l'opérateur
Routage automatique des appels vers des opérateurs téléphoniques alternatifs, ne nécessitant aucun code ni équipement spécifique.

Produit
Logiciel et/ou du matériel loué, vendu ou sous licence au Client dans l'Accord.

Projets
Organisation provisoire, comprenant des personnes et d'autres ressources requises pour atteindre un objectif ou tout autre résultat. Un Projet est assorti d'un cycle de vie comprenant typiquement une initiation, un calendrier, une exécution et une clôture.

RACI
Modèle utilisé pour faciliter la définition des rôles et responsabilités. RACI est l'acronyme des termes Responsible, Accountable, Consulted et Informed (responsable, comptable de ses actes, consulté et informé).

Résolution
Mesure prise pour remédier à la cause première d'un Incident ou d'un problème ou pour mettre en oeuvre un Workaround.

Root Cause Analysis (RCA)
Identification de la cause première d'un Incident ou d'un Problème.

Server software
Le logiciel serveur signifie que le logiciel qui est installé sur et fournit des services et de la fonctionnalité d'un serveur.

Serveur
Ordinateur fournissant des services à d'autres ordinateurs via le réseau. Les autres ordinateurs sont dits "clients".

Service de contrôle
Observation continue ou répérée d'un élément, service ou processus de Configuration destinée à détecter tout événement éventuel et à assurer la connaissance de la situation du moment.

Services
Activités effectuées par Proximus au bénéfice du Client afin d'honorer ses engagements aux termes du Contrat.

Site
Site où Proximus fournit les Produits et/ou Services au Client.

Société Affiliée
Personne morale dans laquelle le Client exerce un contrôle de droit ou de fait.

Le Client est considéré comme exerçant un ""contrôle de droit"" sur une personne morale lorsque, directement ou à l'intermédiaire d'une personne morale qu'il contrôle:

- soit il détient plus de 50% des droits de vote attachés à l'ensemble des actions, parts ou droits d'associés de cette personne morale,

- soit il a le droit de nommer ou révoquer la majorité des administrateurs ou gérants de cette personne morale,

- soit il dispose du pouvoir de contrôle en vertu des statuts de cette personne morale ou de conventions conclues avec celle-ci,

Le Client est considéré comme exerçant un ""contrôle de fait"" sur une personne morale si, lors des deux dernières assemblées générales de cette personne morale, le Client a directement ou à l'intermédiaire d'une personne morale qu'il contrôle, exercé des droits de votes représentant plus de 50% des voix attachées aux titres représentés à ces assemblées."

Technologie de l'Information et de la Communication (ICT)
Domaine technologique couvrant le stockage, la récupération, la manipulation, la transmission ou la réception de données numériques.

Ticket de dérangement
Enregistrement comprenant des informations relatives à un Incident ou une demande signalé(e) par le Client et traité(e) par la ou les Équipes de support.

Travaux de maintenance planifiés
Activités de maintenance effectuées par Proximus conformément à un calendrier prédéfini. Ce calendrier peut être documenté dans la Description de service contractuelle ou communiqué préalablement au Client.

Update
Parfois aussi appelé «version mineure», un Update met à jour une version majeure du logiciel, mais pas à la prochaine version majeure. Updates contiennent normalement de petites améliorations et corrections, dont certains peuvent avoir déjà été émis comme des correctifs d'urgence. Un Update ou release remplace habituellement tous les correctifs d'urgence précédentes. Updates sont généralement disponibles par téléchargement chez le fournisseur du logiciel. Par exemple, Windows 7 Service Pack 1 est une mise à jour de Windows 7.

Upgrade
Parfois aussi appelé «version majeure». Un Upgrade signifie une version majeure, stand-alone d'un produit logiciel, achetée habituellement. Upgrades (=mises à jour logicielles) contiennent normalement plusieures de nouvelles fonctionnalités. Un Upgrade habituellement remplace toutes updates, les releases et les correctifs d'urgence précédentes. Par exemple, Windows 10 est un Upgrade de Windows 8.

Utilisateur final
La personne naturelle qui finalement utilise ou est destiné à utiliser finalement un produit ou un service.

Workaround
Manière de réduire ou de supprimer l'impact d'un Incident ou d'un problème, faute de pouvoir à ce stade le résoudre entièrement.