

## Glossarium

### Activeringsdatum

Datum waarop de Producten en/of Diensten waarvoor het Contract werd aangegaan ter beschikking van de Klant worden gesteld en vanaf wanneer de operationele en functionele diensten in werking treden.

### Alarm

Een waarschuwing dat er een drempel is bereikt, dat er iets veranderd is of dat er zich een storing heeft voorgedaan.

### Applicatie Software (of Applicatie)

Software die functies levert die nodig zijn voor een bepaalde dienst. Een applicatie kan een onderdeel vormen van meer dan een Dienst en op verschillende systemen draaien.

### Asset

Middelen of capaciteiten die helpen om een Dienst te leveren. Assets zijn onder meer management, organisatie, processen, kennis, personeel, informatie, Applicaties, Infrastructuur of financieel kapitaal.

### Begindatum

Datum waarop de Overeenkomst in werking treedt.

### Beoordeling

Inspectie en analyse om na te gaan of een norm of reeks richtlijnen is opgevolgd, of records nauwkeurig zijn, en of de efficiëntie- en effectiviteitsdoelstellingen zijn verwezenlijkt.

### Beschikbaarheid

De mogelijkheid van een IT-dienst of configuratieitem om de overeengekomen functie uit te voeren wanneer nodig. Beschikbaarheid wordt meestal berekend als percentage. Deze berekening is vaak gebaseerd op de afgesproken service tijd en downtime.

### Besturingssysteemsoftware

Software die de computerresources beheert, basistaken uitvoert zoals geheugentoe wijzing, en voor communicatie tussen

computeronderdelen zorgt. Networkingfuncties worden als onderdeel van het besturingssysteem beschouwd.

### Binnenbekabeling

Kabelkast, patchpanelen, patchkabels, patchdistributiekabels, distributiekabels, wandcontactdozen en alle andere materiaal dat nodig is tussen het datacenter/de eindgebruikersapparatuur van de Klant en de Einduitrusting op de Site.

### Capaciteit

De maximale doorvoercapaciteit die een Product of Dienst biedt overeenkomstig overeengekomen serviceniveaus. Een voorbeeld van capaciteit is de omvang of het volume van een schijfstation.

### Carrierpreselectie

Automatische routing van oproepen naar alternatieve telefoonoperatoren zonder speciale code of uitrusting.

### Client Software

Software die op een apparaat is geïnstalleerd, die het mogelijk maakt voor het apparaat om toegang te krijgen of gebruik te maken van de diensten of de functionaliteiten.

### Closed User Group (CUG)

CUG is een prijsstellingoptie die voordelige tarieven voor onderling sms'en en bellen geeft aan de telefoonnummers die deel uitmaken van dezelfde groep.

### Configuratieitem

Product of Asset waarop configuratie handling activiteiten kunnen worden gedaan. De Configuration Items zijn gespecificeerd in de toepasselijke Contractuele Dienstbeschrijving.

### Custom Change

Een Custom Change is elke Change die niet opgenomen is in de standaard change catalogus.

## **Customer Premises Equipment (CPE)**

Einduitrusting

### **Dashboard**

Ondersteunende tools die de informatie die nodig is voor het beheer van de onderneming duidelijk en gestructureerd presenteren.

### **Dienstcomponent**

Logisch geheel van Producten en/of activiteiten uitgevoerd door Proximus als onderdeel van de Dienst. Dienstcomponenten worden doorgaans gecombineerd tot dienstengamma's, waarvan sommige deel uitmaken van de Prijs en andere optioneel zijn.

### **Dienstengamma**

Vaste combinatie van standaard- en/of optionele Dienstcomponenten aangeboden door Proximus als standaardvariant van een Dienst.

### **Dienstrooster**

De periode waarin de SLA van toepassing is.

### **Eindgebruiker**

Natuurlijke persoon die uiteindelijk een product of dienst gebruikt of bedoeld is om een product of dienst uiteindelijk te gebruiken.

### **Emergency Fix**

Een speciaal soort updates zijn de Emergency fixes, normaal gesproken de correcties voor een klein aantal bekende problemen.

### **Encryptie**

Een codesysteem dat de toegang tot persoonlijke informatie op computernetwerken of op het Web vergrendelt.

### **Factuur**

Het document dat als dusdanig wordt genoemd en waarmee Proximus de betaling voor zijn Diensten/Producten vordert of in naam en voor rekening van derden de betaling voor de diensten/producten van deze derden vordert.

### **Firmware**

Software die geïntegreerd is in het product die niet door de Klant of een eindgebruiker kan worden gewijzigd. Firmware bevat geen configuratieinstellingen of gegevens die door de Klant en/of de eindgebruiker verstrekt worden.

## **Gemiddelde tijd tussen storingen (MTBF)**

Gemiddelde tijd gedurende welke een product de overeengekomen functie zonder onderbreking kan uitvoeren.

### **Gepland onderhoudswerk**

Onderhoudsactiviteiten uitgevoerd door Proximus in overeenstemming met een vooraf bepaalde timing. Deze timing kan worden gedocumenteerd in de Contractuele dienstbeschrijving of kan vooraf aan de Klant worden meegedeeld.

### **Geplande uitvaltijd**

Overeengekomen tijd tijdens welke de dienst onbeschikbaar mag zijn voor onderhoud, upgrades, tests, enz.

### **Handelsmerk**

Alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de Producten en/of Diensten of businessactiviteiten van Proximus of haar leveranciers.

### **Hardware**

Het fysieke computersysteem (of elementen ervan). Ze kunnen mechanisch, magnetisch, elektronisch en elektrisch zijn. Bijvoorbeeld: CPU, schijfstations, toetsenbord of scherm.

### **Heating, Ventilation and Air Conditioning (HVAC)**

Technologie voor omgevingscomfort in gebouwen en voertuigen gebaseerd op de principes van thermodynamica, stromingsleer en warmteoverdracht.

### **Hoofdoorzaak**

De onderliggende of oorspronkelijke oorzaak van een Incident of probleem

### **Incident**

Een onverwachte onderbreking of kwaliteitsvermindering van een dienst. Een panne van een configuratieitem die nog geen impact heeft op de Dienst is eveneens een Incident.

### **Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

Technologiedomein dat het opslaan, ophalen, manipuleren, doorsturen en ontvangen van digitale gegevens omvat.

**Interactive Voice Response (IVR)**

Een vorm van automatische oproepverdeling waarbij input van de oproeper wordt gebruikt om de correcte bestemming voor inkomende oproepen te bepalen.

**Kalenderdag**

Elke dag van de gregoriaanse kalender.

**Kantooruren**

De uren tussen 8 en 18 u in MET/MEZT op eender welke werkdag, uitgezonderd indien uitdrukkelijk anders vermeld in de toepasselijke contractuele dienstbeschrijving.

**Key Performance Indicator (KPI)**

Parameter gebruikt voor actief beheer van en rapportering over een Dienst. Er kunnen heel wat parameters gemeten worden, maar enkel de belangrijkste worden als KPI bestempeld.

**Klant**

Natuurlijke persoon of juridische entiteit die Producten en/of Diensten bestelt bij Proximus.

**Klanteninhoud**

Klanteninhoud betekent de inhoud (gegevens, bestanden, foto's, geluid, tekst, ingevoegde hyperlinks, databases, software, besturingssystemen, interne netwerkconfiguratie enz.), die de Klant in zijn Cloud-omgeving heeft geplaatst die door Proximus beschikbaar is gesteld in het kader van de Service of die wordt weergegeven, geüpload, geruild of verzonden als onderdeel van of via de Service.

**Lijnuitrusting**

Uitrusting van de Proximus-infrastructuur die nodig is om een verbinding tot stand te brengen met de Einduitrusting op de Site van de Klant.

**Mean Time To Repair (MTTR)**

Gemiddelde tijd nodig om een product na een storing te herstellen.

**Mean Time To Restore Service (MTRS)**

Gemiddelde tijd nodig om een Dienst na een storing te herstellen.

**Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network Number (MSISDN)**

Uniek nummer dat een abonnement op het Proximus-netwerk identificeert.

**Monitoring**

Voortdurende of herhaalde observatie van een configuratie-item, dienst of proces om gebeurtenissen te detecteren en ervoor te zorgen dat de huidige status bekend is.

**On-demand Support**

On-demand Support betekent specifieke ondersteuning die niet onder de overeenkomst valt. Proximus zal naar eigen inzicht de technische en commerciële haalbaarheid van het verzoek van de Klant beoordelen en zal zo snel mogelijk feedback geven aan de Klant. Proximus kan het verzoek van de klant afwijzen als technologieën bijvoorbeeld niet door Proximus worden ondersteund of als de implementatie meer dan 2 werkdagen in beslag neemt. Wanneer Proximus aanvaardt om de gevraagde On-demand Support uit te voeren, ondertekent de Klant het Serviceaanvraagformulier. De On-demand Support wordt vervolgens geactiveerd. De On-demand Support wordt in rekening gebracht tegen een vaste "start-up" -fee en een terugkerende vergoeding voor "tijd en materiaal".

**Omgeving**

Een deel van de IT-infrastructuur die wordt gebruikt voor een specifiek doel - bijvoorbeeld, live omgeving, testomgeving, bouwomgeving. Ook gebruikt in de term 'fysieke omgeving' om de accommodatie, airconditioning, elektrisch systeem, enz aan te duiden. Gebruikt als een generieke term in de betekenis van de externe omstandigheden die van invloed zijn of impact hebben op iets.

**Partij**

Proximus of de Klant

**Partijen**

Proximus en de Klant

**Product**

Software en/of Hardware die gehuurd, verkocht of in licentie gegeven is aan de Klant binnen de Overeenkomst.

**Project**

Een tijdelijke organisatie met inbegrip van personeel en andere activa vereist voor de realisatie van een doelstelling of ander resultaat. Een Project heeft een levenscyclus die doorgaans initiatie, planning, uitvoering en afsluiting omvat.

**RACI**

Model gebruikt om de Rollen en Verantwoordelijkheden te kunnen bepalen. RACI is de afkorting van Responsible, Accountable, Consulted en Informed.

**Reactietijd**

Tijd binnen het Dienstrooster tussen de registratie van een door de Klant gemeld Incident en het begin van de Proximus-activiteiten.

**Resolutie**

Actie ondernomen om de hoofdoorzaak van een Incident of probleem te herstellen of om een voorlopige oplossing te implementeren.

**Root Cause Analysis (RCA)**

Identificatie van een Hoofdoorzaak van een Incident of probleem.

**Server**

Een computer die diensten levert aan andere computers via het netwerk. De andere computers worden clients genoemd.

**Server software**

Server software betekent software die is geïnstalleerd op een server en die diensten en functionaliteit levert.

**Service**

Activiteiten uitgevoerd door Proximus voor de Klant om haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst na te komen.

**Single Point Of Contact (SPOC)**

Persoon of organisatie die een uniek coherent punt vormt voor de communicatie met andere partijen.

**Single Point of Failure (SPOF)**

Deel van een ICT-infrastructuur dat, wanneer het uitvalt, de volledige infrastructuur stillegt.

**Site**

Locatie waar Proximus de Producten en/of Diensten aan de Klant levert.

**Site survey**

Inspectie van de Site van de Klant om ervoor zorgen dat ze geschikt is voor de Producten/Diensten, om informatie te verzamelen voor een design en om risicozones te identificeren en de nodige verbeteringen aan te brengen alvorens de installatie van de Producten uit te voeren.

**Software**

Door een machine leesbare (object code) versie van een computerprogramma, een kopie en bijhorende documentatie. Systeemsoftware, Firmware en Applicatiesoftware omvatten.

**Softwarebug**

Aangetoond verschil tussen het eigenlijke gedrag van Software en de door de Softwarefabrikant opgegeven specificaties. Produceert een onjuist resultaat wanneer de juiste gegevens correct worden ingevoerd en kan worden gereproduceerd.

**Standaard Change**

Een Standaard Change is een Change waarvan de impact op de klantenbusiness op voorhand gekend is. Standaard Changes zijn gecategoriseerd en samen vermeld in de standard change catalogue, beschikbaar via de Self-serviceportal, waaruit de klant kan kiezen, of opgelijst in de Contractuele dienstbeschrijving (CSD)

**Trouble Ticket**

Document dat informatie bevat over een Incident of vraag gemeld door de Klant en waaraan een of meer Supportteams werken.

**Update**

Ook wel 'minor release' genoemd. Een software-update werkt een versie bij van de software, maar niet het upgraden naar een volgende versie. Software-updates bevatten gewoonlijk kleine verbeteringen en fixes,

waarvan sommige reeds zijn uitgegeven als emergency fixes. Een update of release vervangt meestal alle voorgaande emergency fixes. Software-updates zijn meestal beschikbaar gesteld via download door de software leverancier. Bijvoorbeeld, Windows 7 Service Pack 1 is een update van Windows 7.

### **Upgrade**

Ook wel 'major release' genoemd. Een software-upgrade betekent een belangrijke, stand-alone versie van een softwareproduct, meestal aangekocht. Upgrades bevatten normaliter nieuwe functionaliteiten. Een upgrade vervangt meestal alle voorgaande updates, releases en emergency fixes. Bijvoorbeeld, Windows 10 is een upgrade van Windows 8.

### **Verbinding**

Verbindingslink verkregen krachtens de Overeenkomst en die wordt gebruikt om sites met elkaar of met het Proximus-netwerk te verbinden.

### **Verbonden vennootschap**

Rechtspersoon over wie de Klant in feite of in rechte controle uitoefent. De Klant wordt geacht rechtstreeks of door toedoen van een rechtspersoon die hij controleert 'controle in rechte' uit te oefenen over een rechtspersoon, wanneer hij:

- houder is van meer dan de helft van de stemrechten verbonden aan de aandelen, het kapitaal of de aandeelhoudersrechten van deze rechtspersoon, of;
- het recht heeft de meerderheid van de bestuurders of zaakvoerders van deze rechtspersoon te benoemen of te ontslaan, of;
- beschikt over controlebevoegdheid krachtens de statuten van deze rechtspersoon of krachtens overeenkomsten die hij met deze laatste heeft gesloten.

De Klant wordt geacht 'controle in feite' uit te oefenen over een rechtspersoon indien hij in de twee vorige jaarlijkse algemene vergaderingen van de betrokken rechtspersoon rechtstreeks of via een rechtspersoon waarover hij controle heeft, stemrechten heeft uitgeoefend die meer

dan de helft van de stemmen vertegenwoordigen verbonden aan de aandelen vertegenwoordigd op deze vergaderingen.

### **Vertrouwelijke informatie**

Alle informatie bekendgemaakt door de Partijen in het kader van de Overeenkomst die specifiek bestempeld wordt als vertrouwelijk en alle informatie waarvan de andere Partij redelijkerwijs geacht wordt te weten dat ze vertrouwelijk is en die door een van de Partijen aan de andere wordt bezorgd. Wordt niet beschouwd als Vertrouwelijke informatie, (i) informatie die rechtmatig in het bezit is van de ontvangende Partij of haar bekend is vóór ze deze heeft ontvangen van de bekendmakende Partij; (ii) informatie die rechtmatig werd bekendgemaakt aan de ontvangende Partij door een andere persoon; (iii) informatie die deel uitmaakt van of gaat behoren tot het publiek domein zonder onrechtmatige handeling of verzuim door de ontvangende Partij; en (iv) informatie die in alle onafhankelijkheid werd ontwikkeld door de ontvangende Partij. De bewijslast dat de informatie in een van de categorieën beschreven in clausules (i) tot en met (iv) hierboven valt, rust op de ontvangende Partij.

### **Werkdag**

Elke dag behalve zaterdag, zondag en Belgische feestdagen tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

### **Workaround**

Manier om de impact van een Incident of probleem waarvoor nog geen volledige oplossing beschikbaar is, te bepalen.