

# Glossaire - Box Internet Services Sàrl (Boxis)

Version : 28.12.2025

## Conditions de Service

Ensemble des documents régissant un Service : CGS, CP, bons de commande/devis/SOW, annexes (DPA), CGSP, conditions Support, politiques et chartes référencées.

## CP (Conditions particulières)

Conditions particulières applicables à un Service spécifique ; elles complètent les CGS et précisent notamment le périmètre, les modalités, options, limitations et restrictions du Service concerné.

## Client

Toute personne physique ou morale, de droit privé ou public, souscrivant un Service.

## Commande

Document (en ligne ou écrit) décrivant les Services (options, prix, durée, localisation, niveaux de support et restrictions) et/ou, pour les prestations facturées au temps passé (T&M / Services Professionnels), toute Instruction formulée par un Utilisateur autorisé via un canal accepté par Boxis (notamment l'ouverture d'un Ticket), valant commande de prestations au tarif en vigueur, sans bon de commande distinct.

## Bon de commande

Document d'achat émis par le Client (p.ex. PO) uniquement lorsqu'exigé ou expressément requis par la Commande/CP ; à défaut, il ne conditionne pas la validité d'une Commande au sens des Conditions de Service.

## Compte Client / Espace Client

Interface permettant de commander, administrer les Services, ouvrir des tickets et consulter la facturation.

## Utilisateur autorisé

Personne disposant d'un accès authentifié au Compte Client/Espace Client (p.ex. compte principal / « Main contact », Contacts, comptes invités/Guests), avec des droits définis par le Client pour un périmètre donné.

## SPOC

Interlocuteur principal (point de contact unique) désigné par le Client, habilité à formuler des demandes et à valider les interventions/décisions engageant le Client.

## Opération sensible

Action susceptible d'entraîner une indisponibilité, une perte/exposition de données, et/ou un changement irréversible (p.ex. suppression, migration, réversibilité/export, restauration à risque, reset sécurité, changement DNS/registrar).

## Service(s)

Prestation(s) fournie(s) par Boxis, y compris options, ressources, accès, licences, connectivité, télécom, support, etc.

## **Ticket**

Demande enregistrée via l'outil de support Boxis, horodatée. Le Ticket constitue un support écrit traçable pouvant valoir Instruction et, lorsque la demande est hors périmètre Support inclus, Commande de prestations T&M/Services Professionnels, conformément aux CGS/CGSP/CP.

## **Instruction**

Toute demande formulée par un Utilisateur autorisé via Ticket, espace client, e-mail ou tout autre support écrit traçable accepté par Boxis. Une Instruction vaut mandat d'intervention et peut, le cas échéant, constituer une Commande de prestations T&M/Services Professionnels.

## **Temps immobilisé**

Temps pendant lequel Boxis est mobilisée sur une intervention mais ne peut raisonnablement progresser du fait d'un empêchement imputable au Client (p.ex. indisponibilité, absence de réponse, défaut d'accès, validation attendue, attente d'un tiers sous contrôle du Client), dès lors que Boxis a notifié la nécessité de l'action attendue via Ticket ou canal écrit accepté. Le Temps immobilisé peut être facturé au temps passé conformément aux CGS/CGSP.

## **Incident**

Dysfonctionnement affectant la disponibilité/performance/fonctionnement attendu d'un Service.

## **Diagnostic**

Investigations visant à identifier l'origine d'un incident/dysfonctionnement.

## **SLO / Temps de prise en charge**

Objectif indicatif de première réponse/prise en compte (!= délai de résolution).

## **SLA**

Engagement contractuel écrit spécifique pouvant prévoir des crédits/pénalités.

## **Avoir**

Document et/ou écriture de facturation créditant le Compte Client d'un montant, imputable sur des factures futures ; sauf droit impératif, non remboursable en numéraire.

## **Services Professionnels**

Prestations hors périmètre support inclus (projet, admin, migrations, optimisation, sécurité avancée, coordination tiers, réversibilité), facturées selon CGSP/CGS.

## **T&M (Time & Materials)**

Mode de facturation au temps passé (p.ex. taux horaire, tranches, minimum), selon les Conditions de Service applicables.

## Contenus

Données, fichiers, configurations, applications, bases, messages, journaux, sites et tout élément du Client stocké/traité/transmis via les Services.

## Sous-traitant ultérieur

Prestataire intervenant pour fournir tout ou partie d'un Service (hébergement, paiement, messagerie, etc.), sous obligations contractuelles.

## Housing / Colocation

Mise à disposition d'un espace physique (U, rack, cage) dans un datacenter pour installer et exploiter le matériel du Client.

## Cross-connect

Lien physique (cuivre/fibre) entre le rack du Client et un point de brassage / équipement / opérateur.

## PoP / IX

Point de présence (PoP) réseau ; point d'échange Internet (IX) pour peering.

## Peering / Transit

Peering : échange direct de trafic entre réseaux ; Transit : accès Internet global fourni par un opérateur.

## BGP / ASN / Préfixe / ROA / IRR

BGP : protocole d'échange de routes ; ASN : numéro d'AS ; préfixe : bloc IP annoncé ; ROA/RPKI : autorisation cryptographique d'annonce ; IRR : base d'objets de routage.

## DPA / nLPD / RGPD

DPA : convention concernant le traitement des données en sous-traitance ; nLPD : droit suisse sur la protection des données ; RGPD : règlement européen sur la protection des données (lorsqu'applicable).

## PSP / acquéreur

PSP : prestataire de services de paiement ; acquéreur : établissement/acteur traitant les transactions de paiement pour le commerçant.

## KYC

Procédure de vérification d'identité et/ou de légitimité (Know Your Customer), notamment à des fins anti-fraude et de conformité.

## MFA

Authentification multi-facteurs (p.ex. mot de passe + code/clé/app), renforçant la sécurité des accès.

## VPN

Réseau privé virtuel (VPN) permettant d'établir un tunnel chiffré entre des systèmes et/ou des sites.

## DNS

Système de noms de domaine (DNS) : mécanisme de résolution (nom de domaine -> adresses/serveurs), basé sur des zones et des enregistrements.

## Registre / bureau d'enregistrement (registrar/registry)

Registre (registry) : organisme gérant un TLD et ses règles ; bureau d'enregistrement (registrar) : intermédiaire accrédité permettant l'enregistrement et la gestion d'un nom de domaine auprès du Registre.

## DNSSEC

Extension de sécurité DNS (DNSSEC) permettant la signature cryptographique des zones afin de réduire certains risques de falsification (selon support et configuration).

## TTL

Durée de cache (Time To Live) d'un enregistrement DNS, influençant les délais de propagation.

## SSL/TLS

Protocoles de chiffrement et d'authentification des communications (SSL/TLS), notamment pour HTTPS, reposant sur des certificats.

## AC (Autorité de Certification)

Organisme émettant, validant et révoquant des certificats (p.ex. SSL/TLS), selon ses politiques.

## CSR

Demande de signature de certificat (CSR, Certificate Signing Request) générée par le Client pour l'émission d'un certificat.

## DV/OV/EV

Niveaux de validation de certificats : DV (validation de domaine), OV (validation d'organisation), EV (validation étendue), selon les politiques de l'Autorité de Certification.

## SNI

Extension TLS (Server Name Indication) permettant d'héberger plusieurs certificats sur une même adresse IP/port.

## SSH

Protocole d'accès distant sécurisé (Secure Shell).

## API

---

Interface de programmation (API) permettant l'accès à des fonctions/ressources via des appels logiciels.

## **rDNS**

Reverse DNS : résolution inverse (adresse IP -> nom), généralement via des enregistrements PTR.

## **DDoS**

Attaque par déni de service distribué (DDoS) visant à saturer une ressource/service.

## **VPS**

Serveur privé virtuel (VPS) : instance virtualisée disposant de ressources (CPU/RAM/stockage) selon la Commande.

## **CPU / RAM**

CPU : puissance de calcul (processeur) ; RAM : mémoire vive.

## **Wi-Fi / LAN**

Wi-Fi : réseau local sans fil ; LAN : réseau local (Local Area Network).

## **SPF / DKIM / DMARC**

SPF, DKIM et DMARC : mécanismes/standards (DNS) couramment utilisés pour l'authentification de l'expéditeur et la protection contre l'usurpation d'e-mails, susceptibles d'influencer la délivrabilité.

## **xDSL**

Famille de technologies DSL (p.ex. ADSL/VDSL) fournissant un accès Internet via ligne cuivre, selon la disponibilité et les caractéristiques locales.

## **SMS**

Service de messagerie texte (Short Message Service).

## **VoIP**

Téléphonie sur IP (Voice over IP) : transport de communications vocales via des réseaux IP.

## **SIP**

Protocole de signalisation (Session Initiation Protocol) utilisé notamment pour établir et gérer des communications VoIP.

## **PBX**

Système de téléphonie d'entreprise (Private Branch Exchange), physique ou logiciel.

## **SBC**

Équipement/logiciel de bordure (Session Border Controller) utilisé notamment pour sécuriser et contrôler des flux VoIP.

## CDR

Call Detail Record : enregistrements techniques de communication (p.ex. date/heure, origine, destination, durée, route, indicateurs), selon les données disponibles.

## Re-rating / régularisation

Recalcul et ajustement a posteriori de la taxation (rating) et/ou du montant facturable, notamment en cas de corrections opérateurs, reclassement de trafic, surcharges/taxes, ou erreurs de paramétrage ; pouvant donner lieu à une facture complémentaire, note de débit, avoir et/ou un réajustement du compte/balance Client.

## Origin surcharge (surcharge d'origine)

Surcharge appliquée par un opérateur tiers (notamment de terminaison) en fonction de l'origine réelle de l'appel et/ou de l'absence / non-validité du CLI, en sus du tarif de terminaison.

## CLI (Caller ID)

Identification de la ligne appelante (Calling Line Identification / Caller ID).

## LOA

Lettre d'autorisation (Letter of Authorization) permettant d'autoriser certaines opérations (p.ex. portabilité, opérations réseau), selon les exigences de tiers.

## NOC

Centre d'exploitation réseau (Network Operations Center) et/ou contacts opérationnels réseau (selon contexte).

## QoS

Qualité de service (Quality of Service) : mécanismes de priorisation/gestion de trafic (p.ex. voix) sur un réseau.

## ACL

Liste de contrôle d'accès (Access Control List) : règles limitant/autorisation des accès (p.ex. par adresse IP, ports, services).

## VLAN

Réseau local virtuel (Virtual LAN) : segmentation logique d'un réseau au sein d'une infrastructure.

## VRRP

Protocole de redondance de routeur (VRRP) permettant un basculement via une adresse IP virtuelle.

## UDRP

Procédure UDRP (Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy) pour le règlement extrajudiciaire de certains litiges de noms de domaine.

## PoI

Point d'interconnexion (PoI) entre réseaux/opérateurs, selon contexte.

## PNI

Interconnexion privée (PNI, Private Network Interconnect), forme de peering privé entre réseaux.

## BYOL

Bring Your Own License : modèle où le Client fournit et gère ses propres licences (p.ex. logiciels).

## ISO / ISAE

ISO : normes (p.ex. ISO/IEC) ; ISAE : standards de rapports d'assurance/audit (p.ex. ISAE 3402), selon contexte.

## IAM

Gestion des identités et des accès (Identity and Access Management).

## IP / adresse IP

Internet Protocol (IP) : protocole de communication réseau ; une adresse IP est un identifiant numérique (p.ex. IPv4/IPv6) permettant l'acheminement de trafic sur un réseau IP.

## NAT

Network Address Translation (NAT) : mécanisme de traduction d'adresses (et, le cas échéant, de ports) entre réseaux, notamment entre réseaux privés et Internet.

## VRF

Virtual Routing and Forwarding (VRF) : table de routage virtuelle permettant d'isoler des routes et des flux (p.ex. entre clients) sur une même infrastructure.

## CPE

Customer Premises Equipment (CPE) : équipement d'accès installé chez le Client (p.ex. routeur/modem) nécessaire au Service, fourni par Boxis et/ou par un tiers selon la Commande.

## ONT

Optical Network Terminal (ONT) : boîtier de terminaison fibre optique convertissant une liaison optique en interface(s) Ethernet, selon l'architecture d'accès.

## PoE

Power over Ethernet (PoE) : alimentation électrique transmise via un câble Ethernet (p.ex. pour points d'accès Wi-Fi, téléphones).

## DECT

Digital Enhanced Cordless Telecommunications (DECT) : standard de téléphonie sans fil (bases et combinés), selon contexte.

## **ATA**

Analog Telephone Adapter (ATA) : adaptateur permettant de connecter un équipement téléphonique analogique à un service VoIP/SIP.

## **MX**

Enregistrement DNS de type MX : enregistrement indiquant les serveurs de messagerie (Mail eXchanger) d'un nom de domaine.

## **HTTP**

HyperText Transfer Protocol (HTTP) : protocole applicatif utilisé notamment pour des échanges web ; peut être utilisé comme méthode de validation pour certains certificats selon le type de certificat et l'Autorité de Certification.

## **DLR**

Delivery Receipt (DLR) : accusé de réception / rapport de livraison SMS fourni par les opérateurs et/ou la plateforme, pouvant être absent, retardé ou inexact.

## **Segment SMS / concaténation**

Lorsqu'un message dépasse la longueur maximale d'un SMS, il peut être découpé en plusieurs segments concaténés ; chaque segment est facturé comme un SMS.

## **GSM-7**

Alphabet/encodage GSM-7 utilisé pour certains SMS ; il influence le nombre de caractères par segment.

## **UCS-2**

Encodage Unicode UCS-2 utilisé pour certains SMS ; il réduit le nombre de caractères par segment par rapport au GSM-7.

## **BAKOM**

Office fédéral de la communication (OFCOM/BAKOM) : autorité suisse compétente notamment pour certaines exigences télécom (p.ex. appels d'urgence), selon contexte.

## **AD (Active Directory)**

Service d'annuaire Microsoft (AD) utilisé notamment pour la gestion des identités, des domaines et des accès.

## **GPO**

Group Policy Object (GPO) : mécanisme de politiques de groupe dans un environnement Active Directory.

## **RDS**

Remote Desktop Services (RDS) : services Microsoft d'accès/administration à distance (bureau à distance), selon contexte.

## Hardening

Durcissement de sécurité : mesures de configuration/réglages visant à réduire la surface d'attaque d'un système.

## Forensic

Analyse forensique : investigations techniques (p.ex. journaux, traces, artefacts) liées à un incident de sécurité.

## Blackhole / blackholing

Mécanisme réseau consistant à rediriger du trafic vers une route nulle (« null route ») afin de le bloquer/absorber (p.ex. anti-DDoS).

## Blacklist

Liste noire (blacklist) : liste de réputation/filtrage (p.ex. anti-spam/anti-abus) pouvant impacter l'acheminement ou l'acceptation d'un trafic/service.

## Barring

Blocage sélectif de trafic (p.ex. destinations/appels) appliqué à titre de mesure de protection/anti-abus.

## Cap (plafond)

Seuil/limite de consommation, de volume ou de budget (cap) pouvant déclencher un blocage, une limitation, une suspension ou une demande d'approbation, selon la Commande/Service.

## Bogons

Préfixes IP non routables ou non attribués publiquement (p.ex. réservés), généralement filtrés.

## Préfixes martians

Préfixes manifestement invalides/non routables (martians), généralement filtrés.

## Max-prefix

Seuil maximal de préfixes annoncés sur une session BGP ; un dépassement peut déclencher un filtrage et/ou une coupure de session.

## Route-leak

Propagation anormale/non autorisée de routes (route leak) pouvant affecter l'acheminement ; peut justifier un filtrage et/ou une coupure de session.

## RIR

Registre Internet régional (RIR) gérant l'allocation de ressources Internet (p.ex. adresses IP, ASN), selon zone (p.ex. RIPE NCC).

## **RPKI**

Resource Public Key Infrastructure (RPKI) : infrastructure permettant notamment de valider cryptographiquement les autorisations d'annonce de préfixes (ROA), selon contexte.

## **CMS**

Content Management System (CMS) : logiciel de gestion de contenu (p.ex. site web), incluant thèmes et extensions/plugins.

## **MTO**

Mesures techniques et organisationnelles (MTO) : catégories de mesures de sécurité/organisation mises en œuvre pour protéger les Données/Services (p.ex. contrôle des accès, traçabilité, chiffrement, sauvegardes, procédures), selon le DPA et/ou les annexes applicables.

## **CE**

Marquage de conformité (CE/équivalent) attestant qu'un équipement respecte certaines exigences réglementaires applicables (selon contexte).