

Glossaire - Niveaux de Service de la CdC

Tableau des termes et définitions

| Terme référencé | Traduction (si existante) | Définition |
|--|------------------------------------|--|
| Incident | Incident | Interruption non planifiée d'un service informatique ou une réduction de la qualité d'un service informatique (ITIL). |
| ITIL | ITIL | Méthodologie ITIL (Information Technology Infrastructure Library) regroupe un ensemble de bonnes pratiques, de processus et de terminologie relatifs et associés à la gestion des services informatiques. |
| BIA (Business Impact Analysis) | Analyse d'impact sur le métier | Activité de la Gestion de la Continuité du Business qui identifie les fonctions business vitales et leurs dépendances (ITIL). |
| BCM (Business Continuity Management) | Gestion de la Continuité du Métier | Processus en charge de la gestion des risques pouvant avoir un impact sérieux sur l'activité métier (ITIL). |
| Période de service ou heures de service | Service Hours | Période définie pendant laquelle un service informatique spécifique doit être disponible (ITIL). |
| Niveau de Service | Service Level | Réalisation mesurée et rapportée d'un ou plusieurs engagements de niveau de service. Le terme « niveau de service » est parfois utilisé de façon informelle pour signifier l'engagement de niveau de service (ITIL). |
| Temps d'indisponibilité | Downtime | Période pendant laquelle un service informatique ou un autre élément de configuration n'est pas disponible lors de sa période de service convenue (ITIL). |
| Change Management | Change Management | Processus en charge de contrôler le cycle de vie de tous les changements, facilitant la réalisation de changements bénéfiques avec un minimum d'interruption des services informatiques (ITIL) : |