



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) :