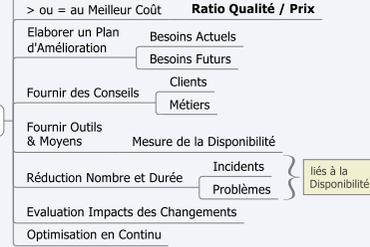


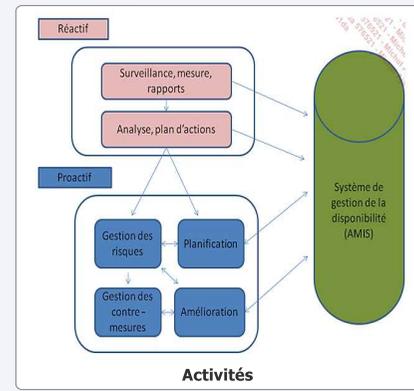
- Disponibilité (ou Indisponibilité !)
- Fiabilité
- Maintenabilité

S'assurer que le Niveau de Disponibilité des Services conforme aux SLA  
 > ou = au Meilleur Coût **Ratio Qualité / Prix**



- Etablir Tableaux de Bords
- Surveiller Indicateurs
- Maintenir Plan de Disponibilité

**Formule Taux de Disponibilité =**  
 $\% \text{ de Temps panne} / \text{Temps disponible}$   
 Ex : 18 heures - 1 heure panne / 18 - heures = 94.5 %

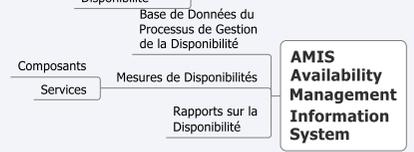
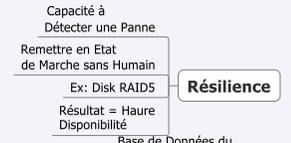


OGC - Office of Government Commerce in UK  
 24 Processus

**ITIL V3**  
 Chapitre 13

2 - La Conception de services- 7 Prcs

Service Design!



Temps de Dépannage  
 Temps de Rétablissement suite à une Panne

