

ITIL V3 Chapitre 14

OGC - Office of Government Commerce in UK 24 Processus

Composant essentiel à la fourniture du service

Actif de Service
ou qui coûte cher à l'entreprise

qui peut entraver le bon fonctionnement d'un ou plusieurs actifs de services

action situation fait
Menace

Vulnérabilité
probabilité que la menace se produise
pourcentage de risques associé à chaque actif de services
Evolution dans le temps
Ex: Plan Vigipirate

Risque

BIA Business Impact Analysis
Analyse Actifs Menaces Vulnérabilité

Document
Identification Exigences Légales Contraintes Légales

Continuité des Métiers, de l'Entreprise

Soutenir les Activités Globales de l'Entreprise
S'assurer que les Services IT seront Rétablis
Délais Nécessaires
Délais Convenus

Fonctionnement Prédéterminé en cas de d'interruption
Normal OU Dégradé

Objectifs

Réduire les effets et l'Impact
Conservier la Confiance
On ne peut pas Empêcher mais on peut MINIMISER
Ne rapporte pas d'Argent
Peut faire baisser la Prime d'Assurances !

2 - La Conception de services- 7 Prcs

- La Gestion du Catalogue de Services
- La Gestion des Niveaux de Services
- △* La Gestion de la Capacité
- △* La Gestion de la Disponibilité
- La Gestion de la Co Gain**
- △* La Gestion de la Sécurité
- La Gestion de l'Impact des Services

Service Design!

Plan de Secours

PCA
Plan de Continuité d'Activités Informatiques

PRA
Plan de Reprise d'Activités Informatiques

Possible Interruption de Services

Périmètres du Plan
Liste des Services IT concernés

Critères de Déclenchement
Listes des personnes qui peuvent déclencher le Plan

Délais de Rétablissement

Conditions de Retour à la Normale

Séquences de Rétablissement

Gestion de la Reprise

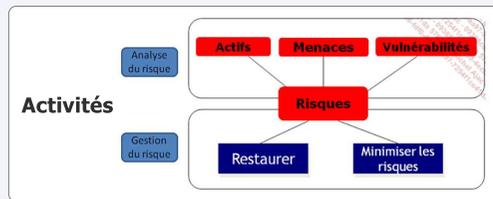
La Reprise Immédiate
A très Chaud
Très Rapide

Le Reprise Intermédiaire
A Chaud
entre 24 et 72 heures

La Reprise Graduelle
Reprise Douce
Progressive des Différents Services
Possible > 3 Jours
Mode Dégradé des Différentes Activités

Plan de Secours

Des personnes de l'Opérationnel



Les Points de Vigilance

- Manque d'engagement Entreprise La Direction
- Manque de Moyens
- Approche trop Technologique
- Tests du Plan de Secours
- Prise en Compte du Plan de Continuité très en Amont

