

# 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**

Analyse  
Actifs  
Menaces  
Vulnérabilité

**BIA Business Impact Analysis**

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

Réduire les effets et l'Impact

Rétablir les Services

Conservier la Confiance

Des Utilisateurs

Des Clients

On ne peut pas Empêcher mais on peut MINIMISER

**Objectifs**

Ne rapporte pas d'Argent

Peut faire baisser la Prime d'Assurances !

## 2 - La Conception de services- 7 Prcs

**Service Design!**

**Plan de Secours**

PCA  
Plan de Continuité d'Activités Informatiques

PRA  
Plan de Reprise d'Activités Informatiques

Périmètres du Plan  
Liste des Services IT concernés

Critères de Déclenchement

Délais de Rétablissement

Conditions de Retour à la Normale

Sequences de Rétablissement

Listes des personnes qui peuvent déclencher le Plan

**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**

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

**Gain**

**Des personnes de l'Opérationnel**

**Les Points de Vigilance**

Manque d'engagement

Manque de Moyens

Approche trop Technologique

Tests du Plan de Secours

Prise en Compte du Plan de Continuité très en Amont

Entreprise

La Direction

