# Exercice 2 – Niveaux de services

Mise en situation

Votre superviseur veut mettre en place des pratiques d’ITIL. Il vous demande d’effectuer des recherches sur les termes suivants :

* Incident **interruption non planifié ou diminution de la qualité du service**
* Requête **une requête utilisateur exécuter normalement**
* Problème **cause inconnu d’un incident**
* Standard de performance **mesure de performance pour analyser l’efficacité du service**
* Les 5 « 9 » **niveau de disponibilité des équipements informatiques mesuré en 5 9 ex : 99,999**
* Délais de services normaux **délai nécessaire pour partager une modification qui sera par la suite exécuté**

Déroulement :

Durant les 90 premières minutes du cours, vous allez effectuer des recherches sur les termes.

Discussion en classe pour les 30 dernières minutes.