**1.2.1.2 Метричний опис проблеми споживача**

Формула розрахунку доступності така:

**Availability = (AST - DT) / AST × 100 = Servise or Component Availability (%)** де **AST (agreed service time)** - узгоджений час надання послуги;

**DT (actual downtime during agreed service time)** - фактичний час, коли послуга була недоступна протягом узгодженого часу її надання.