Nama : Yen Mey Sutedja

NIM : 09011181621030

Kelas : SK8A



***Information Technology Infrastructure Library* (ITIL)** adalah *framework* yang merupakan *best practice* dalam IT *Service Menagement*. ITIL dapat mempermudah dalam mengevaluasi layanan IT serta mengetahui hal-hal yang harus dikembangkan dan mengarahkan perkembangan layanan.

***Mean Time To Repair/downtime* (MTTR)** adalah ukuran dasar *maintainability* diperbaiki item. Merupakan [rata-rata](http://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=id&prev=/search?q=pengertian+MTTR+(Mean+Time+To+Repair)&biw=1366&bih=670&rurl=translate.google.co.id&sl=en&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Arithmetic_mean&usg=ALkJrhhPdAPIfjca_gEwHB0GDIrLKwTVtA" \o "Aritmatika rata-rata) waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki komponen yang gagal atau perangkat.

Rumus :

MTTR = Jumlah waktu reparasi/ Jumlah reparasi

# *Mean Time Between Failures* ( MTBF ) adalah perhitungan reliability yang artinya waktu peralatan atau aset atau komponen mulai operasi sampai dengan failure. Misal waktu operasi 2000 jam dan terjadi failure 10 kali / jarak rata-rata antar kerusakan.

Rumus :

MTTR = Kurun Waktu/ Jumlah Kerusakan yang terjadi

***Mean Time Between Service Incidents*** (MTBSI) adalah Metriks yang digunakan untuk mengukur dan melaporkan keandalan. MTBSI sama dengan MTBF dan juga MTRS.

**-Serviceability (Kemudahan servis) adalah** ekspresi dari kemudahan komponen, perangkat, atau sistem dapat dipertahankan dan diperbaiki.

***-Availability* (Ketersediaan )** **adalah** kemampuan fasilitas IT untuk menjalankan fungsi pada saat dibutuhkan / fungsi selama satu periode waktu tertentu.



Example : 99.9 % ( waktu 1 tahun ) dan totol waktu mati tidak boleh melebihi 0.1% = 8.75 jam.

***-Relibility* ( Keandalan )adalah** fitur yang membantu menghindari, mendeteksi, dan memperbaiki kesalahan perangkat keras.





**Alur Insiden :**

Detection : waktu dimana penyedia layanan IT organisasi dibuat sadar adanya insiden

Diagnosis : waktu dimana untuk menentukan penyebab diselesaikan

Repair : dimana kegagalan telah diperbaiki

Recovery : waktu dimana pemulihan komponen telah selesai

Restoration : waktu dimana layanan bisnis normal kembali