
**Technologies de l'information — Gestion
des services —**

**Partie 1:
Spécifications**

Information technology — Service management —

Part 1: Specification

**iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)**

ISO/IEC 20000-1:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005>

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 20000-1:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005>

© ISO/CEI 2005

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax. + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Version française parue en 2006

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	2
3 Exigences d'un système de gestion	4
3.1 Responsabilité de la direction	4
3.2 Exigences relatives à la documentation	5
3.3 Compétence, sensibilisation et formation	5
4 Planification et mise en œuvre de la gestion des services	5
4.1 Planification de la gestion des services (Planifier)	6
4.2 Mise en œuvre de la gestion des services et fourniture des services (Faire)	7
4.3 Surveillance, mesure et revue (Vérifier)	7
4.4 Amélioration continue (Agir)	8
5 Planification et mise en œuvre des modifications ou création de services	9
6 Processus de fourniture des services	10
6.1 Gestion des niveaux de service	10
6.2 Rapport de service	10
6.3 Gestion de la continuité et de la disponibilité des services	10
6.4 Budgétisation et comptabilisation des services informatiques	11
6.5 Gestion de la capacité	12
6.6 Gestion de la sécurité de l'information	12
7 Processus de gestion des relations	13
7.1 Généralités	13
7.2 Gestion des relations commerciales	13
7.3 Gestion des fournisseurs	13
8 Processus de résolution des problèmes	15
8.1 Contexte	15
8.2 Gestion des incidents	15
8.3 Gestion des problèmes	15
9 Processus de contrôle	16
9.1 Gestion des configurations	16
9.2 Gestion des changements	16
10 Processus de mise en production	17
10.1 Processus de gestion des mises en production	17
Bibliographie	19

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI participent également aux travaux. Dans le domaine des technologies de l'information, l'ISO et la CEI ont créé un comité technique mixte, l'ISO/CEI JTC 1.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale du comité technique mixte est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par le comité technique mixte sont soumis aux organismes nationaux pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des organismes nationaux votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO et la CEI ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO/CEI 20000-1 a été élaborée par la BSI (en tant que BS 15000-1) et adoptée, par la procédure particulière dite «par voie express», par le comité technique mixte ISO/CEI JTC 1, *Technologies de l'information*, parallèlement à son approbation par les organismes membres de l'ISO et de la CEI.

L'ISO/CEI 20000 comprend les parties suivantes, présentées sous le titre général *Technologies de l'information — Gestion des services*:

- *Partie 1: Spécifications*
- *Partie 2: Code de pratique*

Introduction

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 encourage l'adoption d'une approche processus intégrée pour fournir efficacement des services gérés afin de répondre aux exigences du business et des clients. Pour qu'une organisation fonctionne de manière efficace, elle a à identifier et à gérer de nombreuses activités en interaction. Toute activité utilisant des ressources, gérée de telle sorte qu'elle permette la transformation de données d'entrée en données de sortie, peut être considérée comme un processus. L'élément de sortie d'un processus constitue souvent un élément d'entrée d'un autre processus.

Une intégration et une mise en œuvre coordonnées des processus de gestion des services offrent une efficacité pérenne, une efficacité accrue et des opportunités d'amélioration continue. L'exécution des activités et des processus nécessite une bonne organisation et une bonne coordination des équipes affectées au centre de services, au soutien des services, à la fourniture de services et à l'exploitation. Des outils appropriés sont également nécessaires pour garantir l'efficacité et l'efficacité des processus.

L'exécution des dispositions de la présente partie de l'ISO/CEI 20000 est supposée être confiée à des personnes ayant les qualifications et compétences appropriées.

Une Norme internationale ne prétend pas couvrir l'ensemble des dispositions nécessaires à un contrat. Il incombe aux utilisateurs de Normes internationales de veiller à leur bonne application.

La conformité à une Norme internationale ne confère en soi aucune exemption aux obligations légales.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 20000-1:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 20000-1:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005>

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 1: Spécifications

1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 définit les exigences que se doit d'appliquer un fournisseur de services pour fournir à ses clients un service de bonne qualité.

Elle peut être utilisée

- a) par des entreprises souhaitant lancer un appel d'offres pour sous-traiter leurs services,
- b) par des entreprises exigeant que tous leurs fournisseurs de services, au sein d'une chaîne logistique, utilisent une approche cohérente,
- c) par des fournisseurs de service pour évaluer la gestion de leurs services informatiques,
- d) comme référence pour effectuer une évaluation,
- e) par une organisation devant démontrer sa capacité à fournir des services qui répondent aux besoins des clients, et
- f) par une organisation qui vise à améliorer ses services par l'application efficace de processus de surveillance et d'amélioration de la qualité.

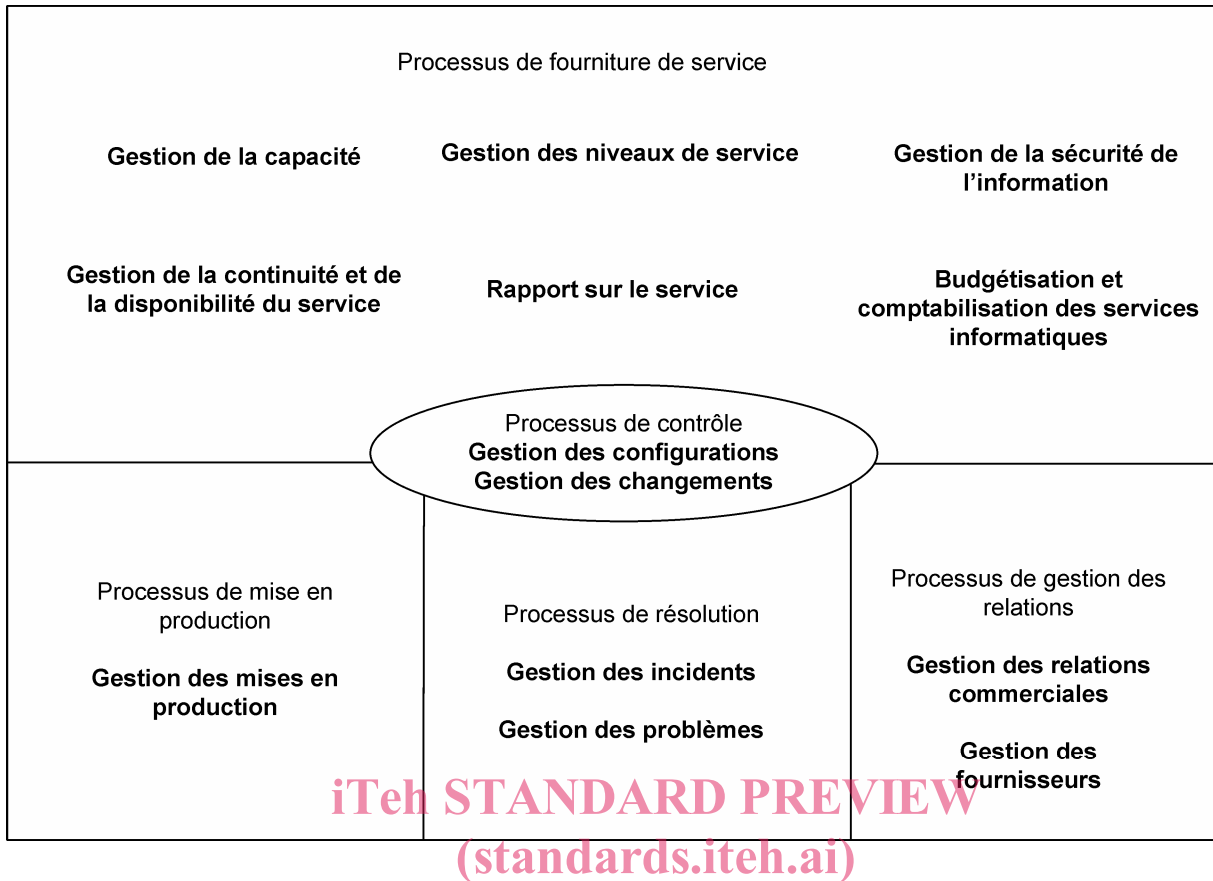


Figure 1 — Processus de gestion des services

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 spécifie un certain nombre de processus de gestion des services étroitement liés, comme le montre la Figure 1.

Les relations entre les processus dépendent de leur application au sein d'une organisation et sont généralement trop complexes pour être modélisées. De ce fait, les relations entre processus ne sont pas décrites sur ce diagramme.

La liste des objectifs et des contrôles énoncés dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000 n'est pas exhaustive. Une organisation peut considérer que des objectifs et contrôles supplémentaires sont nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques de son métier. La nature des relations commerciales entre le fournisseur de services et l'entreprise détermine la manière dont les exigences de la présente partie de l'ISO/CEI 20000 sont mises en œuvre pour satisfaire à l'objectif global.

En tant que norme fondée sur les processus, la présente partie de l'ISO/CEI 20000 ne s'applique pas à l'évaluation des produits. Cependant, les organisations qui développent des outils, des produits et des systèmes de gestion de services peuvent utiliser à la fois la présente partie de l'ISO/CEI 20000 et le Code de pratique pour développer des outils, des produits et des systèmes qui soutiennent les meilleures pratiques de la gestion de services.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1 disponibilité

aptitude d'un composant ou d'un service à remplir la fonction spécifiée à un instant donné ou pendant une période de temps définie

NOTE En règle générale, la disponibilité s'exprime par le rapport entre, d'une part, la période pendant laquelle le service est réellement disponible pour l'entreprise et, d'autre part, la période d'ouverture définie.

2.2

base de référence

image instantanée de l'état d'un service ou d'un article de configuration pour un instant donné (voir 2.4)

2.3

enregistrement d'un changement

enregistrement contenant une description détaillée des éléments de configuration (voir 2.4) qui font l'objet d'un changement autorisé ainsi que de la manière dont ce changement les impacte

2.4

élément de configuration (CI)

composant d'une infrastructure ou d'un élément qui relève ou qui relèvera de la gestion des configurations

NOTE Les éléments de configuration sont très variables en termes de complexité, de dimension et de type, allant d'un système complet comprenant tout le matériel, les logiciels et la documentation, à un simple module ou un composant matériel mineur.

2.5

base de données de gestion des configurations (CMDB)

base de données contenant l'ensemble des informations concernant tous les éléments de configuration ainsi que les informations sur les principales relations qui existent entre eux

2.6

document

les informations et leur support

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

NOTE 1 La présente norme fait la distinction entre, d'une part, les enregistrements (voir 2.9) et, d'autre part, les documents, du fait que les premiers servent comme preuves des activités plutôt que comme preuves des intentions.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-0179a20915d3/iso-iec-20000-1-2005>

NOTE 2 Les contrats, les plans, les procédures, les contrats de service et les contrats constituent des exemples de documents.

2.7

incident

tout événement qui ne fait pas partie des opérations standard d'un service, et qui provoque ou peut provoquer une interruption de service ou altérer sa qualité

NOTE Ceci peut entraîner des appels du type «Comment est-ce que je peux?».

2.8

problème

cause inconnue et sous-jacente d'un ou de plusieurs incidents

2.9

enregistrement

document spécifiant les résultats obtenus ou apportant la preuve des actions réalisées

NOTE 1 La présente norme fait la distinction entre les enregistrements et les documents, du fait que les premiers servent comme preuves des activités plutôt que comme preuves des intentions.

NOTE 2 Les rapports d'audit, les demandes de changement, les rapports d'incident, les enregistrements relatifs à la formation individuelle ainsi que les factures envoyées aux clients constituent des exemples d'enregistrements.

2.10

mise en production

ensemble d'éléments de configuration, nouveaux et/ou modifiés, qui sont testés puis introduits ensemble dans l'environnement de production

2.11

demande de changement

formulaire ou écran utilisé pour enregistrer les éléments descriptifs d'une demande de changement concernant l'un des éléments de configuration au sein d'un service ou d'une infrastructure

2.12

centre de services

groupe d'assistance directement en contact avec les clients et qui effectue une grande partie des relations avec ces derniers

2.13

contrat de service (SLA)

accord écrit entre un fournisseur de services et un client, qui documente les services et les niveaux de service validés

2.14

gestion des services

gestion des services visant à satisfaire les exigences du business

2.15

fournisseur de services

organisation ayant pour objectif d'obtenir la certification ISO/CEI 20000

3 Exigences d'un système de gestion

Objectif: fournir un système de gestion, y compris les politiques ainsi qu'un cadre permettant de gérer et mettre en œuvre efficacement tous les services des TI.

3.1 Responsabilité de la direction

[ISO/IEC 20000-1:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a260134/iso-20000-1-2005)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a260134/iso-20000-1-2005)

Par son autorité et ses actions, la direction au plus haut niveau doit démontrer son engagement dans le développement, la mise en œuvre et l'amélioration de sa capacité à gérer les services, rapportée aux besoins des clients et des activités de l'organisme.

La direction doit:

- a) établir la politique, les objectifs et les plans de gestion des services;
- b) communiquer sur l'importance accordée à l'atteinte des objectifs de gestion des services ainsi qu'à la nécessité d'une amélioration continue;
- c) s'assurer que les exigences des clients sont définies et respectées afin d'améliorer leur satisfaction;
- d) désigner un membre de la direction, en charge de la coordination et de la gestion de tous les services;
- e) déterminer et fournir les ressources nécessaires pour planifier, mettre en œuvre, surveiller, passer en revue et améliorer la fourniture et la gestion des services, par exemple en recrutant le personnel approprié, en gérant le turnover;
- f) gérer les risques auxquels doivent faire face les services et l'organisme de gestion des services; et
- g) procéder, à intervalles planifiés, à des revues de gestion des services pour s'assurer que cette dernière demeure pertinente, adaptée et efficace.

3.2 Exigences relatives à la documentation

Les fournisseurs de service doivent fournir une documentation et des enregistrements nécessaires afin d'assurer une planification, une exploitation et un contrôle efficaces de la gestion des services. Cette documentation doit inclure:

- a) les politiques et les plans de gestion des services;
- b) les contrats de service;
- c) les processus et procédures, exigés dans la présente norme; et
- d) les enregistrements exigés dans la présente norme.

Les procédures et les responsabilités doivent être établies pour l'élaboration, la revue, l'approbation, la maintenance, la destruction et le contrôle des différents types de documents et d'enregistrements.

NOTE La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support.

3.3 Compétence, sensibilisation et formation

L'ensemble des rôles et des responsabilités de gestion des services doit être défini et maintenu, de même que les compétences nécessaires à leur exécution efficace.

Les compétences et les besoins en formation du personnel doivent être revus et gérés afin de leur permettre de remplir leur rôle de manière efficace.

Les membres de la direction doivent s'assurer que leurs employés ont conscience de la pertinence et de l'importance de leurs activités et de la façon dont elles contribuent à la réalisation des objectifs.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005>

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005>

4 Planification et mise en œuvre de la gestion des services

NOTE Le principe de la «roue de Deming» (PDCA) peut être appliqué à tous les processus. Le PDCA peut être décrit comme suit:

- a) Planifier (Plan): établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats conformes aux exigences des clients et aux politiques de l'entreprise;
- b) Faire (Do): mettre en œuvre les processus;
- c) Vérifier (Check): surveiller et mesurer les processus et les services par rapport aux politiques, objectifs et exigences, et rendre compte des résultats;
- d) Agir (Act): mettre en œuvre les actions nécessaires à l'amélioration continue des performances des processus.