

---

---

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

Partie 1:  
**Exigences du système de management  
des services**

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
*Information technology — Service management —  
Part 1: Service management system requirements*  
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 20000-1:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-6594dcd7b5e/iso-iec-20000-1-2011>

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

[ISO/IEC 20000-1:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-6594dcd7b5e/iso-iec-20000-1-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-6594dcd7b5e/iso-iec-20000-1-2011>



### DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/CEI 2011

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](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	v
Introduction.....	vii
<b>1</b> <b>Domaine d'application .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1</b> <b>Généralités .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2</b> <b>Application .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b> <b>Références normatives .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b> <b>Exigences générales relatives au système de management des services .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1</b> <b>Responsabilité de la direction .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.1</b> <b>Engagement de la direction .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.2</b> <b>Politique de gestion des services.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.3</b> <b>Autorité, responsabilité et communication .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1.4</b> <b>Représentant de la direction .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2</b> <b>Gouvernance des processus opérés par d'autres parties.....</b>	<b>9</b>
<b>4.3</b> <b>Management de la documentation .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3.1</b> <b>Établir et maintenir les documents.....</b>	<b>10</b>
<b>4.3.2</b> <b>Contrôle des documents .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3.3</b> <b>Contrôle des enregistrements.....</b>	<b>10</b>
<b>4.4</b> <b>Management des ressources .....</b>	<b>11</b>
<b>4.4.1</b> <b>Mise à disposition des ressources.....</b>	<b>11</b>
<b>4.4.2</b> <b>Ressources humaines .....</b>	<b>11</b>
<b>4.5</b> <b>Établir et améliorer le SMS .....</b>	<b>11</b>
<b>4.5.1</b> <b>Définir le domaine d'application.....</b>	<b>11</b>
<b>4.5.2</b> <b>Planifier le SMS (Planifier).....</b>	<b>11</b>
<b>4.5.3</b> <b>Mettre en œuvre et exploiter le SMS (Faire) .....</b>	<b>12</b>
<b>4.5.4</b> <b>Surveiller et passer en revue le SMS (Vérifier).....</b>	<b>12</b>
<b>4.5.5</b> <b>Maintenir et améliorer le SMS (Agir).....</b>	<b>14</b>
<b>5</b> <b>Conception et transition de services nouveaux ou modifiés .....</b>	<b>15</b>
<b>5.1</b> <b>Généralités .....</b>	<b>15</b>
<b>5.2</b> <b>Planification des services nouveaux ou modifiés .....</b>	<b>15</b>
<b>5.3</b> <b>Conception et développement des services nouveaux ou modifiés .....</b>	<b>16</b>
<b>5.4</b> <b>Transition des services nouveaux ou modifiés .....</b>	<b>16</b>
<b>6</b> <b>Processus de fourniture des services .....</b>	<b>17</b>
<b>6.1</b> <b>Gestion des niveaux de services.....</b>	<b>17</b>
<b>6.2</b> <b>Fourniture des rapports de service .....</b>	<b>17</b>
<b>6.3</b> <b>Gestion de la continuité et de la disponibilité des services .....</b>	<b>18</b>
<b>6.3.1</b> <b>Exigences de continuité et de disponibilité des services.....</b>	<b>18</b>
<b>6.3.2</b> <b>Plans de continuité et de disponibilité des services .....</b>	<b>18</b>
<b>6.3.3</b> <b>Surveillance et test de la continuité et de la disponibilité des services.....</b>	<b>19</b>
<b>6.4</b> <b>Budgétisation et comptabilisation des services .....</b>	<b>19</b>
<b>6.5</b> <b>Gestion de la capacité.....</b>	<b>20</b>
<b>6.6</b> <b>Management de la sécurité de l'information .....</b>	<b>20</b>
<b>6.6.1</b> <b>Politique de sécurité de l'information .....</b>	<b>20</b>
<b>6.6.2</b> <b>Contrôles de la sécurité de l'information.....</b>	<b>20</b>
<b>6.6.3</b> <b>Changements et incidents concernant la sécurité de l'information .....</b>	<b>21</b>
<b>7</b> <b>Processus de gestion des relations .....</b>	<b>21</b>
<b>7.1</b> <b>Gestion des relations commerciales.....</b>	<b>21</b>
<b>7.2</b> <b>Gestion des fournisseurs .....</b>	<b>22</b>

8	Processus de résolution .....	23
8.1	Gestion des incidents et des demandes de services .....	23
8.2	Gestion des problèmes .....	24
9	Processus de contrôle .....	25
9.1	Gestion des configurations .....	25
9.2	Gestion des changements .....	26
9.3	Gestion des mises en production et de leur déploiement.....	27
	Bibliographie .....	28

Figures

Figure 1 — Méthodologie PDCA appliquée à la gestion des services .....	viii
Figure 2 — Système de management des services .....	2
Figure 3 — Exemple de relations dans la chaîne logistique .....	22

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

[ISO/IEC 20000-1:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-6594dcd7b5e/iso-iec-20000-1-2011)  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-6594dcd7b5e/iso-iec-20000-1-2011>

## 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 le comité technique mixte ISO/CEI JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 7, *Ingénierie du logiciel et des systèmes*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO/CEI 20000-1:2005), dont elle constitue une révision technique. Les principales différences par rapport à la première édition sont les suivantes:

- harmonisation avec l'ISO 9001;
- harmonisation avec l'ISO/CEI 27001;
- modification de la terminologie afin de refléter l'utilisation internationale;
- ajout de nombreuses définitions, mises à jour de certaines définitions et suppression de deux définitions;
- introduction du terme «Système de Management des Services»;
- regroupement des Articles 3 et 4 de l'ISO/CEI 20000-1:2005 afin de faire apparaître toutes les exigences d'un système de management dans un seul article;
- clarification des exigences relatives à la gouvernance des processus opérés par d'autres parties;
- clarification des exigences relatives à la définition du domaine d'application du système de management de services;
- clarification de l'application de la méthodologie du PDCA au système de management de services, y compris aux processus de gestion des services, ainsi qu'aux services;
- introduction de nouvelles exigences relatives à la conception et à la transition de services nouveaux ou modifiés.

## ISO/CEI 20000-1:2011(F)

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

- *Partie 1: Exigences du système de management des services*
- *Partie 2: Directives relatives à l'application des systèmes de management des services<sup>1)</sup>*
- *Partie 3: Directives pour la définition du domaine d'application et l'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1* [Rapport technique]
- *Partie 4: Modèle de référence de processus* [Rapport technique]
- *Partie 5: Exemple de plan de mise en application pour l'ISO/CEI 20000-1* [Rapport technique]

Un modèle d'évaluation de processus pour le management des services fera l'objet d'une future Partie 8.

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

[ISO/IEC 20000-1:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-6594dcd7b5e/iso-iec-20000-1-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-6594dcd7b5e/iso-iec-20000-1-2011>

---

1) À publier. (Révision technique de l'ISO/CEI 20000-2:2005)

## Introduction

Les exigences figurant dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000 couvrent la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services qui satisfont aux exigences de services et apportent de la valeur pour le client comme pour le fournisseur de services. La présente partie de l'ISO/CEI 20000 requiert l'adoption d'une approche processus intégrés lorsque le fournisseur de services planifie, établit, implémente, exploite, surveille, passe en revue, maintient et améliore un système de management des services (SMS, *service management system*).

L'intégration et l'implémentation coordonnées d'un SMS présentent l'avantage d'offrir un contrôle des opérations et des opportunités d'amélioration continue, ainsi qu'une efficacité et une efficience accrues. Il est nécessaire, pour la mise en œuvre et l'exécution des processus spécifiés dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000, que le personnel soit bien organisé et coordonné. Des outils appropriés peuvent être utilisés pour améliorer l'efficacité et l'efficience des processus.

Les fournisseurs de services les plus efficaces prennent en compte l'impact du SMS sur la totalité des étapes du cycle de vie d'un service, de la stratégie à la conception, la transition et l'exploitation des services, en incluant l'amélioration continue des services.

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 requiert d'appliquer la méthodologie appelée «roue de Deming» (PDCA, *Plan-Do-Check-Act*) à toutes les parties du SMS ainsi qu'aux services. La méthodologie PDCA, telle qu'elle est appliquée dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000, peut être brièvement décrite comme suit.

**Planifier (*Plan*):** établir, documenter et valider le SMS. Ce dernier comprend les politiques, objectifs, plans et processus visant à satisfaire aux exigences de services.

**Faire (*Do*):** implémenter et exploiter le SMS pour la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services.

**Vérifier (*Check*):** surveiller, mesurer et passer en revue le SMS ainsi que les services en les comparant aux politiques, objectifs, plans et exigences de services, puis rendre compte des résultats.

**Agir (*Act*):** mettre en œuvre les actions nécessaires à l'amélioration continue des performances du SMS ainsi que des services.

Dans le cadre d'un SMS, les aspects les plus importants d'une approche processus intégrés et de la méthodologie PDCA sont les suivants:

- a) comprendre et mettre en œuvre les exigences de services afin d'obtenir la satisfaction du client;
- b) établir la politique et les objectifs de management des services;
- c) concevoir et fournir les services en se basant sur le SMS qui apporte de la valeur pour le client;
- d) surveiller, mesurer et passer en revue les performances du SMS ainsi que des services;
- e) assurer l'amélioration continue du SMS et des services sur la base de mesures objectives.

La Figure 1 illustre la manière dont la méthodologie PDCA peut être appliquée au SMS, y compris aux processus de gestion des services spécifiés dans les Articles 5 à 9, ainsi qu'aux services. Chaque élément de la méthodologie PDCA est une composante vitale pour une implémentation réussie d'un SMS. Le processus d'amélioration continue utilisé dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000 est basé sur la méthodologie PDCA.

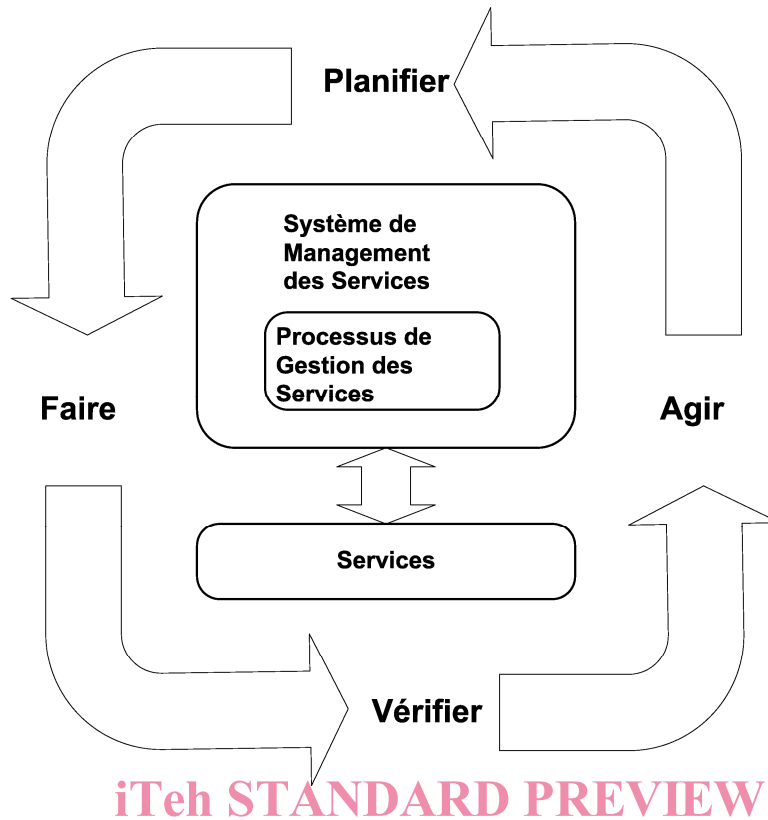


Figure 1 — Méthodologie PDCA appliquée à la gestion des services

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 permet à un fournisseur de services d'intégrer son SMS à d'autres systèmes de management de son organisme. L'adoption d'une approche processus intégrés et de la méthodologie PDCA permet au fournisseur de services de se conformer à plusieurs normes de système de management, ou de les intégrer entièrement. Par exemple, un SMS peut être intégré dans un système de management de la qualité basé sur l'ISO 9001 ou dans un système de management de la sécurité de l'information basé sur l'ISO/CEI 27001.

L'ISO/CEI 20000 est volontairement indépendante de tout guide ou référentiel spécifique. Le fournisseur de services peut utiliser une combinaison de guides ou référentiels généralement admis et sa propre expérience.

Il incombe aux utilisateurs de Normes internationales de veiller à leur bonne application. Une Norme internationale ne prétend pas couvrir toutes les exigences légales et réglementaires nécessaires ni les obligations contractuelles du fournisseur de services. La conformité à une Norme internationale ne confère en soi aucune exemption aux exigences légales et réglementaires.

À des fins de recherche sur les normes de gestion de services, les utilisateurs sont invités à partager leurs points de vue sur l'ISO/CEI 20000-1 ainsi que leurs priorités en termes de modifications à apporter aux autres parties de la série ISO/CEI 20000. Cliquez sur le lien ci-dessous pour participer à l'enquête en ligne.

[Enquête en ligne ISO/CEI 20000-1](#)



# Technologies de l'information — Gestion des services —

## Partie 1:

# Exigences du système de management des services

## 1 Domaine d'application

### 1.1 Généralités

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 est une norme de système de management des services (SMS). Elle spécifie les exigences destinées au fournisseur de services pour planifier, établir, implémenter, exécuter, surveiller, passer en revue, maintenir et améliorer un SMS. Les exigences incluent la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services afin de satisfaire aux exigences de services. La présente partie de l'ISO/CEI 20000 peut être utilisée par:

- a) un organisme attendant des services de la part de fournisseurs de services et exigeant d'avoir la garantie que les exigences de services de ces derniers seront satisfaites;
- b) un organisme qui exige une approche cohérente de la part de tous ses fournisseurs de services, y compris ceux qui sont compris dans une chaîne logistique;
- c) un fournisseur de services qui souhaite démontrer son efficacité dans la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services qui satisfont aux exigences de services;
- d) un fournisseur de services pour surveiller, mesurer et passer en revue ses processus de gestion des services ainsi que ses services;
- e) un fournisseur de services pour améliorer la conception, la transition et la fourniture des services par l'implémentation et le fonctionnement effectifs d'un SMS;
- f) un évaluateur ou un auditeur comme critère d'évaluation de conformité du SMS d'un fournisseur de services par rapport aux exigences figurant dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000.

La Figure 2 illustre un SMS, incluant les processus de gestion des services. Les processus de gestion des services et les relations entre les processus peuvent être mis en œuvre de différentes manières par différents fournisseurs de services. La nature de la relation entre un fournisseur de services et le client aura une influence sur la manière dont les processus de gestion des services sont mis en œuvre.



ISO/IEC 20000-1:2011

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-63911e1d7575/iso-iec-20000-1-2011)

Figure 2 — Système de management des services

## 1.2 Application

Toutes les exigences figurant dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000 sont génériques et destinées à être applicables à tous les fournisseurs de services, indépendamment du type, de la taille et de la nature des services fournis. L'exclusion d'une partie des exigences spécifiées dans les Articles 4 à 9, quelle qu'elle soit, n'est pas acceptable lorsqu'un fournisseur de services revendique la conformité à la présente partie de l'ISO/CEI 20000, indépendamment de la nature de l'organisation du fournisseur de services.

Un fournisseur de services ne peut démontrer la conformité aux exigences spécifiées dans l'Article 4 qu'en apportant la preuve qu'il satisfait à toutes les exigences dudit Article. Un fournisseur de services ne peut pas s'appuyer sur la preuve de la gouvernance de processus opérés par d'autres parties pour les exigences spécifiées dans l'Article 4.

Un fournisseur de services peut démontrer la conformité aux exigences spécifiées dans les Articles 5 à 9 en apportant la preuve qu'il satisfait à toutes les exigences. Mais il peut aussi démontrer cette conformité en apportant la preuve qu'il satisfait lui-même à la majorité des exigences requises et en apportant également la preuve de la gouvernance des processus ou parties de processus opérés par d'autres parties, pour les processus ou parties de processus qu'il n'opère pas lui-même directement.

Le domaine d'application de la présente partie de l'ISO/CEI 20000 ne couvre pas la spécification pour un produit ou un outil. Cependant, les organismes peuvent utiliser la présente partie de l'ISO/CEI 20000 pour les aider à développer des produits ou des outils qui soutiennent les activités d'un SMS.

NOTE L'ISO/CEI TR 20000-3 fournit des directives pour la définition du domaine d'application et l'applicabilité de la présente partie de l'ISO/CEI 20000. Ces directives incluent des explications plus détaillées sur la gouvernance des processus opérés par d'autres parties.

## 2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables à l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

Aucune référence normative n'est citée. Le présent Article est inclus afin de garantir que la numérotation des articles est la même que pour l'ISO/CEI 20000-2:—, *Technologies de l'information — Gestion des services — Partie 2: Directives relatives à l'application des systèmes de management des services*<sup>2)</sup>.

## 3 Termes et définitions

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

### 3.1

#### disponibilité

aptitude d'un service ou d'un composant de 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 ou le pourcentage entre, d'une part, la période pendant laquelle le service ou le composant de service est réellement disponible pour le client et, d'autre part, la période définie pendant laquelle le service devrait être disponible.

### 3.2

#### configuration de référence

informations de configuration formellement identifiées à un moment donné de la durée de vie d'un service ou d'un composant de service

NOTE 1 Les configurations de référence, accompagnées des changements approuvés sur celles-ci, constituent les informations de configuration actuelles.

NOTE 2 Adapté de l'ISO/CEI/IEEE 24765:2010.

### 3.3

#### élément de configuration

##### CI

élément qui doit être contrôlé afin de fournir un ou plusieurs services

### 3.4

#### base de données de gestion des configurations

##### CMDB

base de données utilisée pour enregistrer les attributs des éléments de configuration ainsi que les relations entre les éléments de configuration, tout au long de leur cycle de vie

### 3.5

#### amélioration continue

activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences de services

NOTE Adapté de l'ISO 9000:2005.

### 3.6

#### action corrective

action visant à éliminer la cause ou à réduire la probabilité de récurrence d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée

NOTE Adapté de l'ISO 9000:2005.

---

2) À publier.

**3.7**  
**client**

organisme ou partie d'un organisme qui reçoit un ou plusieurs services

NOTE 1 Un client peut être interne ou externe à l'organisme du fournisseur de services.

NOTE 2 Adapté de l'ISO 9000:2005.

**3.8**  
**document**

support d'information et l'information qu'il contient

[ISO 9000:2005]

EXEMPLES Politiques, plans, descriptions de processus, procédures, accords sur les niveaux de services, contrats ou enregistrements.

NOTE 1 La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support.

NOTE 2 Dans l'ISO/CEI 20000, les documents, à l'exception des enregistrements, font état de l'objectif à atteindre.

**3.9**  
**efficacité**

niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

[ISO 9000:2005]

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

**3.10**  
**incident**

interruption non planifiée d'un service, altération de la qualité d'un service ou événement qui n'a pas encore eu d'impact sur le service au client

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf818dc1-9a3e-4f03-9ceb-6594dcd7b5e/iso-iec-20000-1-2011>

**3.11**  
**sécurité de l'information**

protection de la confidentialité, de l'intégrité et de l'accessibilité de l'information

NOTE 1 En outre, d'autres propriétés telles que l'authenticité, l'imputabilité, la non-répudiation et la fiabilité peuvent également être concernées.

NOTE 2 Le terme «disponibilité» n'est pas utilisé dans la présente définition car il s'agit d'un terme défini dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000 qui ne serait pas adapté à la présente définition.

NOTE 3 Adapté de l'ISO/CEI 27000:2009.

**3.12**  
**incident lié à la sécurité de l'information**

un ou plusieurs événements liés à la sécurité de l'information indésirables ou inattendus présentant une probabilité forte de compromettre les opérations liées à l'activité de l'organisation et de menacer la sécurité de l'information

[ISO/CEI 27000:2009]

**3.13**  
**partie intéressée**

personne ou groupe de personnes ayant un intérêt particulier dans le fonctionnement ou le succès de l'activité ou des activités du fournisseur de services

EXEMPLES Clients, propriétaires, direction, personnels de l'organisme fournisseur de services, fournisseurs, banques, syndicats ou partenaires.