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

Partie 2:

**Guide pour l'application des systèmes de
management des services**

*Information technology — Service management — Part 2: Guidance on
the application of service management systems*
iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 20000-2:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b92e0d61-ea36-45ef-b4f5-c81ce01b0548/iso-iec-20000-2-2012>

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/IEC 20000-2:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b92e0d61-ea36-45ef-b4f5-c81ce01b0548/iso-iec-20000-2-2012>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/CEI 2012

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

Publié en Suisse

Sommaire

Page

| | |
|---|-----------|
| Avant-propos..... | iv |
| Introduction..... | v |
| 1 Domaine d'application | 1 |
| 1.1 Généralités | 1 |
| 1.2 Application | 2 |
| 2 Références normatives | 2 |
| 3 Termes et définitions | 2 |
| 4 Exigences générales liées au système de management des services | 3 |
| 4.1 Responsabilités de la direction | 3 |
| 4.2 Gouvernance des processus opérés par des tierces parties | 13 |
| 4.3 Gestion de la documentation | 16 |
| 4.4 Gestion des ressources | 18 |
| 4.5 Etablir et améliorer le SMS | 21 |
| 5 Conception et transition de services nouveaux ou modifiés | 26 |
| 5.1 Généralités | 26 |
| 5.2 Planification des services nouveaux ou modifiés | 27 |
| 5.3 Conception et développement des services nouveaux ou modifiés | 30 |
| 5.4 Transition de services nouveaux ou modifiés | 33 |
| 5.5 Documents et enregistrements | 34 |
| 5.6 Autorités et responsabilités | 34 |
| 6 Processus de fourniture des services | 34 |
| 6.1 Gestion des niveaux de services | 34 |
| 6.2 Etablissement de rapports de services | 39 |
| 6.3 Gestion de la continuité et de la disponibilité des services | 41 |
| 6.4 Budgétisation et comptabilisation pour les services | 46 |
| 6.5 Gestion de la capacité | 50 |
| 6.6 Gestion de la sécurité des informations | 53 |
| 7 Processus de gestion des relations | 56 |
| 7.1 Gestion des relations métiers | 56 |
| 7.2 Gestion des fournisseurs | 60 |
| 8 Processus de résolution | 63 |
| 8.1 Gestion des incidents et des demandes de services | 63 |
| 8.2 Gestion des problèmes | 67 |
| 9 Processus de contrôle | 70 |
| 9.1 Gestion des configurations | 70 |
| 9.2 Gestion des changements | 74 |
| 9.3 Gestion des déploiements et des mises en production | 77 |
| Annexe A (informative) Interfaces entre les processus et intégration des processus avec le SMS | 83 |
| Bibliographie | 92 |

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

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

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres 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 ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO/CEI 20000-2 a été élaborée par le comité technique ISO/CEI JTC1, *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 20000-2:2005), qui fait l'objet d'une révision technique. Les différences principales sont les suivantes:

- alignement plus proche avec l'ISO 9001 et l'ISO/CEI 27001;
- changements dans la terminologie pour refléter l'usage international;
- nouvelles lignes directrices concernant la gouvernance des processus opérés par d'autres parties;
- plus de lignes directrices pour définir le domaine d'application du SMS;
- plus de lignes directrices pour l'amélioration continue du SMS et des services;
- plus de lignes directrices pour la conception et la transition de services nouveaux ou modifiés.

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: Guide pour l'application des systèmes de management des services*
- *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 de l'ISO/CEI 20000-1 [Rapport Technique]*

Introduction

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 fournit un guide concernant l'application des systèmes de management de services (SMS) sur la base de l'ISO/CEI 20000-1. La présente partie de l'ISO/CEI 20000 n'ajoute aucune exigence à celles établies dans l'ISO/CEI 20000-1 et n'établit pas de manière explicite comment des preuves peuvent être apportées à un évaluateur ou un auditeur. L'intention de ce document est de permettre aux organismes et aux individus d'interpréter l'ISO/CEI 20000-1 avec plus de précisions et par conséquent de l'utiliser plus efficacement.

Un SMS est défini dans ISO/CEI 20000-1 en tant que système de management pour diriger, surveiller et contrôler des activités de management des services du fournisseur de services. Il convient que le SMS comprenne ce qui est exigé pour la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services. Au minimum, ceci inclut les politiques, les objectifs, les plans, les processus, les interfaces de processus, la documentation et les ressources concernant le management des services. Le SMS réunit l'ensemble des processus dans un système de management global, les processus de management de services étant partie intégrante du SMS.

L'intégration et l'implémentation coordonnées d'un SMS présentent l'avantage d'offrir un contrôle continu, une plus grande efficacité, une efficience ainsi que des opportunités d'amélioration continue. Elle permet à une organisation de travailler efficacement avec une vision partagée. La mise en œuvre et l'exécution des processus spécifiés dans les Articles 5 à 9, les processus de management des services, nécessite que le personnel soit bien organisé et coordonné. Des outils appropriés peuvent être utilisés pour permettre l'efficacité et l'efficience des processus de management des services. Les organisations les plus efficaces prennent en compte l'impact du SMS tout le long des étapes du cycle de vie d'un service, de la planification et la conception à la transition et l'exploitation des services, en passant par l'amélioration continue des services.

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 fournit des exemples et des suggestions pour permettre aux organisations d'interpréter et d'appliquer l'ISO/CEI 20000-1, comprenant des références à d'autres parties de l'ISO/CEI 20000 et à d'autres normes appropriées.

Les utilisateurs des normes internationales sont responsables de leur application correcte. Il est important que les organisations et les individus utilisant l'ISO/CEI 20000 comprennent les points énumérés ci-dessous.

- L'ISO/CEI 20000-1 ne prétend ni couvrir toutes les exigences légales et réglementaires nécessaires ni toutes les obligations contractuelles du fournisseur de services. La conformité à l'ISO/CEI 20000-1 ne dispense pas du respect des obligations légales.
- L'ISO/CEI 20000-1 est applicable aux fournisseurs de services internes et externes, grands et petits, métiers et non métiers.
- L'ISO/CEI 20000-1 promeut l'adoption d'une approche de processus intégrés lors d'une planification, d'un établissement, d'une mise en œuvre, d'une exploitation, d'une surveillance, d'une mesure, d'une revue, d'un maintien et d'une amélioration d'un SMS lors de la conception, la transition, l'amélioration et la fourniture de services qui satisfont aux exigences des services.

L'ISO/CEI 20000 promeut l'application de la méthodologie connue comme étant « Planifier-Faire-Vérifier-Agir » (PDCA) aux SMS et aux services. La méthodologie PDCA, représentée au sein de la Figure 1, peut être brièvement décrite comme suit :

Planifier (Plan) : établir, documenter et s'accorder sur le SMS, y compris les politiques, les objectifs, les plans, et les processus nécessaires pour concevoir et fournir des services conformément aux besoins métiers, aux exigences des clients et aux politiques du fournisseur 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 plans, politiques, objectifs et exigences, puis établir des rapports des résultats.

Agir (Act) : mettre en œuvre les actions pour l'amélioration continue des performances du SMS. Ceci comprend les processus de management des services ainsi que les services.

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

- a) comprendre et satisfaire aux 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 s'aidant du SMS qui apporte de la valeur pour le client,
- d) surveiller, mesurer et passer en revue les performances et l'efficacité du SMS ainsi que des services,
- e) assurer l'amélioration continue du SMS et des services sur la base de mesures objectives.

Lorsque d'autres systèmes de management sont présents, l'implémentation d'un SMS, avec l'adoption d'une approche de processus et la méthodologie PDCA, permet aux fournisseurs de services d'aligner ou d'intégrer totalement les systèmes de management d'une organisation. Par exemple, il est possible d'intégrer l'ISO/CEI 20000 avec un système de management de la qualité basé sur l'ISO 9001 et/ou un système de gestion de la sécurité des informations basé sur l'ISO/CEI 27001. Une approche de systèmes de management intégrés accroît l'efficacité, établit une comptabilité et une traçabilité claires et améliore la planification organisationnelle, la communication et le contrôle.

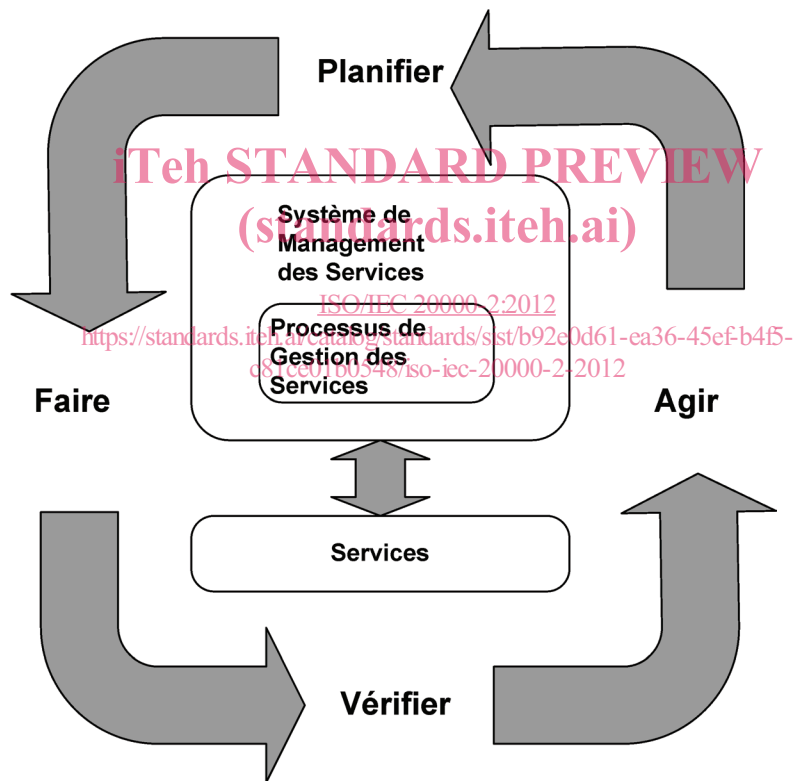


Figure 1 — Méthodologie PDCA appliquée à la gestion des services

Comme mentionné dans l'ISO/CEI 20000-1 :

« 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, la fourniture et l'amélioration des services par l'implémentation et le fonctionnement effectifs d'un SMS,
- f) un évaluateur 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 présente partie de l'ISO/CEI 20000 peut être utilisée par une organisation recherchant de recommandations concernant la manière d'améliorer le management des services, qu'elle soit ou non intéressée par la recherche d'une certification.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 20000-2:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b92e0d61-ea36-45ef-b4f5-c81ce01b0548/iso-iec-20000-2-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b92e0d61-ea36-45ef-b4f5-c81ce01b0548/iso-iec-20000-2-2012>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 20000-2:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b92e0d61-ea36-45ef-b4f5-c81ce01b0548/iso-iec-20000-2-2012>

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 2: Guide pour l'application des systèmes de management des services

1 Domaine d'application

1.1 Généralités

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 fournit un guide concernant l'application d'un SMS basé sur l'ISO/CEI 20000-1. La présente partie de l'ISO/CEI 20000 fournit des exemples et des suggestions pour permettre aux organisations d'interpréter et d'appliquer l'ISO/CEI 20000-1, notamment des références à d'autres parties de l'ISO/CEI 20000 et à d'autres normes appropriées. La présente partie de l'ISO/CEI 20000 est indépendante des cadres de meilleures pratiques spécifiques et le fournisseur de services peut appliquer une combinaison des recommandations généralement admises et de ses propres techniques.



Figure 2 — Système de management des services

La Figure 2 présente les processus des Articles 6 à 9 dans la case centrale. Le processus de conception et de transition des services nouveaux ou modifiés à l'Article 5 entoure les processus des Articles 6 à 9. Ceci démontre que les services nouveaux ou modifiés sont opérés par les processus dans la case centrale.

Lorsqu'il n'existe aucun service nouveau ou modifié auquel l'Article 5 s'applique, tous les services peuvent être fournis directement par les Articles 6 à 9.

Les interfaces entre les processus de management des services et les relations entre différents composants du SMS peuvent être mises en œuvre de manière différente par différents fournisseurs de services. La nature de la relation entre le fournisseur de services et le client peut également influencer sur la manière dont le SMS est mis en œuvre pour satisfaire aux exigences de l'ISO/CEI 20000-1. Pour ces raisons, les interfaces entre les processus ne sont pas représentées sur la Figure 2.

1.2 Application

Le fournisseur de services est responsable du SMS et par conséquent ne peut pas demander à un tiers de satisfaire aux exigences de l'Article 4 de l'ISO/CEI 20000-1. Par exemple, le fournisseur de services ne peut pas demander à un tiers de jouer le rôle de la direction et de démontrer l'engagement de la direction ou de démontrer la gouvernance des processus opérés par des tiers.

Certaines activités dans l'Article 4 peuvent être exécutées par un tiers sous la responsabilité du fournisseur de services. Par exemple, les fournisseurs de services peuvent engager des tiers pour mener des audits internes en leur nom ou demander à un tiers de créer le plan initial de management des services. Le plan, une fois créé et fait l'objet d'un accord, est de la responsabilité directe du fournisseur de services et est maintenu par ce dernier. Dans ces exemples, le fournisseur de services utilise des tiers pour des activités spécifiques à court terme. Le fournisseur de services a la responsabilité et l'autorité vis-à-vis du SMS. Le fournisseur de services peut par conséquent démontrer les preuves d'une satisfaction à toutes les exigences de l'Article 4 de l'ISO/CEI 20000-1.

Le fournisseur de services peut apporter la preuve d'une satisfaction à toutes les exigences directement ou peut présenter la preuve d'une satisfaction à la plupart des exigences directement, de même que la gouvernance des processus opérés par des tiers. Si le fournisseur de services s'appuie sur des tiers pour la réalisation de la majorité des processus aux Articles 5 à 9, il est peu probable que le fournisseur de services soit capable de démontrer une gouvernance des processus. Cependant, si des tiers réalisent uniquement une minorité des processus, le fournisseur de services peut satisfaire normalement aux exigences spécifiées au sein de l'ISO/CEI 20000-1.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b92e0d61-ea36-45ef-b4f5-c81ce01b0548/iso-iec-20000-2-2012>

Les autorités et responsabilités définies, convenues et documentées concernant le SMS sont facilement accessibles à la fois aux fournisseurs de services et à des tiers appropriés. Pour satisfaire aux exigences de l'ISO/CEI 20000-1, le fournisseur de services peut convenir de changements des termes des contrats existants ou d'autres accords documentés.

L'ISO/CEI 20000 exclut la spécification de tout produit ou outil ou bien de guides spécifiques les concernant. Cependant, des organisations peuvent utiliser la présente Norme internationale pour les aider à utiliser ou à développer des produits ou des outils qui aident au fonctionnement du SMS.

2 Références normatives

Les documents suivants, en intégralité ou en partie, sont référencés de façon normative dans le présent document et sont indispensables à son application. Pour les références datées, seule l'édition citée est applicable. Pour les références non datées, la dernière édition du document référencé s'applique (y compris tout amendement).

ISO/CEI 20000-1: *Technologies de l'information — Gestion des services — Partie 1: Exigences du système de management des services.*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO/CEI 20000-1 s'appliquent.

4 Exigences générales liées au système de management des services

4.1 Responsabilités de la direction

4.1.1 Engagement de la direction

4.1.1.1 Responsabilités de la direction

Il convient que la direction dirige, surveille et contrôle le fournisseur de services au niveau le plus élevé.

Il convient que la direction soit consciente que satisfaire aux exigences ISO/CEI 20000-1 comprend :

- a) la démonstration de leur engagement à être impliqués à tous les stades du SMS, en commençant avec la planification et l'établissement du SMS et en continuant avec l'exploitation, la surveillance, la mesure, la revue, la maintenance et l'amélioration continue du SMS,
- b) la démonstration de leurs responsabilités envers le SMS,
- c) la garantie que les exigences des services, le périmètre du SMS, la politique de management des services et les objectifs sont compris et reconnus par toutes les parties concernées du SMS,
- d) la garantie que le plan de management de services est créé, mis en œuvre, maintenu et aligné sur les objectifs métiers,
- e) la garantie de la fourniture de ressources adéquates pour satisfaire aux objectifs de management de services et pour adhérer à la politique de management de services,
- f) la garantie que les performances du SMS sont rapportées au niveau de la direction,
- g) la réalisation des objectifs d'une gestion des services, y compris lorsque ces objectifs changent en raison des besoins liés à l'évolution du métier ou des exigences des services,
- h) la garantie que les risques concernant les services sont minimisés, par exemple par l'évaluation des risques associés à des changements et par l'entreprise d'actions.

Il convient que la direction assure également que toutes les étapes du cycle de vie d'un service sont fournies aux niveaux convenus, comme spécifié au sein des exigences des services. Le cycle de vie d'un service comprend la planification, la mise en œuvre, l'exploitation, la surveillance, la mesure, la revue, la maintenance et l'amélioration continue. Le cycle de vie d'un service comprend également un transfert du service à un client ou à une partie différente ou bien un retrait éventuel du service.

Il convient que la direction soit consciente du fait qu'elle est responsable de garantir que le SMS et les services fournis par le SMS fassent l'objet d'une évaluation et d'une revue. Il convient que les évaluations comprennent les propres revues et audits internes du fournisseur de services, de même que les évaluations de conformité indépendantes sous la forme d'audits externes. D'autres informations concernant des revues du management se trouvent dans le Paragraphe 4.5 de la présente partie de l'ISO/CEI 20000.

4.1.1.2 Preuve d'un engagement de la direction

Sans engagement de la direction, il est possible que les décisions relatives au management soient prises en contradiction avec les exigences d'un SMS efficace. Des exemples peuvent comprendre une réallocation des ressources vers d'autres projets, un défaut de communication concernant le SMS et des conflits non résolus dans la conception d'un processus.

Il convient de faire preuve d'un engagement et d'une responsabilité de la direction pouvant être revus par un évaluateur. Il convient que la direction soit capable de fournir les preuves sur la base d'enregistrements de son implication dans :

- a) des réunions régulières concernant le SMS, par exemple la présidence de réunions relatives à la planification de sorte que le SMS reste aligné avec les besoins métiers et les exigences de services nouveaux ou modifiés,

- b) la garantie que le SMS comprend une définition du périmètre, de la politique de management des services, des objectifs de management des services et du plan de management des services,
- c) l'approbation de la politique des objectifs et du plan de management des services,
- d) l'approbation des processus et des procédures conformes aux politiques du SMS et à l'appui de celles-ci.

L'approbation du plan de management des services de la part de la direction est importante du fait que le plan peut avoir des implications concernant les engagements vis-à-vis du client, les activités de planification destinées aux fournisseurs et l'allocation de ressources pour des améliorations et d'autres changements.

L'alignement entre les politiques, les processus et les procédures permet une organisation en cascade de la direction à destination de tout le personnel du fournisseur de services. Il convient d'aligner les décisions de management sur la manière dont le personnel du fournisseur de services fonctionne quotidiennement.

4.1.1.3 Communication de la direction

Il convient que la direction soit activement impliquée dans un programme continu de communications. Il convient que les communications soient dirigées par des procédures de communications approuvées comme décrit dans le Paragraphe 4.1.3.2.

Il convient que la direction soit activement impliquée dans un programme continu de communications afin d'expliquer la manière dont le SMS établi est aligné sur les objectifs métiers et les attentes des clients. Ceci est important pour la réussite du SMS du fait que le personnel qui comprend l'objectif et l'importance du SMS est moins sujet à résister au changement en raison d'une crainte ou d'un manque de connaissances. Les communications de la direction concernant le SMS peuvent être l'occasion pour le fournisseur de services de motiver sa propre organisation. De plus, une appréciation de l'importance du SMS par, à la fois, la direction et le personnel, devrait diminuer le risque ou la probabilité que des décisions soient prises ou des solutions fournies qui soient en contradiction avec le SMS.

Il convient que le programme de communications explique les éléments suivants :

- a) les objectifs métiers, les changements en termes d'organisation, les politiques et normes en termes d'organisation, la vision et la mission en termes d'organisation,
- b) les besoins métiers, par exemple la relation entre le SMS et les services délivrés, de même que la manière dont ces derniers soutiennent les buts et objectifs organisationnels définis,
- c) la manière dont est aligné le SMS établi sur les objectifs métiers et les attentes des clients,
- d) la manière dont la politique de management des services, les objectifs et le plan de management des services soutiennent la satisfaction des exigences des services,
- e) les exigences des clients, par exemple les objectifs des services, la capacité prévue sur la base de la demande prévue, la sécurité des informations et la continuité des services afin de soutenir la continuité des activités,
- f) les exigences légales telles que les heures de travail, la santé et la sécurité, la protection des données, qui varient selon les pays,
- g) les exigences réglementaires, par exemple que les enregistrements sont conservés pendant une durée spécifique,
- h) les exigences contractuelles, par exemple l'exigence de signer un accord de non-divulgaration avant d'avoir accès aux informations du fournisseur de services,
- i) les accords documentés avec le client,
- j) une analyse régulière des données collectées par la mesure du SMS et de ses composants, par exemple des mesures de processus.

De plus, les communications peuvent être l'occasion pour le fournisseur de services de modifier sa propre organisation.

Un programme de communications est important pour la réussite du SMS du fait que le personnel qui comprend le but et l'importance du SMS est moins sujet à résister à des modifications en raison d'une crainte ou d'un manque de connaissances. Il convient que les communications génèrent une appréciation de l'importance du SMS par à la fois la direction et le personnel et diminuent le risque ou la probabilité que des décisions soient prises ou des solutions soient fournies en contradiction avec le SMS.

Il convient qu'en résultat de ces activités de communications, les gens comprennent leur rôle dans le management des services et la manière dont ils contribuent à satisfaire aux exigences des services et à répondre aux objectifs de management des services.

4.1.1.4 Objectifs de management des services

Il convient que la direction définisse les objectifs convenus concernant le management des services. Il convient d'aligner les objectifs sur les objectifs métiers et sur la politique de gestion des services.

Par exemple, les objectifs génériques relatifs au management des services peuvent comprendre les éléments suivants :

- a) permettre une agilité métier accrue par une fourniture plus rapide des services nouveaux ou modifiés,
- b) réduire l'indisponibilité imprévue concernant les services critiques métiers,
- c) optimiser le coût des services fournis par une efficacité opérationnelle,
- d) augmenter les qualités des services tout en diminuant les risques.

Il convient que les objectifs de management des services actuels soient définis de telle sorte que des réalisations contraires aux objectifs puissent être mesurées avec précision. Il convient qu'une mesure permette également des opportunités d'améliorations d'être priorisées.

Il convient que les objectifs soient une donnée essentielle dans le plan de management des services. Il convient que le plan identifie des actions en vue de la réalisation des objectifs et de leur alignement sur d'autres composants du SMS.

Il convient que les objectifs de management des services soient examinés à intervalles réguliers afin de permettre à la direction de décider comment et quand il convient de les examiner.

Il convient que le fournisseur de services assure que l'efficacité de chaque composant du SMS soit mesurée pour évaluer l'efficacité des moyens de soutien permettant d'atteindre les objectifs de management des services. Par exemple, la mesure de l'efficacité des moyens de soutien permettant d'atteindre les objectifs par un processus spécifique. Il convient que ces mesures démontrent également la valeur du SMS dans le soutien des objectifs métiers.

Le fournisseur de services peut estimer utile de mesurer les contributions des individus vis-à-vis de l'accomplissement des objectifs. Ceci facilitera l'appui du personnel vis-à-vis du SMS dans le but de travailler de manière intégrée en direction des mêmes objectifs.

4.1.1.5 Plan de management de services

Il convient que le plan de management de services coordonne toutes les initiatives du SMS afin de garantir l'accomplissement des objectifs de management de services. Il convient que le plan et la politique soient également alignés.

Le plan peut être un mécanisme puissant pour permettre une visibilité et un contrôle de bout-en-bout. Il convient qu'il empêche également que des initiatives incompatibles soient approuvées ou mises en œuvre. Il convient que le plan permette l'utilisation de ressources et de capacités qui soient aussi efficaces et efficaces que possible.

Il convient que le plan soit communiqué à toutes les parties concernées. Ceci devrait permettre d'assurer une compréhension commune du périmètre des initiatives, des tâches, des tranches de temps et des responsabilités allouées. Il convient que la responsabilité allouée soit comprise dans la mesure des performances de chaque personne impliquée dans le SMS comprenant celles impliquées dans les initiatives du plan de management de services.

Il convient de ne pas considérer le plan comme étant achevé lorsque le SMS est mis en œuvre. Il convient qu'il existe de manière indéfinie en étant modifié pour s'adapter aux besoins métiers changeants, ainsi qu'aux exigences des clients ou aux priorités du fournisseur de services.

Le plan de management de services peut consister en un seul plan ou en un programme de changements coordonnés géré de manière centrale avec certains changements mis en œuvre localement.

Il convient que le fournisseur de services soit toujours conscient de la nécessité de conserver tous les changements mis en œuvre localement dans le cadre de la gestion globale du plan de management de services. Par exemple, une amélioration apportée à un processus peut être réalisée localement, sous le contrôle local du détenteur du processus, tout en étant comprise dans le programme global géré de manière centrale.

Il convient que des plans de spécialistes, par exemple pour la continuité et la disponibilité de services, la capacité, la sécurité des informations, soient incorporés dans le plan général. Il convient de passer en revue les plans de spécialistes et leur conformité au plan global à une fréquence appropriée par rapport à la vitesse des changements. Il convient d'effectuer cette revue au moins tous les ans.

Il convient de documenter tout changement résultant de revues ou de changements apportés aux exigences de services ou aux plans individuels dans le plan de gestion de services global. Par exemple, les heures de bureau se transformant en une exploitation 24 h/24, une technologie de remplacement ou des changements apportés aux compétences.

Il convient que le contenu du plan de management de services comprenne :

- a) une introduction,
- b) une description des fonctions organisationnelles du fournisseur de services,
- c) les priorités des initiatives,
- d) les résultats attendus alignés aux objectifs métiers,
- e) la mesure des performances,
- f) les objectifs des services,
- g) les plans de projets,
- h) les tâches et dépendances,
- i) la réalisation des bénéfices obtenus comme résultats d'améliorations mises en œuvre précédemment,
- j) le calendrier et les personnes responsables de l'exécution des initiatives du plan,
- k) les risques et les options d'atténuation des risques.

Il convient d'identifier les risques concernant le plan de management des services, de les évaluer et de les gérer à la fois initialement et comme faisant partie de la méthodologie PDCA. Il convient que l'évaluation des risques comprenne les entrées, les sorties, les activités et la responsabilité d'une atténuation des risques. Il convient que le plan soit conçu également pour garantir que les objectifs et les exigences des services convenus seront réalisés.

4.1.1.6 Ressources à l'appui du plan de management des services

Il convient que les ressources nécessaires pour accomplir les objectifs de management de services soient documentées dans le plan de management de services. Il convient de considérer les éléments suivants :

- a) Il convient que la recherche de ressources prenne en compte les compétences et l'expérience des individus et ne se base pas seulement sur le nombre de personnes,
- b) les ressources techniques, par exemple l'infrastructure et la capacité à atteindre les performances requises,
- c) les outils à l'appui des processus dans le SMS,
- d) l'aménagement des bureaux, d'autres installations et les installations permettant la continuité des services,
- e) les données et les informations, par exemple les détails des exigences des clients, les plans métiers des clients, les besoins métiers des fournisseurs de services, les politiques de management de services, la mesure de performances et d'autres rapports,
- f) les ressources financières, budgétées à un niveau de détail approprié pour la gestion de la planification, de la mise en œuvre, de l'exploitation, de la mesure et de l'amélioration du SMS,
- g) la quantité, la disponibilité des heures de permanence effectuées par le personnel du fournisseur de services,
- h) les processus, les procédures et les calendriers correspondant à l'introduction, la conservation et la succession de la planification du personnel doté des compétences appropriées.

4.1.1.7 Contenu des exigences des services

Le Paragraphe 3.34 de l'ISO/CEI 20000-1 comprend les besoins de l'entreprise, des clients et des utilisateurs du service ainsi que des besoins du fournisseur de services lors de la définition des exigences de services. Il convient que la direction soit responsable d'assurer que les services fournis satisfont aux exigences des services convenus.

Il convient qu'à la fois les exigences du client et les besoins de l'entreprise soient documentés, surveillés, passés en revue et gérés afin de garantir un alignement continu sur les services nouveaux ou modifiés ainsi que sur les services de l'environnement de production.

Il convient que les exigences de services comprennent les objectifs de services et les attentes en termes de qualité. Il convient que les besoins du fournisseur de services comprennent le détail des exigences en termes de ressources et de capacité. Les exigences de services sont entrées dans le SMS, comme représenté sur la Figure 2.

Les exemples d'exigences de services peuvent comprendre :

- a) un service utilisé, comprenant les exigences de niveaux de services,
- b) les critères de qualité pour la conception de services nouveaux ou modifiés,
- c) les priorités concernant le caractère critique en termes de métier des services,
- d) les exigences en termes de disponibilité,
- e) les exigences réglementaires,
- f) les exigences en termes de sécurité des informations.

4.1.1.8 Le rôle de la direction dans l'approbation et la satisfaction des exigences de services

Il convient que la direction assure que les exigences de services sont définies en termes de :

- a) résultats souhaités attendus par les clients, par exemple une amélioration de l'efficacité, de l'efficience ou de la satisfaction,
- b) contraintes que le service éliminera,