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

**Partie 10:
Concepts et terminologie**

Information technology — Service management —

Part 10: Concepts and terminology
iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC TR 20000-10:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/712c2459-2980-43c3-89a3-744ef1eef28e/iso-iec-tr-20000-10-2013>

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TR 20000-10:2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/712c2459-2980-43c3-89a3-744ef1eef28e/iso-iec-tr-20000-10-2013)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/712c2459-2980-43c3-89a3-744ef1eef28e/iso-iec-tr-20000-10-2013>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/CEI 2013

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au 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 2014

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	1
3 Terminologie utilisée dans l'ISO/CEI 20000	6
4 Systèmes de management des services	7
4.1 Généralités.....	7
4.2 Qu'est-ce qu'un SMS.....	8
4.3 L'approche processus intégrée.....	8
4.4 Amélioration continue.....	9
4.5 Facteurs contribuant à l'efficacité d'un SMS.....	10
4.6 Avantages d'un SMS.....	11
5 ISO/CEI 20000	11
5.1 Généralités.....	11
5.2 ISO/CEI 20000-1:2011, Exigences du système de management des services.....	12
5.3 ISO/CEI 20000-2:2012, Guide pour l'application des systèmes de management des services.....	13
5.4 ISO/CEI 20000-3:2012, Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1.....	14
5.5 ISO/CEI/TR 20000-4:2010, Modèle de référence de processus.....	14
5.6 ISO/CEI/TR 20000-5, Exemple de plan de mise en application pour l'ISO/CEI 20000-1.....	15
6 Autres Normes internationales et Rapports techniques connexes	16
6.1 Normes internationales et Rapports techniques étroitement liés.....	16
6.2 ISO/CEI/TS 15504-8:2012.....	16
6.3 ISO/CEI 27013:2012.....	17
6.4 ISO/CEI/TR 90006.....	17
6.5 Normes internationales complémentaires.....	18
Bibliographie	22

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.

Exceptionnellement, lorsque le comité technique mixte a réuni des données de nature différente de celles qui sont normalement publiées comme Normes internationales («état de l'art» par exemple), il peut décider de publier un Rapport technique. Les Rapports techniques sont de nature purement informative et doivent être révisés tous les cinq ans de la même façon que sont révisées les Normes internationales.

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/TR 20000-10 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*.

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: Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1
- *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]

Les parties suivantes sont en cours d'élaboration:

- Partie 6: Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management des services
- Partie 8: Guide pour l'application des systèmes de management des services dans les petites organisations
- Partie 9: Guide pour l'application de l'ISO/CEI 20000-1 au cloud computing
- Partie 10: Concepts et terminologie
- Partie 11: Guide pour les relations entre l'ISO/CEI 20000-1:2011 et les référentiels de gestion des services

Introduction

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 fournit une vue d'ensemble des concepts et de la terminologie de l'ISO/CEI 20000. Elle établit un référentiel commun pour aider les organismes à comprendre la finalité de toutes les parties de l'ISO/CEI 20000, et les relations entre ces parties. La présente partie de l'ISO/CEI 20000 est destinée à devenir la source de référence pour les définitions utilisées dans toutes les parties de l'ISO/CEI 20000. Les termes définis dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000 seront retirés des autres parties publiées de l'ISO/CEI 20000 lorsqu'elles seront mises à jour.

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 identifie d'autres documents corrélés à l'ISO/CEI 20000-1:2011 et identifie les domaines communs avec les Normes internationales qui lui sont liées afin de faciliter l'utilisation et l'intégration de multiples Normes internationales dans les organismes.

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 peut être utilisée par tout organisme ou individu impliqué dans la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services utilisant l'ISO/CEI 20000-1:2011. Elle peut également être utilisée par les personnes concernées par l'évaluation ou l'audit des systèmes de management des services (SMS) car elle fournit des détails sur toutes les parties de l'ISO/CEI 20000 et sur la façon dont celles-ci peuvent être utilisées. Plus précisément, la présente partie de l'ISO/CEI 20000:

- a) définit les termes utilisés dans l'ISO/CEI 20000;
- b) favorise la cohésion entre les parties de l'ISO/CEI 20000 en expliquant les concepts et la terminologie utilisés par toutes les parties;
- c) facilite la compréhension de l'ISO/CEI 20000 en clarifiant les relations entre toutes les parties;
- d) clarifie les interfaces possibles et l'intégration entre le SMS du fournisseur de services et les autres systèmes de management;
- e) fournit une vue d'ensemble des autres Normes internationales qui peuvent être utilisées en combinaison avec l'ISO/CEI 20000;
- f) identifie des domaines communs entre l'ISO/CEI 20000-1 et d'autres Normes internationales.

La [Figure 1](#) montre une vue d'ensemble des relations entre les parties de l'ISO/CEI 20000 ainsi que les influences des référentiels et les autres influences externes.

ISO/CEI TR 20000-10:2013(F)

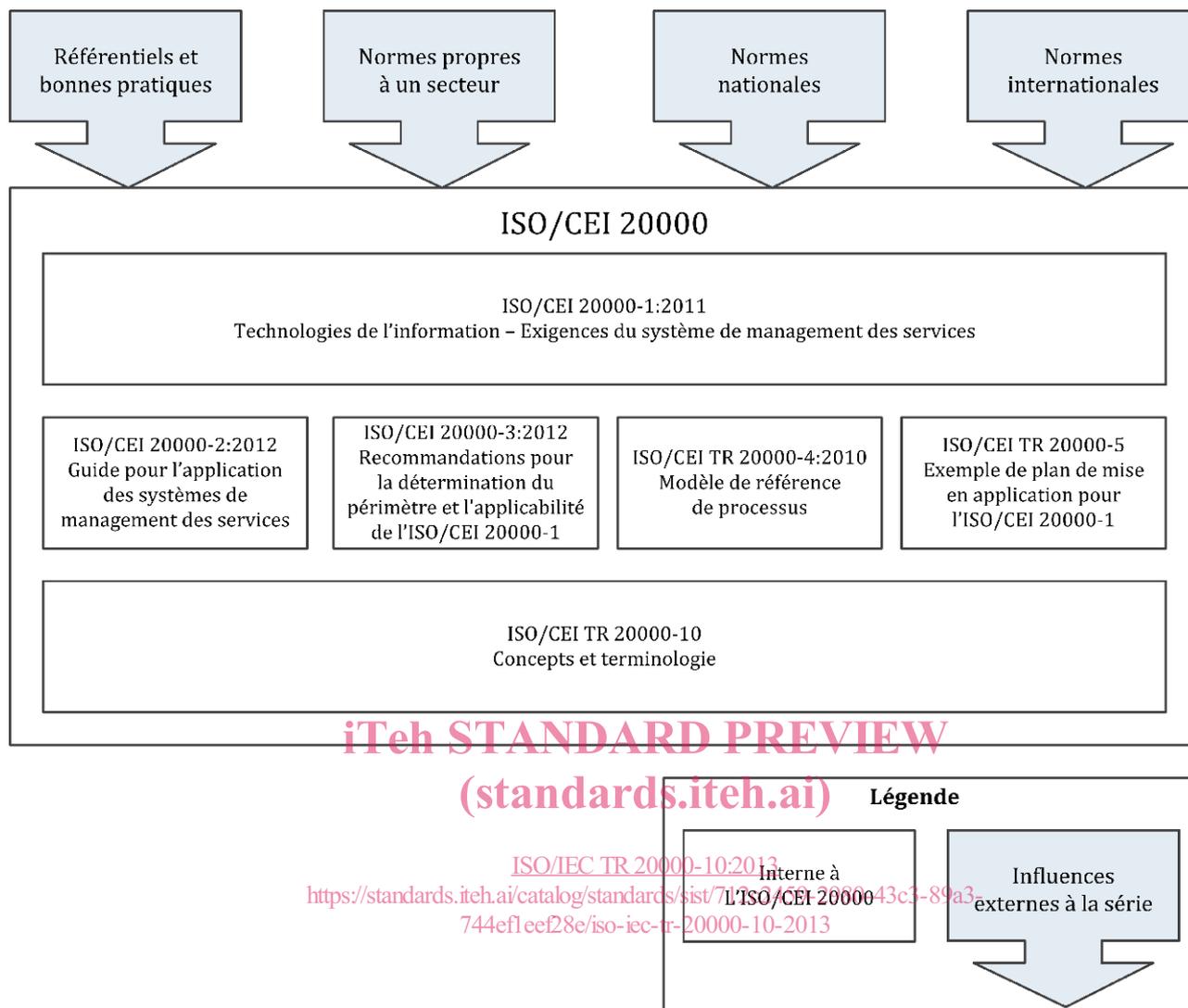


Figure 1 — Synoptique des parties de l'ISO/CEI 20000 traitées dans l'ISO/CEI/TR 20000-10

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 10: Concepts et terminologie

1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 expose les concepts principaux de l'ISO/CEI 20000, identifie la façon dont les différentes parties viennent à l'appui de l'ISO/CEI 20000-1:2011 et décrit les relations entre l'ISO/CEI 20000 et d'autres Normes internationales et Rapports techniques. La présente partie de l'ISO/CEI 20000 explique aussi la terminologie utilisée dans l'ISO/CEI 20000 afin que les organismes et les individus puissent en interpréter correctement les concepts.

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 s'adresse aux:

- a) fournisseurs de services qui envisagent d'utiliser une partie de l'ISO/CEI 20000 et qui recherchent des recommandations concernant la manière d'utiliser les différentes parties de l'ISO/CEI 20000 pour atteindre leur objectif;
- b) fournisseurs de services qui souhaitent comprendre comment l'ISO/CEI 20000 peut être utilisée avec d'autres Normes internationales;
- c) professionnels, auditeurs et autres parties qui souhaitent mieux comprendre l'ISO/CEI 20000.

2 Termes et définitions

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

NOTE Les termes et définitions utilisés dans l'ISO/CEI 20000 mais ne figurant pas dans la présente partie peuvent être consultés dans des dictionnaires standard.

2.1 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 1 à l'article: 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.

2.2 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 à l'article: Les configurations de référence, accompagnées des changements approuvés sur celles-ci, constituent les informations de configuration actuelles.

Note 2 à l'article: Adapté de l'ISO/CEI/IEEE 24765:2010.

2.3 élément de configuration

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

2.4
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

2.5
amélioration continue
activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences de services

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005.

2.6
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 1 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005.

2.7
client
organisme ou partie d'un organisme qui reçoit un ou plusieurs services

Note 1 à l'article: Un client peut être interne ou externe à l'organisme fournisseur de services.

Note 2 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005.

2.8
document
support d'information et l'information qu'il contient

[SOURCE: ISO 9000:2005] <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/712c2459-2980-43c3-89a3-744ef1ee028e/iso-iec-tr-20000-10-2013>

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

Note 1 à l'article: La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support.

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

2.9
efficacité
niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

[SOURCE: ISO 9000:2005]

2.10
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

2.11
sécurité de l'information
protection de la confidentialité, de l'intégrité et de l'accessibilité de l'information

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

Note 2 à l'article: 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 à l'article: Adapté de l'ISO/CEI 27000:2009.

2.12**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

[SOURCE: ISO/CEI 27000:2009]

2.13**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

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

Note 1 à l'article: Un groupe peut être un organisme, une partie de celui-ci ou plusieurs organismes.

Note 2 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005.

2.14**groupe interne**

partie de l'organisme fournisseur de services qui s'engage auprès du fournisseur de services, via un accord documenté, à contribuer à la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration d'un ou de plusieurs services

Note 1 à l'article: Le groupe interne n'est pas couvert par le domaine d'application du SMS du fournisseur de services.

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.15**erreur connue**

problème dont la cause sous-jacente est identifiée ou qui bénéficie d'une méthode pour limiter ou éliminer son impact sur un service en le contournant

2.16**non-conformité**

non-satisfaction d'une exigence

[SOURCE: ISO 9000:2005]

2.17**organisme**

ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations

EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association ou parties ou combinaison de ceux-ci.

Note 1 à l'article: Cet ensemble est généralement structuré.

Note 2 à l'article: Un organisme peut être public ou privé.

[SOURCE: ISO 9000:2005]

2.18**action préventive**

action visant à éviter ou éliminer les causes d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation indésirable potentielle, ou à réduire la probabilité de leur survenue

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005.

2.19

problème

cause sous-jacente d'un ou de plusieurs incidents

Note 1 à l'article: La cause sous-jacente n'est en général pas connue au moment de l'enregistrement du problème et le processus de gestion des problèmes est chargé des investigations plus approfondies.

2.20

procédure

manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus

[SOURCE: ISO 9000:2005]

Note 1 à l'article: Les procédures peuvent ou non faire l'objet de documents.

2.21

processus

ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

[SOURCE: ISO 9000:2005]

2.22

enregistrement

document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité

[SOURCE: ISO 9000:2005]

EXEMPLE

Rapports d'audit, rapports d'incidents, enregistrements de formation ou comptes-rendus de réunions.

2.23

mise en production

ensemble d'un ou de plusieurs éléments de configuration, nouveaux ou modifiés, déployés dans l'environnement de production en tant que résultat d'un ou de plusieurs changements

2.24

demande de changement

proposition de changement à apporter à un service, à un composant de service ou au SMS

Note 1 à l'article: Un changement apporté à un service inclut la mise à disposition d'un nouveau service ou la suppression d'un service qui n'est plus requis.

2.25

risque

effet de l'incertitude sur l'atteinte des objectifs

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif et/ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent avoir différents aspects (par exemple buts financiers, de santé et de sécurité, ou environnementaux) et peuvent concerner différents niveaux (niveau stratégique, niveau d'un projet, d'un produit, d'un processus ou d'un organisme tout entier).

Note 3 à l'article: Un risque est souvent caractérisé en référence à des événements et des conséquences potentiels ou à une combinaison des deux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (incluant des changements de circonstances) et de sa vraisemblance.

[SOURCE: ISO 31000:2009]

2.26 service

moyen visant à fournir de la valeur au client en lui offrant les résultats qu'il souhaite atteindre

Note 1 à l'article: Un service est en général intangible.

Note 2 à l'article: Un service peut également être fourni au fournisseur de services par un fournisseur, un groupe interne ou un client agissant en tant que fournisseur.

2.27 composant de service

élément simple d'un service qui, lorsqu'il est combiné à d'autres éléments, fournit un service complet

EXEMPLE Matériel, logiciel, outils, applications, documentation, informations, processus ou services de soutien.

Note 1 à l'article: Un composant de service peut comprendre un ou plusieurs éléments de configuration.

2.28 continuité de service

capacité à gérer les risques et les événements susceptibles d'avoir de graves conséquences sur un ou plusieurs services afin de fournir sans interruption les services prévus aux accords sur les niveaux de services

2.29 accord sur les niveaux de services

SLA
accord documenté entre le fournisseur de services et le client qui identifie les services et leurs objectifs

Note 1 à l'article: Un accord sur les niveaux de services peut également être établi entre le fournisseur de services et un fournisseur, un groupe interne ou un client agissant en tant que fournisseur.

Note 2 à l'article: Un accord sur les niveaux de services peut être inclus dans un contrat ou un autre type d'accord documenté.

2.30 gestion des services

ensemble d'aptitudes efficaces et de processus permettant de diriger et de contrôler les activités et ressources du fournisseur de services pour la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services afin de satisfaire aux exigences de services

2.31 système de management des services

SMS
système de management permettant d'orienter et de contrôler les activités de gestion des services du fournisseur de services

Note 1 à l'article: Un système de management est un ensemble d'éléments corrélés ou interdépendants visant à établir une politique ainsi que des objectifs, et à atteindre ces objectifs.

Note 2 à l'article: Le SMS inclut l'intégralité des politiques de gestion des services, objectifs, plans, processus, documentations et ressources requis pour la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services, et pour satisfaire aux exigences de l'ISO/CEI 20000-1:2011.

Note 3 à l'article: Adapté de la définition du «système de management de la qualité» de l'ISO 9000:2005.

2.32 fournisseur de services

organisme ou partie d'un organisme qui gère et fournit au client un ou plusieurs services

Note 1 à l'article: Un client peut être interne ou externe à l'organisme fournisseur de services.

2.33

demande de service

demande d'informations, de conseils, d'accès à un service ou à un changement préalablement approuvé

2.34

exigence de service

besoins du client et des utilisateurs du service, comprenant les exigences de niveaux de services, et besoins du fournisseur de services

2.35

fournisseur

organisme ou partie d'un organisme qui est externe à l'organisme fournisseur de services et qui conclut un contrat avec le fournisseur de services pour contribuer à la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration d'un ou de plusieurs services ou processus

Note 1 à l'article: Le terme «fournisseurs» inclut les principaux fournisseurs désignés, mais pas leurs sous-traitants.

2.36

direction

personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle le fournisseur de services au plus haut niveau

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005.

2.37

transition

activités impliquées dans le déploiement d'un service nouveau ou modifié vers l'environnement de production, ou dans le retrait d'un service de l'environnement de production

3 Terminologie utilisée dans l'ISO/CEI 20000-10:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/712c2459-2980-43c3-89a3-7410c26c1b7c/iso-iec-20000-10:2013>

Il convient que le fournisseur de services soit conscient du fait que la plupart des termes de l'ISO/CEI 20000 utilisent les définitions contenues dans des dictionnaires courants et, dans certains cas, spécifiquement définis pour le contexte. Ces termes spéciaux sont repris d'autres normes de système de management ou sont spécifiquement définis pour l'ISO/CEI 20000; par exemple, «document», «efficacité» et «direction» proviennent de l'ISO 9000, «sécurité de l'information» de l'ISO/CEI 27000, et «service» est spécifiquement défini pour l'ISO/CEI 20000.

Le terme spécifique «direction», qui est important pour l'ISO/CEI 20000, a été adapté pour convenir au contexte dans lequel l'ISO/CEI 20000 est utilisée. Le terme «direction» est utilisé dans l'ISO 9000 pour désigner les personnes responsables de l'organisme. Dans l'ISO/CEI 20000, la «direction» est la partie de l'organisme responsable du SMS du fournisseur de services.

D'autres termes définis dans l'ISO 9000 sont utilisés dans l'ISO/CEI 20000-1:2011. En règle générale, ces termes sont étroitement liés aux systèmes de management (par exemple, processus, procédure, document, enregistrement, action corrective, action préventive). Dans certains cas, les définitions de l'ISO 9000:2005 ont été adaptées pour s'appliquer aux services car l'ISO/CEI 20000-1:2011 a été élaborée spécifiquement pour le SMS et les services.

L'ISO/CEI 20000-1:2011 inclut des définitions de gestion des services qui ne font pas partie de l'ISO 9000 (par exemple, élément de configuration ou demande de changement).

L'utilisation du terme «gouvernance» dans l'ISO/CEI 20000 en est un autre exemple. Ce terme est utilisé uniquement dans le contexte de la «gouvernance de processus opérés par d'autres parties».

Pour l'ISO/CEI 27001:2005, les «actifs d'information» sont définis comme étant des «connaissances ou données représentant de la valeur pour l'organisation», quels que soient les supports utilisés (imprimés, électroniques, etc.).