NORME INTERNATIONALE

ISO/CEI 20000-3

Première édition
2012-08-15

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 3: Recommandations pour la détermination du périmetre et l'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Information technology — Service management —
Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1

ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537dff5d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

Numéro de référence
ISO/CEI 20000-3:2012(F)

© ISO/CEI 2012

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537dff5d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/CEI 2012

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 2013

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **iv**

Introduction ..... **v**

1 Domaine d'application **1**

2 Références normatives **1**

3 Termes et définitions **1**

4 Respect des exigences spécifiées dans l'ISO/CEI 20000-1 ..... **1**

5 Applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1 ..... **2**
- 5.1 Qui peut utiliser l'ISO/CEI 20000-1? 2
- 5.2 Gouvernance des processus opérés par des tierces parties 3
- 5.3 Portée de la technologie utilisée pour fournir des services 4

6 Principes généraux pour la détermination du périmètre d'un SMS **5**
- 6.1 Introduction 5
- 6.2 Le périmètre du SMS 5
- 6.3 Accords passés entre clients et fournisseur de services 6
- 6.4 Paramètres de détermination du périmètre 6
- 6.5 Validité de la détermination du périmètre 7
- 6.6 Modification du périmètre 7
- 6.7 Chaînes logistiques et périmètre du SMS 8
- 6.8 Intégration ou alignement avec d'autres systèmes de management 8

Annexe A (informative) **Principaux aspects relatifs au périmètre du SMS, à l'applicabilité et à la conformité à l'ISO/CEI 20000-1** **10**

Annexe B (informative) **Détermination du périmètre pour différents scénarios** **12**

Annexe C (informative) **Types d'évaluation de conformité** **28**

Bibliographie **29**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537d85d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

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 20000-3:2012 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*.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Cette première édition de l'ISO/CEI 20000-3 annule et remplace la première édition de l'ISO/CEI/TR 20000-3:2009, dont elle constitue une révision technique pour une harmonisation sur l'ISO/CEI 20000-1:2011.

ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537dff5d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

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][1)]

— *Partie 7: Guide pour l'application de l'*ISO/CEI 20000-1 *au cloud computing*[2)]

— *Partie 10: Concepts et terminologie* [Rapport technique][2]

— *Partie 11: Guide d'orientation sur la relation entre l'*ISO/CEI 20000-1:2012 *et les référentiels connexes: ITIL®*[3)] [Rapport technique][2]

1) En cours d'examen en tant que deuxième édition de ce Rapport technique.

2) En cours d'élaboration.

3) ITIL® est une marque déposée par un service gouvernemental.

 © ISO/CEI 2012 – Tous droits réservés

Introduction

L'ISO/CEI 20000-1 spécifie les exigences applicables à un système de management des services (ou SMS, pour *service management system*). L'exécution des processus dans un système ou un environnement de service donné aboutira à des exigences particulières en termes de connaissances, d'outils et d'informations même si les attributs de processus restent inchangés. L'ISO/CEI 20000-1 ne spécifie pas d'exigences applicables à la structure organisationnelle, à sa taille et au type d'organisation. Les exigences de l'ISO/CEI 20000-1 ne dépendent pas de la structure organisationnelle, de la technologie ou du service.

Les processus de gestion des services peuvent s'exécuter en traversant de nombreuses organisations différentes, des réglementations distinctes et des frontières nationales, et peuvent avoir à franchir différents fuseaux horaires. Les fournisseurs de services peuvent s'appuyer sur une chaîne logistique complexe pour la fourniture de services. Les fournisseurs de services peuvent également fournir un ensemble de services à différents types de clients, qu'ils soient internes ou externes. Une chaîne logistique complexe peut faire que l'accord sur le périmètre des services à fournir et son application soit une étape complexe à mettre en œuvre dans le cadre de l'utilisation de l'ISO/CEI 20000-1 par le fournisseur de services.

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 comprend des exemples, des guides et des recommandations. Il convient de ne pas l'envisager comme une spécification des exigences. Il convient de veiller à ce que les déclarations de conformité ne soient pas équivoques.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537dff5d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537dff5d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 3:
Recommandations pour la détermination du périmetre et l'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1

1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 fournit des recommandations pour la détermination du périmètre, l'applicabilité et la démonstration de la conformité aux exigences spécifiées dans l'ISO/CEI 20000-1.

Les conseils délivrés dans la présente partie de l'ISO/CEI 20000 aideront le fournisseur de services à planifier les améliorations sur ses services et/ou à préparer une évaluation de la conformité à l'ISO/CEI 20000-1.

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 aidera également le fournisseur de services à déterminer si l'ISO/CEI 20000-1 est applicable à ce dernier. Elle illustre la façon de définir le périmètre d'un SMS, quel que soit le niveau d'expérience du fournisseur de services dans la définition du périmètre pour d'autres systèmes de management.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Des recommandations sur les différents types d'évaluation de la conformité et les différentes normes d'évaluation sont incluses.

Les scénarios et exemples présentés couvrent un ensemble de circonstances pratiques communément rencontrées par les fournisseurs de services.

ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537dff5d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 sera utile pour les consultants et les évaluateurs. Elle vient compléter les recommandations pour l'application de l'ISO/CEI 20000-1 contenues dans l'ISO/CEI 20000-2.

2 Références normatives

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives 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).

ISO/CEI 20000-1:2011, *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 Respect des exigences spécifiées dans l'ISO/CEI 20000-1

Il convient que le fournisseur de services soit conscient que la démonstration de la conformité n'est possible qu'en respectant la totalité des exigences spécifiées dans l'ISO/CEI 20000-1. A cette fin, il convient que le fournisseur de services démontre que:

a) tous les processus mentionnés dans l'ISO/CEI 20000-1 sont documentés,

© ISO/CEI 2012 – Tous droits réservés

b) tous les processus produisent les résultats escomptés,

c) les résultats de la gestion des services sont adaptés pour soutenir les besoins métiers et les exigences des clients,

d) le SMS est géré de manière à répondre aux exigences de service,

e) la méthodologie appelée «roue de Deming» pour «Planifier-Faire-Vérifier-Agir» (ou méthodologie PDCA, pour Plan-Do-Check-Act) est utilisée pour mettre en œuvre le processus d'amélioration continue du SMS et des services,

f) le fournisseur de services assure la gouvernance des processus opérés par des tierces parties.

5 Applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1

5.1 Qui peut utiliser l'ISO/CEI 20000-1?

Le Paragraphe 1.2 de l'ISO/CEI 20000-1:2011 décrit l'application de la norme.

Un SMS s'appuyant sur l'ISO/CEI 20000-1 peut être utilisé par des fournisseurs de services aux profils très variés. L'ISO/CEI 20000-1 peut aussi bien s'appliquer à des fournisseurs de services internes qu'à des fournisseurs de services externes, à de petits et à de grands fournisseurs, à des fournisseurs de services commerciaux qu'à des fournisseurs de services non commerciaux. L'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1 est indépendante de la manière dont est fondé le service.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Aucune des exigences mentionnées dans les Articles 4 à 9 de l'ISO/CEI 20000-1:2011 ne peut être exclue d'une évaluation lorsqu'un fournisseur de services déclare être en conformité avec l'ISO/CEI 20000-1:2011.

Il convient que le fournisseur de services ait un contrôle total du SMS en respectant la totalité des exigences de l'Article 4 de l'ISO/CEI 20000-1. Le fournisseur de services peut confier à des tierces parties la responsabilité de respecter les exigences de l'Article 4 de l'ISO/CEI 20000-1. Par exemple, le fournisseur peut confier à un organisme de conseils la prise en charge du développement du plan de management des services ou la mise en œuvre d'audits internes.

ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7d7b1b1a-1d7b-4b3b-8c85-c8a11f6fcd4e/iso-iec-20000-3-2012

Le fournisseur de services peut se charger de respecter la totalité des exigences des Articles 5 à 9 de l'ISO/CEI 20000-1:2011 par une gestion directe, ou d'en confier la gestion à des tierces parties. Les tierces parties peuvent être:

a) des fournisseurs,

b) des groupes internes,

c) des clients (lorsqu'ils agissent au titre de fournisseurs).

Dans l'ISO/CEI 20000-1:2011, définition 3.35: un fournisseur est défini comme un organisme, ou une partie d'un organisme, externe à l'organisme du fournisseur de services, qui conclut un contrat avec le fournisseur de services pour contribuer à la conception, la transition, la mise en œuvre, la fourniture, la mise à jour, l'amélioration et la gestion d'un ou de plusieurs services ou processus. Dans l'ISO/CEI 20000-1, le terme «fournisseurs» inclut les principaux fournisseurs désignés, mais pas leurs sous-traitants. Il convient que les principaux fournisseurs désignés gèrent leurs sous-traitants pour le compte du fournisseur de services, selon un accord formel.

Un groupe interne est une partie de la même organisation que le fournisseur de services, mais qui n'est pas sous le contrôle direct du fournisseur de services. Il convient que le fournisseur de services et le groupe interne aient un accord documenté, spécifiant la contribution du groupe interne aux services délivrés par le fournisseur de services.

Un client, lorsqu'il agit au titre de fournisseur, est une partie d'un organisme qui reçoit un service, mais qui contribue également à l'exécution du SMS du fournisseur de services. Par exemple, un client peut gérer un centre de services et opérer une partie du processus de gestion des incidents et des demandes

 © ISO/CEI 2012 – Tous droits réservés

de services. Il convient que la contribution du client soit définie selon les termes d'un accord documenté passé entre le fournisseur de services et le client (lorsque ce dernier agit au titre de fournisseur).

Chaque fois que des tierces parties sont impliquées, il convient que le fournisseur de services ait la gouvernance de tous les processus s'inscrivant dans le périmètre du SMS. La présente partie de l'ISO/CEI 20000 traite de cet aspect en 5.2 pour les processus opérés par des tierces parties. Si la part de la contribution des tierces parties aux processus n'est que minime, le fournisseur de services ne rencontrera en principe pas de difficulté à respecter les exigences de l'ISO/CEI 20000-1. Par contre, si le fournisseur de services confie à des tierces parties la mise en œuvre de la plupart de ses processus, il peut avoir des difficultés à satisfaire à toutes les exigences de l'ISO/CEI 20000-1.

Un fournisseur de services qui ne respecte pas la totalité des exigences de l'ISO/CEI 20000-1:2011, en termes de fourniture des services par rapport à des clients externes, peut viser à remplir ces mêmes exigences en termes de fourniture des services par rapport à sa propre organisation.

Pour un fournisseur de services donné, il peut s'avérer que l'ISO/CEI 20000-1 soit inappropriée et qu'une autre norme soit plus adaptée. Par exemple, l'ISO 9001 ou une norme ne couvrant que certains aspects de la gestion des services.

5.2 Gouvernance des processus opérés par des tierces parties

5.2.1 Processus opérés par des tierces parties

Il convient que le fournisseur de services identifie les processus ou parties de processus opérés par des tierces parties. Il convient que le fournisseur de services garantisse ensuite que les contrats ou accords documentés comprennent la gouvernance par ce dernier des processus dans le périmètre du SMS qui sont opérés par des tierces parties. Par exemple, le fournisseur de services est en mesure de vérifier si une tierce partie suit bien les processus ayant fait l'objet d'un accord.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537dff5d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

5.2.2 Responsabilité et adhésion

Il convient que le fournisseur de services démontre qu'il est responsable et participe au respect des exigences du Paragraphe 4.2 de l'ISO/CEI 20000-1:2011 pour tous les processus. Il convient d'inclure à cette démonstration tous les processus opérés par des tierces parties. Il convient que le fournisseur de services ait l'autorité pour améliorer l'adhésion des tierces parties aux processus opérés par des tierces parties ayant fait l'objet d'un accord.

Il convient que le fournisseur de services soit également en mesure de démontrer l'engagement de la direction dans le SMS.

EXEMPLE 1 Si un tiers est chargé de résoudre un incident ayant un impact sur le service fourni à un client, le fournisseur de services reste responsable de la résolution de l'incident auprès du client.

EXEMPLE 2 Imposer à une tierce partie d'utiliser un processus établi par le fournisseur de services et lui imposer des audits réguliers sur l'utilisation de ce processus, les audits étant effectués par le fournisseur de services.

5.2.3 Définitions des processus et interfaces

Il convient que le fournisseur de services ait le contrôle de la définition des processus opérés par des tierces parties et des interfaces avec les autres processus dans le SMS. Les preuves d'un tel contrôle peuvent être les suivantes.

EXEMPLE 1 Le fournisseur de services peut démontrer qu'il peut demander à des tierces parties d'utiliser des processus particuliers. Par exemple, le fournisseur de services et ses fournisseurs peuvent employer le même processus de gestion des changements, selon les termes des contrats passés entre le fournisseur de services et chacun de ses fournisseurs.

EXEMPLE 2 Le fournisseur de services contrôle les processus opérés par des groupes internes selon les termes d'un accord documenté.

© ISO/CEI 2012 – Tous droits réservés

EXEMPLE 3 Le fournisseur de services peut démontrer qu'il a mené un travail de collaboration avec des tierces parties pour documenter et approuver les processus de fourniture des rapports de service que les tierces parties exécutent.

EXEMPLE 4 Documentation, accord et exécution des interfaces et des dépendances du processus de gestion des changements, opéré par le fournisseur (du fournisseur de services), avec le processus de gestion des configurations, opéré par le fournisseur de services lui-même.

5.2.4 Performances des processus

Selon les exigences du Paragraphe 4.2 de l'ISO/CEI 20000-1:2011, il convient que le fournisseur de services contrôle les critères de performances des processus. Il convient que le fournisseur de services impose également l'adhésion des tierces parties à ses exigences de processus.

EXEMPLE 1 Etablissement des critères de performances des processus, tels que les objectifs de disponibilité ou le temps nécessaire au traitement d'une demande de service.

EXEMPLE 2 Accès à un ensemble d'enregistrements d'incidents et aux mesures des performances du processus de gestion des incidents et demandes de services obtenues par un tiers, afin de s'assurer que ce tiers adhère au processus ayant fait l'objet d'un accord.

5.2.5 Amélioration des processus

Il convient que le fournisseur de services contrôle le plan d'améliorations des processus ainsi que la priorité donnée aux améliorations en cours. L'identification des opportunités d'amélioration peut être réalisée par le fournisseur de services ou par une tierce partie.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

EXEMPLE 1 Évaluation des propositions d'amélioration pour la gestion des incidents mise en œuvre par un groupe interne et contrôle de la manière dont ces améliorations seront appliquées. Cela inclut la coordination entre les améliorations qu'un groupe interne apportera à la gestion des incidents et les autres changements apportés au SMS du fournisseur de services.

ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537df5d-3878-4853-8ab1-8a6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

EXEMPLE 2 Le fournisseur de services évalue un ensemble d'améliorations du processus de gestion de la capacité opéré par un tiers. Le fournisseur de services contrôle également la priorité à accorder à l'allocation des ressources nécessaires pour atteindre les niveaux escomptés de performances. Le fournisseur de services est également en mesure de démontrer que les changements ont été approuvés et mis en œuvre pour garantir le respect des exigences de service.

5.2.6 Gestion des tierces parties

Lorsqu'un fournisseur exécute un processus ou une partie de processus, il convient que le fournisseur de services gère le fournisseur au moyen du processus de gestion des fournisseurs.

Lorsque des groupes internes ou des clients (lorsqu'ils agissent au titre de fournisseurs) exécutent des processus ou parties de processus, il convient que le fournisseur de services les gère au moyen du processus de gestion du niveau de service.

5.3 Portée de la technologie utilisée pour fournir des services

Il convient que le fournisseur de services soit conscient que dans l'ISO/CEI 20000-1:

a) l'applicabilité ne dépend ni de la technologie utilisée pour fournir des services, ni de l'automatisation des processus du SMS,

b) la technologie utilisée ne modifie pas les exigences de l'ISO/CEI 20000-1,

c) la technologie utilisée peut avoir un impact sur l'outillage et les exigences concernant les données, aussi bien que sur les compétences du personnel nécessaires pour soutenir les activités des processus.

 © ISO/CEI 2012 – Tous droits réservés

6 Principes généraux pour la détermination du périmètre d'un SMS

6.1 Introduction

Le Paragraphe 4.5.1 de l'ISO/CEI 20000-1:2011 fournit les exigences applicables à la détermination du périmètre du SMS.

Il convient que le fournisseur de services détermine le périmètre du SMS avant de l'établir.

Il convient que la direction du fournisseur de services garantisse que le plan de management des services est créé et qu'il inclut le périmètre du SMS. Il convient que le SMS et la détermination de son périmètre soient maintenus à jour. Il convient que la direction soit responsable de l'examen du périmètre du SMS afin de permettre son efficacité et sa validité continues.

6.2 Le périmètre du SMS

6.2.1 Détermination du périmètre

Il convient que la détermination du périmètre du SMS:

a) soit aussi simple que possible,

b) soit compréhensible sans avoir des connaissances approfondies de l'organisation du fournisseur de services,

c) comprenne suffisamment d'informations dans l'optique d'une évaluation de la conformité,

d) soit formulée de sorte à ce que toutes les exclusions soient claires,

e) soit indépendante et ne fasse pas référence à d'autres sources.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537dff5d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

Voir Annexe B de la présente partie de l'ISO/CEI 20000 pour des exemples de déterminations de périmètre.

6.2.2 Détermination du périmètre et évaluation

Le fournisseur de services peut débattre du périmètre du SMS avec son évaluateur. Le fait de se voir confirmer que le périmètre proposé est valide, avant d'établir le SMS, peut permettre d'éviter d'établir de fausses attentes. Un évaluateur peut discuter le périmètre de l'évaluation / de l'audit en tant que partie du programme d'audit mais il convient qu'il ne délivre pas de conseils portant sur le SMS.

Il convient que le fournisseur de services soit en mesure de démontrer que le périmètre est valide dès le début d'une évaluation car ce dernier est utilisé dans la planification de l'évaluateur.

Il convient que le fournisseur de services soit conscient que seules les preuves fondées sur le périmètre du SMS sont prises en considération lors d'une évaluation. Les activités ou services qui ne s'inscrivent pas dans le périmètre du SMS n'ont pas à satisfaire aux exigences spécifiées dans l'ISO/CEI 20000-1. Il convient que les exclusions ne soient pas comprises dans la détermination du périmètre mais elles peuvent contribuer à clarifier la détermination du périmètre.

6.2.3 Limites du périmètre

Lorsque le fournisseur de services inclut une organisation entière ou un périmètre d'activités entier dans le SMS, la détermination du périmètre peut s'avérer être relativement simple, car le périmètre peut être déterminé comme englobant la totalité des services offerts par le fournisseur de services.

Si le fournisseur de services n'inclut que certaines de ses activités dans le SMS, il peut s'avérer difficile de déterminer le périmètre en des termes simples ou d'éviter toute ambiguïté. Une démonstration de la conformité peut correspondre au respect de toutes les exigences de l'ISO/CEI 20000-1 pour un périmètre fondé sur un service simple fourni à un seul client. Un tel périmètre ne couvre qu'une petite proportion de tous les services ou activités proposés par le fournisseur de services.

© ISO/CEI 2012 – Tous droits réservés

Un fournisseur de services peut avoir de nombreux clients et offrir une multitude de services. Par conséquent, le périmètre du SMS peut inclure les services proposés à plusieurs clients. Si tel est le cas, il convient que les processus soient cohérents, néanmoins, les procédures utilisées pour fournir les services à chacun des clients peuvent varier dans les détails. Si un client est identifié dans la détermination du périmètre, il convient que l'organisation respecte toutes les exigences de l'ISO/CEI 20000-1 pour ce client.

6.3 Accords passés entre clients et fournisseur de services

Le fournisseur de services ne peut pas utiliser les termes d'un contrat ou d'un accord documenté qu'il a signé/passé avec le client pour restreindre ses obligations à respecter les exigences de l'ISO/CEI 20000-1. Cette remarque est également valable même si les termes d'un contrat ou d'un accord documenté limitent les services et processus. De même, les termes d'un contrat ou d'un accord documenté ne peuvent pas restreindre les obligations d'un évaluateur à obtenir la preuve de la conformité aux exigences de l'ISO/CEI 20000-1.

6.4 Paramètres de détermination du périmètre

6.4.1 Paramètres requis par l'ISO/CEI 20000-1

Il convient que le fournisseur de services utilise des paramètres pour déterminer le périmètre du SMS pour lever toute ambiguïté sur ce que le périmètre inclut et exclut.

Il convient que les paramètres incluent au minimum:

a) les unités organisationnelles fournissant des services, par exemple, un seul département, un groupe de départements ou tous les départements,

b) les services fournis, par exemple, un seul service, un groupe de services ou tous les services, les services financiers, les services de vente au détail, les services de courrier électronique.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 20000-3:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/537dff5d-3878-4853-8ab1-8c6fec8a1119/iso-iec-20000-3-2012

EXEMPLE La détermination du périmètre peut être:

Le SMS de < nom de l'unité organisationnelle du fournisseur de services > qui fournit < les service(s) > .

Il convient de ne pas simplifier le < nom de l'unité organisationnelle du fournisseur de services > dans la détermination du périmètre par < fournisseur de services > , car de nombreuses organisations incluent un fournisseur de service et certaines organisations en incluent plusieurs.

6.4.2 Autres paramètres

Il convient que le fournisseur de services prenne en compte d'autres paramètres lorsque des informations supplémentaires peuvent lever toute ambiguïté dans la détermination du périmètre. L'utilisation de ces autres paramètres est présentée dans les exemples et à l'Annexe B de la présente partie de l'ISO/CEI 20000.

EXEMPLE La détermination du périmètre peut être:

Le SMS de < nom de l'unité organisationnelle du fournisseur de services > qui fournit < technologie > < service(s) > à partir de < emplacement du fournisseur de services > à < client > se trouvant < emplacement du client > .

Le fournisseur de services peut utiliser les paramètres dans n'importe quel ordre, qu'il juge approprié. D'autres paramètres peuvent être utilisés.

La détermination du périmètre d'un SMS peut englober plusieurs clients, sans avoir à les répertorier explicitement dans une liste, par exemple, en citant tous les services émanant du centre de données se trouvant à un emplacement désigné ou en citant tous les services de stockage de données.

Il convient que le fournisseur de services n'inclue pas les noms des tierces parties ou des organisations externes, même si elles contribuent au SMS et aux services.

 © ISO/CEI 2012 – Tous droits réservés