
**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 20000-10:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7511e608-ce7b-4015-b254-e0e66ca7a4af/iso-iec-tr-20000-10-2015>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TR 20000-10:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7511e608-ce7b-4015-b254-e0e66ca7a4af/iso-iec-tr-20000-10-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7511e608-ce7b-4015-b254-e0e66ca7a4af/iso-iec-tr-20000-10-2015>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2015, Publié en Suisse

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
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction	vii
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	1
3 Terminologie utilisée dans l'ISO/IEC 20000	6
4 Systèmes de management des services	7
4.1 Généralités.....	7
4.2 Qu'est-ce qu'un SMS.....	7
4.3 L'approche processus intégrée.....	8
4.4 Amélioration continue.....	9
4.5 Facteurs contribuant à l'efficacité d'un SMS.....	9
4.6 Avantages d'un SMS selon l'ISO/IEC 20000.....	10
4.6.1 Avantages d'ordre général d'un SMS.....	10
4.6.2 Avantages de l'évaluation indépendante d'un SMS au regard de l'ISO/IEC 20000-1.....	11
4.6.3 Bénéfices selon différents scénarii de gestion des services.....	11
4.7 Idées reçues ayant trait au SMS et à l'ISO/IEC 20000-1.....	12
4.7.1 Introduction.....	12
4.7.2 Idée reçue n° 1 — L'ISO/IEC 20000 ne s'adresse qu'aux organismes de grande taille.....	13
4.7.3 Idée reçue n° 2 — L'ISO/IEC 20000 ne s'applique qu'aux infrastructures en technologie de l'information.....	13
4.7.4 Idée reçue n° 3 — L'ISO/IEC 20000 ne s'adresse qu'aux fournisseurs de services externes.....	13
4.7.5 Idée reçue n° 4 — Il convient que les fournisseurs de services utilisent un référentiel de bonnes pratiques spécifique pour satisfaire aux exigences de l'ISO/IEC 20000-1.....	13
4.7.6 Idée reçue n° 5 — L'ISO/IEC 20000 peut ralentir la gestion des services, la rendre plus coûteuse et bureaucratique.....	14
5 ISO/IEC 20000	14
5.1 Généralités.....	14
5.2 ISO/IEC 20000-1:2011, Exigences du système de management des services.....	15
5.2.1 Domaine d'application.....	15
5.2.2 Objet.....	15
5.3 ISO/IEC 20000-2:2012, Guide pour l'application des systèmes de management des services.....	16
5.3.1 Domaine d'application.....	16
5.3.2 Objet.....	16
5.3.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1:2011.....	16
5.4 ISO/IEC 20000-3:2012, Recommandations pour la détermination du périmètre et de l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1.....	17
5.4.1 Domaine d'application.....	17
5.4.2 Objet.....	17
5.4.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1:2011.....	17
5.5 L'ISO/IEC/TR 20000-4:2010, Modèle de référence de processus.....	17
5.5.1 Domaine d'application.....	17
5.5.2 Objet.....	17
5.5.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1:2011.....	18
5.6 ISO/IEC/TR 20000-5:2013 Exemple de plan de mise en application pour l'ISO/IEC 20000-1.....	18
5.6.1 Domaine d'application.....	18
5.6.2 Objet.....	18

5.6.3	Relations avec l'ISO/IEC 20000-1:2011	19
5.7	ISO/IEC/TR 20000-9:2015 Guide pour l'application de l'ISO/IEC 20000-1 au cloud computing	19
5.7.1	Domaine d'application	19
5.7.2	Objet	19
5.7.3	Relations avec l'ISO/IEC 20000-1:2011	19
6	Autres Normes internationales et Rapports techniques connexes	20
6.1	Normes internationales et Rapports techniques étroitement liés	20
6.2	ISO/IEC/TS 15504-8:2012	20
6.2.1	Domaine d'application	20
6.2.2	Objet	20
6.2.3	Relations avec l'ISO/IEC 20000-1:2011	20
6.3	ISO/IEC 27013:—	20
6.3.1	Domaine d'application	20
6.3.2	Objet	21
6.3.3	Relations avec l'ISO/IEC 20000-1:2011	21
6.4	ISO/IEC/TR 90006:2013	21
6.4.1	Domaine d'application	21
6.4.2	Objet	21
6.4.3	Relations avec l'ISO/IEC 20000-1:2011	22
6.5	Normes internationales complémentaires	22
6.5.1	Généralités	22
6.5.2	ISO 9000:2005	22
6.5.3	ISO 9001:2008	22
6.5.4	ISO 10007:2003	23
6.5.5	ISO/IEC 19770-1:2012	23
6.5.6	ISO/IEC 27000:2014	24
6.5.7	ISO/IEC 27001:2013	24
6.5.8	ISO/IEC 27031:2011	24
6.5.9	ISO 31000:2009	24
6.5.10	ISO/IEC 38500:2015	25
6.5.11	ISO 22301:2012	25
Bibliographie	26	

ITAH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7511e608-cc7b-4015-b254-0165ca7a4af/iso-iec-tr-20000-10-2015>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC 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 l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC, participent également aux travaux. Dans le domaine des technologies de l'information, l'ISO et l'IEC ont créé un comité technique mixte, l'ISO/IEC JTC 1.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

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 l'IEC ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: <http://www.iso.org/iso/fr/foreword.html>.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/IEC JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 40, *IT Service Management and IT Governance* (Gestion des services issus des technologies de l'information et gouvernance des technologies de l'information).

Cette seconde édition annule et remplace la première édition (ISO/IEC/TR 20000-10:2013), qui a fait l'objet d'une révision technique.

L'ISO/IEC 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/IEC 20000-1*
- *Partie 4: Modèle de référence de processus* [Rapport technique]
- *Partie 5: Exemple de plan de mise en application pour l'ISO/IEC 20000-1* [Rapport Technique]
- *Partie 9: Guide pour l'application de l'ISO/IEC 20000-1 au cloud computing* [Rapport technique]
- *Partie 10: Concepts et terminologie* [Rapport technique]
- *Partie 11: Relations entre ISO/IEC 20000-1:2011 et les référentiels de gestion de service: ITIL®¹⁾* [Rapport technique]

1) ITIL® est une marque déposée de AXELOS Limited.

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: Lignes directrices sur l'utilisation et les bénéfices des systèmes de gestion des services dans les plus petites organisations*
- *Partie 12: Guide d'orientation sur la relation entre l'ISO/IEC 20000-1:2011 et les référentiels de gestion des services: CMMI-SVC ®²⁾[Rapport technique]*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TR 20000-10:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7511e608-ce7b-4015-b254-e0e66ca7a4af/iso-iec-tr-20000-10-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7511e608-ce7b-4015-b254-e0e66ca7a4af/iso-iec-tr-20000-10-2015>

2) CMMI® et CMMI-SVC® sont des marques déposées du CMMI Institute.

Introduction

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

La présente partie de l'ISO/IEC 20000 identifie d'autres documents corrélés à l'ISO/IEC 20000-1:2011 et identifie des 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/IEC 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/IEC 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/IEC 20000 et sur la façon dont celles-ci peuvent être utilisées. Plus précisément, la présente partie de l'ISO/IEC 20000

- a) définit les termes utilisés dans l'ISO/IEC 20000;
- b) favorise la cohésion entre les parties de l'ISO/IEC 20000 en expliquant les concepts et la terminologie utilisés dans toutes les parties;
- c) facilite la compréhension de l'ISO/IEC 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/IEC 20000; et
- f) identifie des domaines communs entre l'ISO/IEC 20000-1 et d'autres Normes internationales.

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

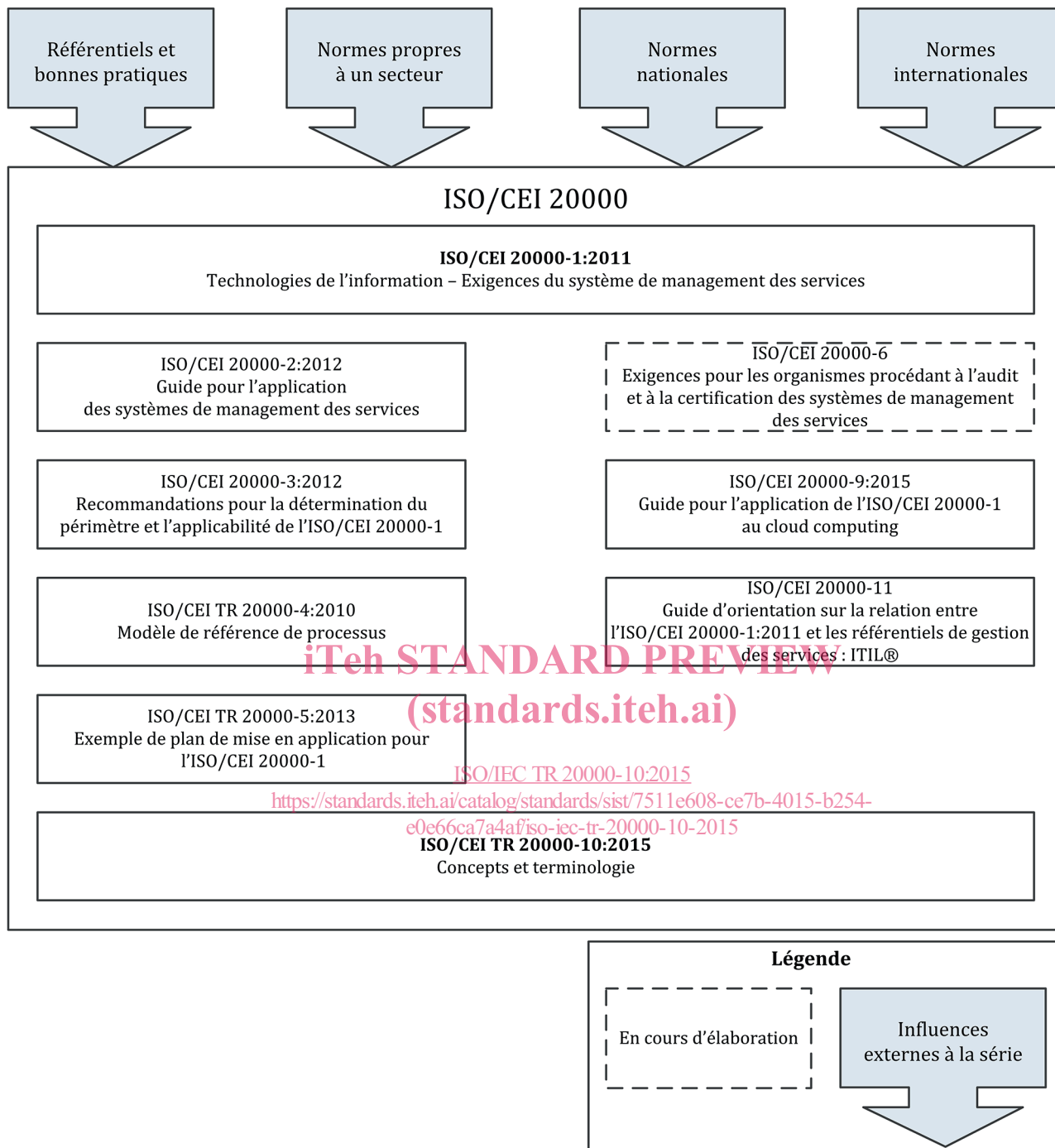


Figure 1 — Synoptique des parties de l'ISO/IEC 20000 traitées dans l'ISO/IEC/TR 20000-10

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 10: Concepts et terminologie

1 Domaine d'application

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

La présente partie de l'ISO/IEC 20000 s'adresse

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

2 Termes et définitions

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

NOTE 1 Les termes et définitions utilisés dans l'ISO/IEC 20000, mais ne figurant pas dans la présente partie peuvent être consultés dans des dictionnaires standard.

NOTE 2 Le format de l'article Termes et définitions a été édité conformément aux Directives ISO/IEC, Partie 2, édition de 2011. Cela ne modifie pas le contenu des définitions, qui sont telles que publiées dans l'ISO/IEC 20000-1:2011.

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 il convient que le service soit 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, ainsi que les changements approuvés apportés à ces dernières, constituent les informations de configuration actuelles.

[SOURCE: ISO/IEC/IEEE 24765:2010, modifiée]

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

[SOURCE: ISO 9000:2005, modifiée]

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

[SOURCE: ISO 9000:2005, modifiée]

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.

[SOURCE: ISO 9000:2005, modifiée]

2.8
document

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

[SOURCE: ISO 9000:2005]

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/IEC 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/IEC 20000 qui ne serait pas adapté à la présente définition.

[SOURCE: ISO/IEC 27000:2014, modifiée]

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/IEC 27000:2014]

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.

[SOURCE: ISO 9000:2005, modifiée]

2.14

groupe interne

partie d'un 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.

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

[SOURCE: ISO 9000:2005, modifiée]

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 être documentées ou pas.

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 des 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.

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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

ISO/IEC TR 20000-10:2015

https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/75116109-7b-4015-4321-0665/iso-iec-tr-20000-10-2015

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]