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

**Partie 3:
Recommandations pour la
détermination du périmètre et
l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1**

Information technology — Service management —

*Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC
20000-1*

[ISO/IEC 20000-3:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/410c8254-c8c7-42ea-8170-ceede15530d86/iso-iec-20000-3-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/410c8254-c8c7-42ea-8170-ceede15530d86/iso-iec-20000-3-2019>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO/IEC 20000-3:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/410c8254-c8c7-42ea-8170-ceede15530d86/iso-iec-20000-3-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/410c8254-c8c7-42ea-8170-ceede15530d86/iso-iec-20000-3-2019>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2019

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée 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 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +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
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Respect des exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1	2
4.1 Structure du SMS.....	2
4.2 Démonstration de la conformité.....	3
4.3 Autorités et responsabilités au sein de la chaîne d'approvisionnement des services.....	3
5 Applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1	3
5.1 Principes d'applicabilité.....	3
5.1.1 Applicabilité.....	3
5.1.2 Organisme.....	4
5.1.3 Statut commercial.....	4
5.1.4 Domaine d'application.....	4
5.1.5 Exigences.....	4
5.1.6 Autorités et responsabilités.....	4
5.2 Parties impliquées dans un SMS.....	4
5.2.1 Types de fournisseurs.....	4
5.2.2 Améliorations du SMS et des services.....	5
5.2.3 Évaluation et choix des autres parties.....	6
5.3 Contrôle des autres parties.....	6
5.3.1 Processus, services et composants de services fournis ou exploités par d'autres parties.....	6
5.3.2 Responsabilité.....	6
5.3.3 Intégration, interfaces et coordination.....	6
5.3.4 Définition des contrôles pour la mesure et l'évaluation des autres parties.....	7
5.3.5 Gestion de la chaîne d'approvisionnement des services.....	7
6 Principes généraux pour la détermination du périmètre d'un SMS	8
6.1 Introduction.....	8
6.2 Le périmètre du SMS.....	8
6.2.1 Détermination du périmètre.....	8
6.2.2 Détermination du périmètre et évaluation.....	9
6.2.3 Limites du périmètre.....	9
6.2.4 Aspects commerciaux.....	9
6.3 Accords entre les clients et l'organisme.....	10
6.4 Paramètres de détermination du périmètre.....	10
6.4.1 Paramètres de détermination du périmètre du SMS.....	10
6.4.2 Autres paramètres.....	10
6.5 Validité de la détermination du périmètre.....	11
6.6 Modification du périmètre.....	12
6.7 Chaînes d'approvisionnement des services et périmètre du SMS.....	12
6.7.1 Confiance dans les autres parties.....	12
6.7.2 Démonstration de la conformité tout au long de la chaîne d'approvisionnement des services.....	12
6.8 Intégration avec d'autres systèmes de management.....	13
Annexe A (informative) Détermination du périmètre pour différents scénarios	14
Bibliographie	29

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.

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 attirée 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) ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'IEC (voir <http://patents.iec.ch>).

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 nature volontaire des normes, 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: www.iso.org/iso/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique mixte ISO/IEC JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 40, *Gestion des services IT et gouvernance IT*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO/IEC 20000-3:2012), qui fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

- a) le présent document a été aligné sur la troisième édition de l'ISO/IEC 20000-1;
- b) les exemples de scénarios dans l'[Annexe A](#) ont été mis à jour afin de refléter les environnements de gestion de services contemporains, y compris des chaînes d'approvisionnement des services complexes.

Une liste de toutes les parties de la série ISO/IEC 20000 se trouve sur le site web de l'ISO.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Le présent document fournit des recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1. Le présent document n'ajoute aucune exigence à celles spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1.

Les organismes, de toute taille, de tout type ou de tout domaine opérationnel, peuvent fournir une grande diversité de services à différents types de clients, internes ou externes, et s'appuyer sur des chaînes d'approvisionnement des services complexes.

NOTE Le terme «chaîne d'approvisionnement des services», tel qu'utilisé dans le présent document, désigne la façon dont les services sont coordonnés entre les fournisseurs internes et externes. Il ne vise pas à limiter l'applicabilité du présent document à un secteur ou à une industrie en particulier.

Le fonctionnement d'un système de management des services (SMS) peut impliquer de nombreuses parties dépendantes de différentes juridictions, de différentes frontières nationales et de différents fuseaux horaires. Il convient que le SMS comprenne les contrôles appropriés pour faciliter la coordination de toutes les parties impliquées dans le cycle de vie des services.

Le présent document se présente sous la forme d'exemples, de guides et de recommandations. Il convient de ne pas l'envisager comme une spécification d'exigences.

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO/IEC 20000-3:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/410c8254-c8c7-42ea-8170-ceede15530d86/iso-iec-20000-3-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/410c8254-c8c7-42ea-8170-ceede15530d86/iso-iec-20000-3-2019>

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 3:

Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1

1 Domaine d'application

Le présent document contient des recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité aux exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1.

Le présent document peut aider l'organisme à déterminer si l'ISO/IEC 20000-1 est applicable à sa situation. Il illustre la façon dont le périmètre d'application d'un SMS peut être défini, quelle que soit l'expérience de l'organisme en matière de définition du périmètre d'application d'autres systèmes de management.

Les recommandations fournies dans le présent document peuvent aider un organisme à planifier et préparer une évaluation de la conformité à l'ISO/IEC 20000-1.

L'[Annexe A](#) contient des exemples de déclarations de périmètre possibles pour un SMS. Les exemples donnés s'appuient sur une série de scénarios pour les organismes, allant de chaînes d'approvisionnement des services très simples à des chaînes d'approvisionnement des services plus complexes.

Le présent document peut être utilisé par le personnel responsable de la planification de la mise en œuvre d'un SMS, de même que par des évaluateurs et des consultants. Il vient compléter les recommandations pour l'application d'un SMS contenues dans l'ISO/IEC 20000-2.

Les exigences applicables aux organes chargés d'assurer l'audit et la certification d'un SMS peuvent être trouvées dans l'ISO/IEC 20000-6, qui recommande l'utilisation du présent document.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences 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/IEC 20000-10, *Technologies de l'information — Gestion des services — Partie 10: Concepts et vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO/IEC 20000-10 s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

4 Respect des exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1

4.1 Structure du SMS

La [Figure 1](#) représente un SMS montrant le contenu de l'ISO/IEC 20000-1. Elle ne représente pas une hiérarchie structurelle, une séquence ou des niveaux d'autorité. Elle montre que les exigences de l'ISO/IEC 20000-1:2018, Article 8, Fonctionnement du SMS, ont été décomposées en paragraphes pour refléter le cycle de vie des services. Les paragraphes sont communément appelés les processus de gestion des services. Les processus de gestion des services et les relations entre ces processus peuvent être mis en œuvre de différentes façons par les organismes. Les relations entre chaque organisme et ses clients, utilisateurs et autres parties intéressées influencent la façon dont les processus de gestion des services sont mis en œuvre.

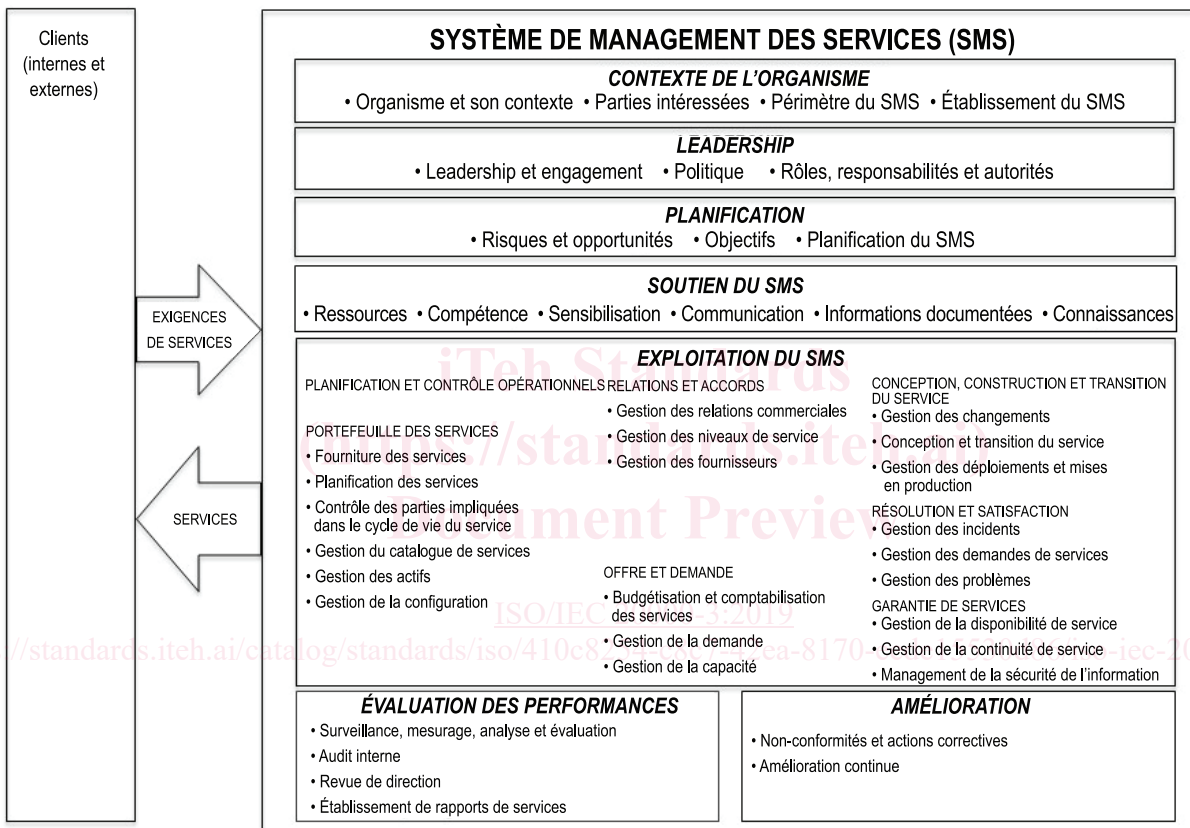


Figure 1 — Système de management des services

La structure des articles et paragraphes de l'ISO/IEC 20000-1 est destinée à fournir une présentation cohérente des exigences plutôt qu'un modèle pour la documentation des politiques, des objectifs et des processus d'un organisme. Les noms des processus peuvent être différents de ceux utilisés dans l'ISO/IEC 20000-1, pour autant que l'ensemble des exigences soient satisfaites. Les processus peuvent être combinés ou scindés différemment de la structure indiquée dans l'ISO/IEC 20000-1.

Il n'est pas exigé que les termes utilisés par un organisme soient remplacés par les termes utilisés dans le présent document. Les organismes peuvent choisir librement les termes correspondant le mieux aux opérations liées à leur activité. Par exemple, la gestion des changements et la gestion des déploiements et des mises en production peuvent être combinées en un même processus.

La mise en correspondance des noms de processus de l'organisme avec les exigences de l'ISO/IEC 20000-1 peut aider un auditeur à comprendre les conditions dans lesquelles ces exigences sont satisfaites.

Un SMS tel qu'il est désigné par un organisme qui revendique sa conformité avec l'ISO/IEC 20000-1 ne peut exclure aucune des exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1.

4.2 Démonstration de la conformité

Un organisme peut revendiquer sa conformité uniquement en satisfaisant à l'ensemble des exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1. La conformité aux exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1 peut être démontrée par un organisme qui apporte la preuve:

- a) qu'il satisfait lui-même aux exigences;
- b) qu'il applique des contrôles pour les autres parties impliquées dans l'exécution d'activités à l'appui du SMS.

Les exigences des Articles 6 à 10 de l'ISO/IEC 20000-1:2018 peuvent être totalement ou partiellement satisfaites par d'autres parties à condition que l'organisme puisse démontrer qu'il contrôle ces dernières. Par exemple, d'autres parties peuvent être utilisées pour effectuer des audits internes.

Il convient que les exigences des Articles 4 et 5 de l'ISO/IEC 20000-1:2018 soient satisfaites par l'organisme lui-même. Cependant, une autre partie peut agir pour le compte de l'organisme, par exemple dans la préparation du plan de gestion des services.

Un organisme peut également, par exemple, apporter la preuve des contrôles exercés sur les processus exploités par d'autres parties ou sur les services externalisés. Il est important que l'organisme comprenne quelles activités sont destinées à être effectuées par d'autres parties à l'appui du SMS.

4.3 Autorités et responsabilités au sein de la chaîne d'approvisionnement des services

Il est important que l'organisme définisse clairement les autorités et responsabilités pour l'ensemble des parties impliquées dans la chaîne d'approvisionnement des services.

Il convient que l'organisme conserve le contrôle opérationnel et la responsabilité des services entrant dans le périmètre du SMS, comme décrit dans le paragraphe 5.1 de l'ISO/IEC 20000-1:2018, mais qu'il puisse faire appel à d'autres parties afin de satisfaire à ces exigences.

L'organisme est dans l'obligation de démontrer que la direction satisfait aux exigences stipulées dans l'Article 5 de l'ISO/IEC 20000-1:2018. Il convient que l'organisme démontre que les services contribuent à atteindre les objectifs de gestion des services.

Il est important que l'organisme veille à ce que les autorités et responsabilités des services et des composants de services, ainsi que des processus ou parties de processus, fournis ou exploités par l'ensemble des parties, soient clairement établies. Cela concerne notamment la définition, dans les contrats ou les accords documentés, des responsabilités associées au respect des exigences de services.

Il convient que l'organisme:

- a) identifie et documente tous les services, composants de services, processus ou parties de processus s'inscrivant dans le périmètre du SMS, y compris ceux qui sont fournis par d'autres parties;
- b) identifie quelles parties exploitent quels services, composants de services, processus ou parties de processus;
- c) démontre les contrôles exercés sur les autres parties identifiées en a) et b) (voir l'ISO/IEC 20000-1:2018, 8.2.3).

5 Applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1

5.1 Principes d'applicabilité

5.1.1 Applicabilité

Toutes les exigences de l'ISO/IEC 20000-1 sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ou la nature des services fournis. L'ISO/IEC 20000-1 est issue des

ISO/IEC 20000-3:2019(F)

technologies de l'information et est prévue pour la gestion des services qui utilisent les technologies et l'information numérique. Les exemples donnés dans le présent document illustrent diverses utilisations de l'ISO/IEC 20000-1.

Le paragraphe 1.2 de l'ISO/IEC 20000-1:2018 décrit l'application de la norme.

5.1.2 Organisme

Il est nécessaire d'identifier correctement l'organisme s'inscrivant dans le périmètre du SMS.

Un certificat de l'ISO/IEC 20000-1 est normalement délivré à une seule entité juridique, et non à un groupe de différentes entités juridiques sans lien entre elles. Voir également le [paragraphe 6.2.4](#) du présent document.

5.1.3 Statut commercial

Les services peuvent être fournis selon des conditions commerciales ou non commerciales. La condition commerciale ou non de la fourniture du service est sans rapport avec l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1 ou avec le périmètre du SMS.

Il n'est pas nécessaire que l'organisme soit propriétaire des actifs utilisés pour la fourniture des services.

5.1.4 Domaine d'application

Il convient de mentionner dans la détermination du périmètre ce qui a été inclus dans le périmètre. Si nécessaire, pour davantage de clarté, il peut être utile de mentionner également ce qui est exclu du périmètre.

Il convient que le périmètre du SMS soit visible pour le personnel, les clients et les clients potentiels sur simple demande. Il est donc nécessaire de le définir sans équivoque en donnant une indication claire des services et de l'organisme inclus dans le périmètre.

5.1.5 Exigences

Il convient que l'organisme satisfasse à toutes les exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1 pour le périmètre du SMS. Les exigences des Articles 6 à 10 de l'ISO/IEC 20000-1:2018 peuvent être totalement ou partiellement satisfaites par d'autres parties à condition que l'organisme puisse démontrer qu'il contrôle ces dernières. Il convient cependant que les exigences des Articles 4 et 5 de l'ISO/IEC 20000-1:2018 soient satisfaites par l'organisme lui-même, mais il peut être aidé par d'autres parties.

5.1.6 Autorités et responsabilités

Il convient que l'organisme soit sensibilisé à l'importance de clarifier les autorités et responsabilités de l'organisme lui-même ainsi que des autres parties impliquées dans le cycle de vie des services. Il convient que l'organisme conserve la responsabilité pour toutes les exigences de l'ISO/IEC 20000-1, mais il peut solliciter d'autres parties pour l'assister. Lorsque d'autres parties sont impliquées, il convient d'exercer des contrôles pour démontrer la performance et l'efficacité de leur implication, conformément au paragraphe 8.2.3 de l'ISO/IEC 20000-1:2018.

5.2 Parties impliquées dans un SMS

5.2.1 Types de fournisseurs

Les organismes peuvent faire appel à tout type de combinaison de fournisseurs pour soutenir un SMS conforme à l'ISO/IEC 20000-1.

L'organisme peut satisfaire à la totalité des exigences des Articles 6 à 10 de l'ISO/IEC 20000-1:2018 par une gestion directe ou en sollicitant d'autres parties. Les autres parties qui fournissent ou exploitent des services, des composants de services ou des processus peuvent être:

- a) les fournisseurs internes;
- b) les fournisseurs externes;
- c) des clients agissant en tant que fournisseurs.

Un fournisseur interne peut avoir le même organe de gouvernance que l'organisme s'inscrivant dans le périmètre du SMS, mais être extérieur au périmètre du SMS, par exemple les ressources humaines ou l'approvisionnement. Il convient qu'un fournisseur interne ait un accord documenté avec l'organisme inclus dans le périmètre du SMS, spécifiant la contribution du fournisseur interne vis-à-vis du SMS et des services.

Un fournisseur externe est un organisme ou une partie d'un organisme externe à l'organisme s'inscrivant dans le périmètre du SMS. Si l'organisme inclus dans le périmètre d'application du SMS fait partie d'un organisme plus grand, le fournisseur externe est externe à cet organisme plus grand. Un fournisseur externe peut conclure un contrat avec l'organisme afin de contribuer à la planification, à la conception, à la transition, à la fourniture et à l'amélioration des services. Puisque l'organisme peut signer des contrats avec des fournisseurs principaux, mais pas avec des fournisseurs sous-traitants, il convient que les fournisseurs principaux gèrent leurs fournisseurs sous-traitants qui concernent le SMS.

Un client peut contribuer au fonctionnement du SMS et à la fourniture de services, autant qu'il reçoit des services. Par exemple, un client peut gérer un centre de services et exploiter une partie du processus de gestion des incidents. Il convient que la contribution apportée par le client agissant en tant que fournisseur soit soumise aux conditions d'un accord documenté entre l'organisme et le client. Il convient que cet accord identifie clairement le rôle du client en sa qualité de fournisseur et qu'il soit distinct de tout accord passé entre l'organisme et le client concernant la fourniture des services. L'accord relatif à la fourniture de services peut dépendre de l'accord conclu en qualité de client. Par exemple, un client peut fournir un centre de services en qualité de fournisseur, mais spécifier dans un accord qu'il cessera de fournir ce centre de services s'il n'intervient plus également en tant que client.

Lorsque tout client agit en tant que fournisseur, il convient de conclure deux accords avec le client. Il convient que le premier accord spécifie les services à fournir à un client qui reçoit des services. Il convient que le deuxième accord spécifie les conditions et les contrôles imposés par l'organisme vis-à-vis du client agissant en tant que fournisseur.

Un risque associé à un client externe agissant en tant que fournisseur est que le service fourni peut être conditionné par l'accord du client, par exemple si l'accord du client prend fin, l'accord relatif à la fourniture des activités du client agissant en qualité de fournisseur peut également prendre fin. Si les activités fournies affectent d'autres clients ou parties intéressées, cela peut compromettre la conformité du SMS. Les bonnes pratiques consistent à inclure des accords transitoires dans l'accord avec le fournisseur si une telle situation se produit.

Il convient que l'organisme applique des contrôles pour tous les processus, services et composants de services entrant dans le périmètre du SMS, même lorsque d'autres parties sont impliquées. Cet aspect est décrit au [paragraphe 5.3](#) du présent document. L'organisme ne peut démontrer sa conformité que s'il est en mesure de démontrer les contrôles mis en place pour l'ensemble des parties.

5.2.2 Améliorations du SMS et des services

L'identification des opportunités d'amélioration peut être réalisée par l'organisme ou par d'autres parties. Ces opportunités sont évaluées et gérées comme indiqué dans le paragraphe 10.2 de l'ISO/IEC 20000-1:2018.

EXEMPLE 1 L'organisme demande à une autre partie d'améliorer ses performances afin d'atteindre les objectifs de service convenus.