

---

---

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

**Partie 2:  
Directives relatives à l'application des  
systèmes de management des services**

**AMENDEMENT 1**

**(standards.iteh.ai)**

*Information technology — Service management —*

*Part 2: Guidance on the application of service management systems*

*ISO/IEC 20000-2:2019/Amd.1:2020*

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b6493c19-d47f-422e-9b73-a66570971208/iso-iec-20000-2-2019-amd-1-2020>

**AMENDMENT 1**



**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO/IEC 20000-2:2019/Amd 1:2020  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b6493c19-d47f-422e-9b73-a66570971208/iso-iec-20000-2-2019-amd-1-2020>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO/IEC 2020

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  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## 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](http://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](http://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](http://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 issus des technologies de l'information et gouvernance des technologies de l'information*.

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/members.html](http://www.iso.org/members.html).

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO/IEC 20000-2:2019/Amd 1:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b6493c19-d47f-422e-9b73-a66570971208/iso-iec-20000-2-2019-amd-1-2020>

# Technologies de l'information — Gestion des services —

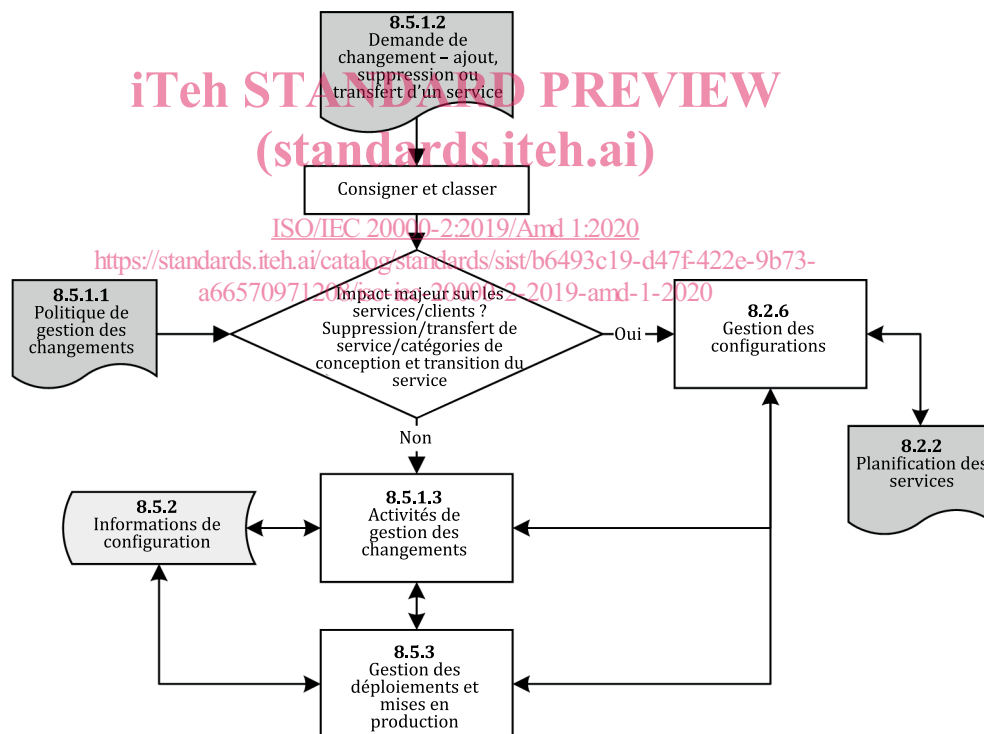
## Partie 2: Directives relatives à l'application des systèmes de management des services

### AMENDEMENT 1

#### 8.5.1.2.1

Insérer la figure corrigée (ci-dessous) après le texte suivant:

La [Figure 3](#) illustre les relations et les points de décision entre plusieurs processus types du management des services et établit un lien avec les paragraphes correspondants de l'ISO/IEC 20000-1.



**Figure 3 — Relations entre l'activité de conception, construction et transition du service et gestion des changements**

#### 8.5.1.2.2

Supprimer la figure existante sous le titre du paragraphe 8.5.1.2.2. Le texte actuel continue immédiatement après le titre du paragraphe 8.5.1.2.2 *Initiation de la gestion des changements*.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO/IEC 20000-2:2019/Amd 1:2020  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b6493c19-d47f-422e-9b73-a66570971208/iso-iec-20000-2-2019-amd-1-2020>