RAPPORT TECHNIQUE

ISO/CEI TR 20000-10

Première édition
2013-11-01

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 10: Concepts et terminologie

Information technology — Service management —

Part 10: Concepts and terminology

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

© ISO/IEC 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**

© ISO/CEI 2013 – Tous droits réservés

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

 © ISO/CEI 2013 – Tous droits réservés

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 2013 – Tous droits réservés