NORME INTERNATIONALE

ISO/IEC 20000-1

Troisième édition
2018-09

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 1: Exigences du système de management des services

Information technology — Service management —

Part 1: Service management system requirements

Numéro de référence
ISO/IEC 20000-1:2018(F)

© ISO/IEC 2018



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2018

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 ..... **v**

Introduction ..... **viii**

1 Domaine d'application **1**
1.1 Généralités 1
1.2 Application 1

2 Références normatives **2**

3 Termes et définitions **2**
3.1 Termes spécifiques aux normes de systèmes de management 2
3.2 Termes spécifiques à la gestion des services 6

4 Contexte de l'organisme **10**
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte 10
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées 10
4.3 Détermination du périmètre d'application du système de management des services 11
4.4 Système de management des services 11

5 Leadership **11**
5.1 Leadership et engagement 11
5.2 Politique 12
5.2.1 Établissement de la politique de gestion des services 12
5.2.2 Communication relative à la politique de gestion des services 12
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme 12

6 Planification **12**
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités 12
6.2 Objectifs de la gestion des services et planification des actions pour les atteindre 13
6.2.1 Établissement des objectifs 13
6.2.2 Planification pour atteindre les objectifs 13
6.3 Planification du système de management des services 14

7 Support du système de management des services **14**
7.1 Ressources 14
7.2 Compétences 14
7.3 Sensibilisation 15
7.4 Communication 15
7.5 Informations documentées 15
7.5.1 Généralités 15
7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées 15
7.5.3 Maîtrise des informations documentées 16
7.5.4 Informations documentées du système de management des services 16
7.6 Connaissances 17

8 Fonctionnement du système de management des services **17**
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles 17
8.2 Portefeuille des services 17
8.2.1 Fourniture des services 17
8.2.2 Planification des services 17
8.2.3 Maîtrise des parties impliquées dans le cycle de vie du service 18
8.2.4 Gestion du catalogue de services 18
8.2.5 Gestion des actifs 18
8.2.6 Gestion des configurations 19
8.3 Relations et accords 19
8.3.1 Généralités 19
8.3.2 Gestion des relations commerciales 20
8.3.3 Gestion des niveaux de services 20
8.3.4 Gestion des fournisseurs 21

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

8.4 Offre et demande ... 22
8.4.1 Budgétisation et comptabilisation des services ... 22
8.4.2 Gestion de la demande ... 22
8.4.3 Gestion de la capacité ... 22
8.5 Conception, construction et transition du service ... 22
8.5.1 Gestion des changements ... 22
8.5.2 Conception et transition du service ... 24
8.5.3 Gestion des mises en production et de leur déploiement ... 25
8.6 Résolution et satisfaction ... 25
8.6.1 Gestion des incidents ... 25
8.6.2 Gestion de la demande de services ... 26
8.6.3 Gestion des problèmes ... 26
8.7 Garantie de services ... 27
8.7.1 Gestion de la disponibilité des services ... 27
8.7.2 Gestion de la continuité des services ... 27
8.7.3 Management de la sécurité de l'information ... 27

9 Évaluation des performances ... 28
9.1 Surveillance, mesures, analyse et évaluation ... 28
9.2 Audit interne ... 29
9.3 Revue de direction ... 29
9.4 Fourniture des rapports de service ... 30

10 Amélioration ... 30
10.1 Non-conformité et actions correctives ... 30
10.2 Amélioration continue ... 31

Bibliographie ... 32

 © ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

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 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 le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.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 et IT Governance* (Gestion des services issus des technologies de l'information et gouvernance des technologies de l'information).

Cette troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO/IEC 20000-1:2011) qui a fait l'objet d'une révision technique.

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

a) Contenu restructuré dans la structure de niveau supérieur utilisée pour toutes les normes de systèmes de management (dans l'Annexe SL du Supplément ISO Consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1). Cela a entraîné de nouvelles exigences communes pour le contexte de l'organisme, la planification pour atteindre les objectifs et les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités. Certaines exigences communes ont mis à jour des exigences existantes. Par exemple, informations documentées, ressources, compétences et sensibilisation.

b) prise en compte des nouvelles tendances de la gestion des services qui abordent des thèmes comme la banalisation des services, la gestion de plusieurs fournisseurs par un intégrateur de services interne ou externe et la nécessité de déterminer la valeur des services pour les clients.

c) retrait d'un certain nombre de détails pour se concentrer sur ce qui doit être fait et laisser aux organismes toute liberté pour décider comment répondre aux exigences.

d) nouveaux points ajoutés tels que les exigences relatives à la connaissance et à la planification des services.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

e) articles séparés qui étaient au préalable associés à la gestion des incidents, de la demande de services, de la continuité des services, de la disponibilité des services, des niveaux de services, du catalogue des services, de la demande et de la capacité.

f) «gouvernance de processus opérés par d'autres parties» renommée et remplacée par «maîtrise des parties impliquées dans le cycle de vie du service» et mises à jour des exigences pour inclure les services et les composants de services ainsi que les processus. Précision sur le fait que l'organisation ne peut pas démontrer sa conformité aux exigences spécifiées dans le présent document si d'autres parties sont utilisées pour fournir ou opérer tous les services, les composants de services ou les processus dans le périmètre du système de management des services (SMS).

g) Division de l'Article 3 (Termes et définitions) en paragraphes pour les termes relatifs au système de management et ceux relatifs à la gestion des services. Les définitions ont été largement modifiées. Les principaux changements sont les suivants:

   1) de nouveaux termes ont été ajoutés à l'Annexe SL, par exemple «objectif», «politique», et d'autres ont été ajoutés spécifiquement pour la gestion des services, par exemple «actif», «utilisateur»;

   2) le terme «fournisseur de services» a été remplacé par le terme «organisme» pour une question de cohérence avec le texte commun de l'Annexe SL;

   3) le terme «groupe interne» a été remplacé par «fournisseur interne» et le terme «fournisseur» a été remplacé par «fournisseur externe»;

   4) la définition de «sécurité de l'information» a été alignée sur la norme ISO/IEC 27000. En conséquence, le terme «disponibilité» a été remplacé par «disponibilité des services» pour le différencier du terme «disponibilité» qui est dorénavant utilisé dans la définition révisée de «sécurité de l'information».

h) les informations documentées requises ont été reduites, seuls les documents clés tels que le plan de management des services ont été conservés. Les autres changements concernant les informations documentées sont les suivants:

   1) l'exigence concernant le plan documenté de capacité est retiré et remplacé par l'exigence de planification de la capacité;

   2) l'exigence concernant le plan documenté de disponibilité est retiré et remplacé par l'exigence de documentation des exigences et des objectifs de disponibilité des services;

   3) l'exigence concernant la base de données de gestion des configurations est retirée et remplacée par une exigence d'information de configuration;

   4) l'exigence portant sur une politique de mises en production est retirée et remplacée par une exigence de définition des types de mises en production et de leur fréquence;

   5) l'exigence portant sur une politique d'amélioration continue est retirée et remplacée par une exigence visant à déterminer les critères d'évaluation pour les opportunités d'amélioration.

i) les Figures 2 et 3 sont mises à jour et renumérotées en tant que Figures 1 et 2. La Figure 1 et les références à la roue de Deming sont retirées du fait que celles-ci ne sont pas spécifiquement utilisées dans l'Annexe SL car de nombreuses méthodes d'amélioration peuvent être utilisées avec les normes de systèmes de management.

j) les exigences détaillées relatives aux rapports, contenus dans l'article sur les rapports de services, sont déplacées vers les articles normalement concernés par lesdits rapports.

Une liste de toutes les parties de la série de normes ISO/IEC 20000 peut être consultée sur le site web de l'ISO.

 © ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

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.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Introduction

Le présent document a été élaboré pour préciser des exigences en vue de l'établissement, de la mise en œuvre, de la tenue à jour et de l'amélioration continue d'un système de management des services (SMS). Un SMS est une aide à la gestion du cycle de vie des services, comprenant la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services, pour satisfaire aux exigences convenues et créer de la valeur pour les clients, les utilisateurs et l'organisme fournisseur des services.

L'adoption d'un SMS constitue une décision stratégique pour un organisme et est généralement influencée par les objectifs de l'organisme, l'organe de gouvernance, les autres parties impliquées dans le cycle de vie du service et la nécessité d'obtenir des services efficaces et faisant preuve de résilience.

La mise en œuvre et le fonctionnement d'un SMS apportent une visibilité des opérations, un maîtrise des services et une amélioration continue conduisant à une meilleure efficience et à une plus grande efficacité. L'amélioration du management des services s'applique aux SMS et aux services.

Le présent document est volontairement indépendant de tout guide ou référentiel spécifique. L'organisme peut utiliser une combinaison de référentiels généralement admis et sa propre expérience. Les exigences spécifiées dans le présent document sont alignées sur les méthodologies d'amélioration généralement utilisées. Des outils appropriés de management des services peuvent être utilisés pour accompagner le SMS.

L'ISO/IEC 20000-2 fournit des recommandations relatives à l'application des systèmes de management des services comprenant des exemples permettant de répondre au mieux aux exigences spécifiées dans le présent document. L'ISO/IEC 20000-10 fournit des informations sur toutes les parties de la série de normes ISO/IEC 20000, avantages, mésinterprétation et autres normes connexes. L'ISO/IEC 20000-10 fournit une liste des termes et définitions inclus dans le présent document qui viennent s'ajouter aux termes non utilisés dans le présent document mais utilisés dans d'autres parties de la série de normes ISO/IEC 20000.

La structure (c'est-à-dire l'organisation des articles et des paragraphes), la terminologie en 3.1 et une grande partie des exigences sont issues de l'Annexe SL du Supplément ISO Consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1, également dénommée structure de niveau supérieur (HLS) utilisée pour toutes les normes de systèmes de management. L'adoption de la HLS permet à un organisme de s'aligner sur plusieurs normes de système de management, ou de les intégrer. Par exemple, un SMS peut être intégré dans un système de management de la qualité basé sur l'ISO 9001 ou dans un système de management de la sécurité de l'information basé sur l'ISO/IEC 27001.

La Figure 1 représente un SMS montrant le contenu du présent document. Elle ne figure pas une hiérarchie structurelle, une séquence ou des niveaux d'autorité. Le présent document n'exige pas l'application de sa structure à un SMS de l'organisme. 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.

La structure 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. Chaque organisme peut choisir comment combiner les exigences au sein des processus. Les relations entre chaque organisme et ses clients, utilisateurs et autres parties intéressées ont une influence sur le mode de mise en œuvre des processus. Un SMS tel qu'il est désigné par un organisme ne peut toutefois exclure aucune des exigences spécifiées dans le présent document.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

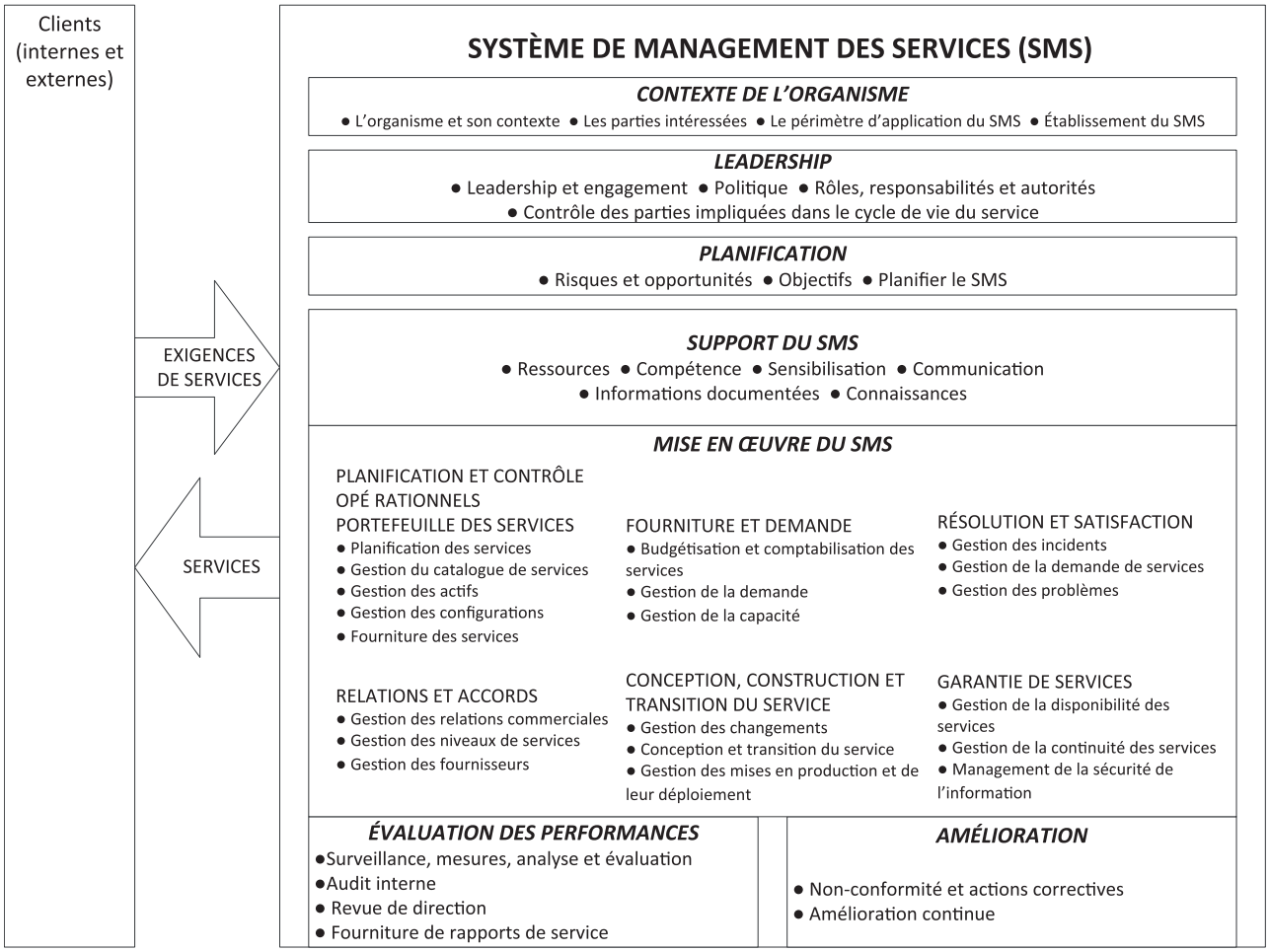


Figure 1 — Système de management des services

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 1:
Exigences du système de management des services

1 Domaine d'application

1.1 Généralités

Le présent document spécifie les exigences destinées à une organisation pour établir, implémenter, maintenir et améliorer continuellement un système de management des services (SMS). Les exigences spécifiées dans le présent document incluent la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services afin de satisfaire aux exigences des services et créer de la valeur. Le présent document peut être utilisé par:

a) un client attendant des services et exigeant une garantie de qualité pour ces services;

b) un client exigeant une approche cohérente du cycle de vie des services de la part de tous ses fournisseurs de services, y compris ceux de la chaîne logistique;

c) un organisme pour démontrer ses capacités en matière de planification, de conception, de transition, de fourniture et d'amélioration des services;

d) un organisme pour surveiller, mesurer et passer en revue son SMS et les services;

e) un organisme pour améliorer la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services par la mise en œuvre et le fonctionnement efficaces d'un SMS;

f) un organisme ou un tiers menant des évaluations de conformité par rapport aux exigences spécifiées dans le présent document;

g) un fournisseur de formation ou de conseil en gestion des services.

Le terme «service» tel qu'il est utilisé dans le présent document se réfère au service ou aux services compris dans le périmètre d'application du SMS. Le terme «organisme» tel qu'il est utilisé dans le présent document se réfère à l'organisme compris dans le périmètre d'application du SMS qui gère et fournit les services aux clients. Dans le périmètre d'application du SMS, l'organisme peut faire partie d'une organisation plus étendue comme peut l'être, par exemple, un département au sein d'une grande entreprise. Un organisme ou partie d'un organisme qui gère et fournit un ou plusieurs services à des clients internes ou externes peut être aussi dénommé fournisseur de service. Tout usage des termes «service» ou «organisme» n'ayant pas les significations susmentionnées sera clairement indiqué dans le présent document.

1.2 Application

Toutes les exigences spécifiées dans le présent document 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'exclusion d'une des exigences spécifiées dans les Articles 4 à 10 n'est pas acceptable lorsque l'organisme revendique la conformité au présent document, indépendamment de sa nature.

L'organisme peut lui-même démontrer la conformité aux exigences spécifiées dans le présent document en apportant la preuve qu'il satisfait à toutes ces exigences.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

L'organisme lui-même démontre sa conformité aux Articles 4 et 5. Il peut cependant être accompagné par d'autres parties. À tire d'exemple, une autre partie peut mener à bien des audits internes pour le compte de l'organisme ou accompagner la préparation du plan du SMS.

Toutefois, l'organisme peut aussi apporter la preuve qu'il conserve la responsabilité des exigences spécifiées dans le présent document et démontre leur maîtrise lorsque d'autres parties contribuent également à satisfaire aux exigences prévues aux Articles 6 à 10 (voir 8.2.3). À titre d'exemple, l'organisme peut apporter la preuve des contrôles sur une autre partie qui fournit les composants de services d'infrastructure ou qui opère le centre de services comprenant le processus de gestion des incidents.

L'organisme ne peut pas démontrer sa conformité aux exigences spécifiées dans le présent document si d'autres parties sont utilisées pour fournir ou opérer tous les services, les composants de services ou les processus dans le périmètre du SMS.

Le domaine d'application du présent document ne couvre pas la spécification pour les produits ou les outils. Le présent document peut toutefois être utilisé pour permettre l'élaboration ou l'acquisition de produits ou d'outils participant au fonctionnement d'un SMS.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants 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:

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse http://www.electropedia.org/

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse https://www.iso.org/obp

3.1 Termes spécifiques aux normes de systèmes de management

3.1.1
audit
processus méthodique, indépendant et documenté (3.1.18) permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

Note 1 à l'article: Un audit peut être interne (de première partie) ou externe (de seconde ou tierce partie), et il peut être combiné (s'il associe deux domaines ou plus).

Note 2 à l'article: Un audit interne est réalisé par l'*organisme* lui-même (3.1.14) ou par une partie externe pour le compte de celui-ci.

Note 3 à l'article: Les termes «preuves d'audit» et «critères d'audit» sont définis dans l'ISO 19011.

3.1.2
compétence
aptitude à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire en vue d'obtenir des résultats prévus

3.1.3
conformité
satisfaction d'une *exigence* (3.1.19)

Note 1 à l'article: La conformité concerne les exigences du présent document ainsi que les exigences du SMS de l'organisme.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Note 2 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée en ajoutant la note 1 à l'article.

3.1.4
amélioration continue
activité régulière destinée à améliorer les *performances* (3.1.16)

3.1.5
action corrective
action visant à éliminer la cause ou à réduire la probabilité de récurrence d'une *non-conformité* (3.1.12) ou d'une autre situation indésirable détectée

Note 1 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée en ajoutant un texte à «l'action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse» initiale.

3.1.6
informations documentées
informations devant être maîtrisées et mises à jour par un *organisme* (3.1.14) et le support sur lequel elles sont contenues

EXEMPLE *Politiques* (3.1.17), plans, description des processus, *procédures* (3.2.11), *accords sur les niveaux de services* (3.2.20) ou contrats.

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent être dans n'importe quel format, sur n'importe quel support, et provenir de n'importe quelle source.

Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter:

— au *système de management* (3.1.9), y compris les *processus* (3.1.18) connexes;

— aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (documentation);

— aux preuves des résultats obtenus (*enregistrements* (3.2.12)).

Note 3 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée en ajoutant des exemples.

3.1.7
efficacité
niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

3.1.8
partie intéressée
personne ou *organisme* (3.1.14) qui peut soit influer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité liée au *SMS* (3.2.23) ou aux *services* (3.2.15)

Note 1 à l'article: Une partie intéressée peut être interne ou externe à l'organisme.

Note 2 à l'article: Les parties intéressées peuvent comprendre des parties de l'organisme en dehors du périmètre du SMS, des *clients* (3.2.3), des *utilisateurs* (3.2.28), une communauté, des *fournisseurs externes* (3.2.4), des régulateurs, des organismes sectoriels publics, des organisations non-gouvernementales, des investisseurs ou des employés.

Note 3 à l'article: Lorsque des parties intéressées sont spécifiées dans les exigences (3.1.19) du présent document, elles peuvent différées en fonction du contexte de l'exigence.

Note 4 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée en supprimant le terme admis «partie prenante», en ajoutant «liée au SMS ou aux services» à la définition et en ajoutant les notes 1, 2 et 3 à l'article.

3.1.9
système de management
ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme* (3.1.14), utilisés pour établir des *politiques* (3.1.17) et des *objectifs* (3.1.13 et des *processus* 3.1.18 de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Note 2 à l'article: Les éléments du système de management comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification, le fonctionnement, les politiques, les objectifs, les plans, les processus et les *procédures* de l'organisme (3.2.11).

Note 3 à l'article: Le périmètre d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

Note 4 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée en indiquant clairement que le système est un système de management et en établissant la liste d'autres éléments dans la note 2 à l'article.

3.1.10
mesurage
processus (3.1.18) visant à déterminer une valeur

3.1.11
surveillance
détermination du statut d'un système, d'un *processus* (3.1.18) ou d'une activité

Note 1 à l'article: Pour déterminer le statut, il peut s'avérer nécessaire de vérifier, de superviser ou d'observer de manière critique.

3.1.12
non-conformité
non-satisfaction d'une *exigence* (3.1.19)

Note 1 à l'article: La non-conformité concerne les exigences du présent document ainsi que les exigences du SMS de l'organisme.

3.1.13
objectif
résultat à atteindre

Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent se rapporter à différents domaines [tels que finance, santé, sécurité, gestion des services (3.2.22) et environnement] et peuvent s'appliquer à divers niveaux [au niveau stratégique, à un niveau concernant l'organisme dans son ensemble, au niveau du service (3.2.15) ou afférant à un projet, un produit ou un *processus* (3.1.18)].

Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé de différentes manières, par exemple par un résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel, en tant qu'objectif de gestion des services ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple finalité, but ou cible).

Note 4 à l'article: Dans le contexte d'un *SMS* (3.2.23), les objectifs de gestion des services sont fixés par l'organisme, en cohérence avec la *politique* de management des services (3.1.17), en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

Note 5 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée en ajoutant « gestion des services » et « service » dans la note 2 à l'article.

3.1.14
organisme
personne ou groupe de personnes qui a ses propres fonctions, avec les responsabilités, les pouvoirs et les relations nécessaires pour atteindre ses *objectifs* (3.1.13)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: Un organisme ou partie d'un organisme qui gère et fournit un *service* (3.2.15) ou plusieurs services à des *clients* internes ou externes (3.2.3) peut être dénommé *fournisseur de service* (3.2.24).

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Note 3 à l'article: Si le périmètre du *SMS* (3.2.23) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors l'organisme, lorsqu'il est utilisé dans le présent document, s'adresse à la partie de l'organisme qui entre dans le périmètre du SMS. Tout usage du terme organisme n'ayant pas la signification susmentionnée sera clairement indiqué dans le présent document.

Note 4 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée en ajoutant les notes 2 et 3 à l'article.

3.1.15
externaliser, verbe
prendre des dispositions pour qu'un *organisme* externe (3.1.14) assure une partie des fonctions ou des processus d'un organisme (3.1.18)

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre du *SMS* (3.2.23), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

3.1.16
performance
résultat mesurable

Note 1 à l'article: Les performances peuvent être liées à des résultats quantitatifs ou qualitatifs.

Note 2 à l'article: Les performances peuvent concerner le management d'activités, de *processus* (3.1.18), de produits, de *services* (3.2.15), de systèmes ou *d'organismes* (3.1.14).

Note 3 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée en ajoutant « service » dans la note 2 à l'article.

3.1.17
politique
intentions et orientations d'un *organisme* (3.1.14), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.1.21)

3.1.18
processus
ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour fournir un résultat attendu

Note 1 à l'article: Si le «résultat attendu» pour un processus est désigné par élément de sortie, le produit ou le *service* (3.2.15) dépend du contexte de la référence.

Note 2 à l'article: Les éléments d'entrée d'un processus correspondent généralement aux éléments de sortie d'autres processus et les éléments de sortie d'un processus correspondent généralement aux éléments d'entrée d'autres processus.

Note 3 à l'article: On peut également parler de processus lorsque deux, ou davantage, processus sont corrélés et en interaction en série.

Note 4 à l'article: Les processus au sein d'un *organisme* (3.1.14) sont souvent planifiés et réalisés dans des conditions maîtrisées de manière à apporter une valeur ajoutée.

Note 5 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée «ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie». La définition initiale de l'Annexe SL a également été modifiée en ajoutant les notes 1 à 4 à l'article. La définition révisée et les notes 1 à 4 à l'article proviennent de l'ISO 9000:2015, 3.4.1.

3.1.19
exigence
besoin ou attente formulé(e), habituellement implicite, ou imposé(e)

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'*organisme* (3.1.14) et les *parties intéressées* (3.1.8), que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple une *information documentée* (3.1.6).

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Note 3 à l'article: Dans le contexte d'un *SMS* (3.2.23), *les exigences de services* (3.2.26) sont documentées et ont fait l'objet d'un accord et ne sont généralement pas implicites. Il peut également exister d'autres exigences comme des exigences légales et réglementaires.

Note 4 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée en ajoutant la note 3 à l'article.

3.1.20
risque
effet de l'incertitude

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'information qui entrave la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 à l'article: Un risque est souvent caractérisé par référence à des événements potentiels (tels que définis dans le Guide ISO 73:2009, 3.5.1.3) et à des conséquences également potentielles (telles que définies dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.3), ou par référence à une combinaison des deux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (y compris des changements de circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence (telle que définie dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.1).

3.1.21
direction
personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle un *organisme (3.1.14)* au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article: Si le périmètre du *système de management* (3.1.9) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

3.2 Termes spécifiques à la gestion des services

3.2.1
actif
élément, chose ou entité qui a une valeur potentielle ou réelle pour un *organisme* (3.1.14)

Note 1 à l'article: Une valeur peut être tangible ou intangible, financière ou non financière, et comprendre la prise en compte de *risques* (3.1.20) et de responsabilités. Elle peut être positive ou négative en fonction des différentes étapes de la vie de l'actif.

Note 2 à l'article: Les actifs physiques renvoient généralement aux équipements, au stock et aux biens possédés par l'organisme. Les actifs physiques sont opposés aux actifs intangibles qui sont des actifs non physiques comme des baux, des marques, des actifs numériques, des droits d'utilisation, des licences, des droits de propriété intellectuelle, une réputation ou des accords.

Note 3 à l'article: Un regroupement d'actifs dénommé système d'actifs peut également être un actif.

Note 4 à l'article: Un actif peut également être un *élément de configuration* (3.2.2). Certains éléments de configuration ne sont pas des actifs.

[SOURCE: ISO/IEC 19770-5:2015, 3.2, modifiée — La note 4 à l'article a un nouveau contenu.]

3.2.2
élément de configuration
CI
élément qui doit être contrôlé afin de fournir un *service* (3.2.15) ou plusieurs services

 © ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

3.2.3
client
organisme (3.1.14) ou partie d'un organisme qui reçoit un *service* (3.2.15) ou plusieurs services

EXEMPLE Consommateur, client, bénéficiaire, commanditaire, acheteur.

Note 1 à l'article: Un client peut être interne ou externe à l'organisme fournisseur du ou des services.

Note 2 à l'article: Un client peut aussi être un *utilisateur* (3.2.28). Un client peut également agir comme un fournisseur.

3.2.4
fournisseur externe
autre partie, externe à l'organisme, qui conclut un contrat pour contribuer à la planification, la conception, la *transition* (3.2.27), la fourniture ou l'amélioration d'un *service* (3.2.15), d'un *composant de services* (3.2.18) ou d'un *processus* (3.1.18)

Note 1 à l'article: Les fournisseurs externes incluent les principaux fournisseurs désignés, mais pas leurs sous-traitants.

Note 2 à l'article: Si l'organisme contenu dans le périmètre du SMS fait partie d'une organisation plus étendue, l'autre partie est externe à l'organisation plus étendue.

3.2.5
incident
interruption non planifiée d'un *service* (3.2.15), altération de la qualité d'un service ou événement qui n'a pas encore eu d'impact sur le service au *client* (3.2.3) ou à l'*utilisateur* (3.2.28)

3.2.6
sécurité de l'information
protection de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité 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.

[SOURCE: ISO/IEC 27000 :2018, 3.28]

3.2.7
incident lié à la sécurité de l'information
un ou plusieurs événements liés à la *sécurité de l'information* (3.2.6), 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 :2018, 3.31]

3.2.8
fournisseur interne
partie d'une *organisation* étendue (3.1.14), située en dehors du périmètre du *SMS* (3.2.23), qui conclut un accord documenté pour contribuer à la planification, la conception, la *transition* (3.2.27), la fourniture ou l'amélioration d'un *service* (3.2.15), d'un *composant de services* (3.2.18) ou d'un *processus* (3.1.18)

EXEMPLE appel d'offres, infrastructure, finances, ressources humaines, installations.

Note 1 à l'article: Le fournisseur interne et l'organisme compris dans le périmètre du SMS font tous deux partie de la même organisation étendue.

3.2.9
erreur connue
problème 3.2.10) dont la cause est identifiée ou qui bénéficie d'une méthode pour limiter ou éliminer son impact sur un *service* (3.2.15)

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

3.2.10
problème
cause d'un ou plusieurs *incidents* (3.2.5) potentiels ou réels

3.2.11
procédure
manière spécifiée d'effectuer une activité ou un *processus* (3.1.18)

Note 1 à l'article: Les procédures peuvent ou non faire l'objet de documents.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.4.5]

3.2.12
enregistrement, nom
document faisant état des résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité

EXEMPLE rapports d'*audit* (3.1.1), rapports d'*incident* (3.2.5), liste des participants aux formations ou comptes-rendus de réunions.

Note 1 à l'article: À titre d'exemple, les enregistrements peuvent être utilisés pour formaliser une traçabilité et pour démontrer l'existence d'une vérification, d'une action préventive et d'une *action corrective* (3.1.5).

Note 2 à l'article: Généralement, les enregistrements ne nécessitent pas de contrôle de révision.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.8.10, modifiée— EXEMPLE a été ajouté.]

3.2.13
mise en production, nom
ensemble d'un ou de plusieurs services (3.2.15) ou composants de services (3.2.18) nouveaux ou modifiés, déployés dans l'environnement de production en tant que résultat d'un ou de plusieurs changements

3.2.14
demande de changement
proposition de changement à apporter à un *service* (3.2.15), *un composant de services* (3.2.18) ou au *SMS* (3.2.23)

Note 1 à l'article: Un changement apporté à un service inclut la mise à disposition d'un nouveau service, le transfert d'un service ou la suppression d'un service qui n'est plus requis.

3.2.15
service
moyen visant à fournir de la valeur au *client* (3.2.3) en lui offrant les résultats qu'il souhaite atteindre

Note 1 à l'article: Un service est en général intangible.

Note 2 à l'article: Le terme service tel qu'il est utilisé dans le présent document se réfère au service ou aux services compris dans le périmètre d'application du *SMS* (3.2.23). Tout usage du terme service n'ayant pas la signification susmentionnée sera clairement indiqué dans le présent document.

3.2.16
disponibilité du service
aptitude d'un *service* (3.2.15) ou d'*un composant de services* (3.2.18) à remplir la fonction spécifiée à un instant donné ou pendant une période de temps définie

Note 1 à l'article: La disponibilité du service peut être exprimée par le rapport ou le pourcentage entre, d'une part, la période pendant laquelle le service ou le composant de services est réellement disponible et, d'autre part, la période telle qu'elle a été définie.

3.2.17
catalogue de services
informations documentées sur les services qu'un organisme fournit à ses clients

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

3.2.18
composant de service
partie d'un service (3.2.15), laquelle, lorsqu'elle est combinée à d'autres éléments, fournit un service complet

EXEMPLE Infrastructure, applications, documentation, licences, informations, ressources, services de soutien.

Note 1 à l'article: Un composant de services peut comprendre des *éléments de configurations* (3.2.2), *des actifs* (3.2.1) ou d'autres éléments.

3.2.19
continuité de service
capacité à fournir un *service* (3.2.15) sans interruption, ou en faisant preuve d'une disponibilité totale conformément à l'accord conclu

Note 1 à l'article: La gestion de la continuité des services peut être un sous-ensemble de la gestion de la continuité de l'activité. L'ISO 22301 est une norme de système de management relative à la gestion de la continuité de l'activité.

3.2.20
accord sur les niveaux de services
SLA
accord documenté entre l'*organisme* (3.1.14) et le *client* (3.2.3) qui identifie les *services* (3.2.15) et les performances convenues

Note 1 à l'article: Un accord sur les niveaux de services peut également être établi entre l'organisme et un *fournisseur externe* (3.2.4), un *fournisseur interne* (3.2.8) ou un client agissant en tant que fournisseur.

Note 2 à l'article: Un accord sur les niveaux de services peut être inclus dans un contrat ou un autre type d'accord documenté.

3.2.21
objectif de niveaux de services
caractéristique spécifique mesurable d'un *service* (3.2.15) qu'un *organisme* (3.1.14) s'est engagé à fournir

3.2.22
gestion des services
ensemble d'aptitudes et de *processus* (3.1.18) permettant de diriger et de maîtriser les activités et les ressources de l'*organisme* (3.1.14) pour la planification, la conception, la *transition* (3.2.27), la fourniture et l'amélioration des *services* (3.2.15), afin d'apporter de la *valeur* (3.2.29),

Note 1 à l'article: Le présent document fournit un ensemble d'exigences divisées en articles et paragraphes. Chaque organisme peut choisir comment combiner les exigences au sein des processus. Les paragraphes peuvent être utilisés pour définir les processus du SMS de l'organisme.

3.2.23
système de management des services
SMS
système de management (3.1.9) permettant d'orienter et de maîtriser les activités de la *gestion des services* (3.2.22) de l'*organisme* (3.1.14)

Note 1 à l'article: Le SMS inclut les *politiques* de gestion des services (3.1.17), les *objectifs* (3.1.13), les plans, les *processus* (3.1.18), les informations documentées et les ressources requises pour la planification, la conception, la *transition* (3.2.27), la fourniture et l'amélioration des services pour satisfaire aux *exigences* (3.1.19) spécifiées dans le présent document.

3.2.24
fournisseur de services
organisme (3.1.14) qui gère et fournit un *service* (3.2.15) ou des services à des clients (3.2.3)

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

3.2.25
demande de service
demande d'informations, de conseils, d'accès à un *service* (3.2.15) ou à un changement préalablement approuvé

3.2.26
exigence de service
besoins des *clients* (3.2.3), des *utilisateurs* (3.2.28) et de l'*organisme* (3.1.14) eu égard les *services* (3.2.15) et le *SMS* (3.2.23) qui ont été formulés ou sont obligatoires

Note 1 à l'article: Dans le contexte d'un *SMS* (3.2.23), les exigences de services sont documentées et ont fait l'objet d'un accord et ne sont généralement pas implicites. Il peut également exister d'autres exigences comme des exigences légales et réglementaires.

3.2.27
transition
activités impliquées dans le déploiement d'un service (3.2.15), nouveau ou modifié vers l'environnement de production, ou dans le retrait d'un service de l'environnement de production

3.2.28
utilisateur
individu ou groupe qui interagissent ou bénéficient d'un *service* (3.2.15) ou de plusieurs services

Note 1 à l'article: Les utilisateurs peuvent être une personne ou une communauté de personnes. Un *client* (3.2.3) peut aussi être un utilisateur.

3.2.29
valeur
importance, bénéfice ou utilité

EXEMPLE Valeur monétaire, résultats des services atteints, résultats de la *gestion des services atteints* (3.2.22) *objectifs atteints* (3.1.13), conservation du client, élimination des contraintes.

Note 1 à l'article: La création de valeur à partir des *services* (3.2.15) inclut la réalisation de bénéfices à un niveau de ressources optimal tout en maîtrisant les *risques* (3.1.20). Un *actif* (3.2.1) et un *service* (3.2.15) peuvent par exemple désigner une valeur.

4 Contexte de l'organisme

4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

L'organisme doit déterminer les facteurs externes et internes pertinents par rapport à sa finalité, et qui influent sur sa capacité à atteindre le ou les résultats attendus de son SMS.

NOTE Le mot «facteur» dans ce contexte peut désigner des facteurs qui ont un impact positif ou négatif. Ce sont là des facteurs importants pour l'organisme dans le contexte de sa capacité à fournir à ses clients des services ayant la qualité convenue.

4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées

L'organisme doit déterminer:

a) les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du SMS et au regard des services;

b) les exigences de ces parties intéressées.

NOTE Les exigences des parties intéressées peuvent inclure le service, la performance, des exigences légales et réglementaires et des obligations contractuelles relatives au SMS et aux services.

 © ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés