NORME INTERNATIONALE

ISO/IEC 20000-10

Première édition
2018-09

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 10: Concepts et vocabulaire

Information technology — Service management —

Part 10: Concepts and vocabulary

Numéro de référence
ISO/IEC 20000-10:2018(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 ..... **vii**

1 Domaine d'application **1**

2 Références normatives **1**

3 Termes et définitions **1**
3.1 Termes spécifiques aux normes de système de management 1
3.2 Termes spécifiques à la gestion des services utilisés dans la série ISO/IEC 20000 5
3.3 Termes spécifiques à la gestion des services utilisés dans la série ISO/IEC 20000 mais pas employé dans l'ISO/IEC 20000-1 10

4 Terminologie utilisée dans l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) **10**

5 Systèmes de management des services (SMS) **11**
5.1 Généralités 11
5.2 Qu'est-ce qu'un SMS? 11
5.3 Approche intégrée 12
5.4 Amélioration continue 12
5.5 Avantages d'un SMS basé sur l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) 12
5.5.1 Avantages d'ordre général d'un SMS 12
5.5.2 Avantages de l'évaluation indépendante d'un SMS au regard de l'ISO/IEC 20000-1 13
5.5.3 Avantages liés à différents scénarios de gestion des services 13
5.6 Idées reçues ayant trait au SMS et à l'ISO/IEC 20000-1 16

6 Vue d'ensemble des parties de l'ISO/IEC 20000 ..... **17**
6.1 Généralités 17
6.2 ISO/IEC 20000-1:2018, ***Exigences du système de management des services*** ***18***
6.2.1 Domaine d'application 18
6.2.2 Objet 18
6.3 ISO/IEC 20000-2, ***Directives relatives à l'application des systèmes de management des services*** ***19***
6.3.1 Domaine d'application 19
6.3.2 Objet 19
6.3.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 19
6.4 ISO/IEC 20000-3, ***Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1*** ***20***
6.4.1 Domaine d'application 20
6.4.2 Objet 20
6.4.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 20
6.5 ISO/IEC TR 20000-5:2013, ***Exemple de plan de mise en application pour l'ISO/IEC 20000-1*** ***20***
6.5.1 Domaine d'application 20
6.5.2 Objet 20
6.5.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 21
6.6 ISO/IEC 20000-6:2017, ***Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management des services*** ***21***
6.6.1 Domaine d'application 21
6.6.2 Objet 21
6.6.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 21
6.7 ISO/IEC TR 20000-11:2015, ***Guide d'orientation sur la relation entre l'ISO/IEC 20000-1:2011 et les référentiels de gestion des services: ITIL®*** 21
6.7.1 Domaine d'application 21
6.7.2 Objet 21
6.7.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 22

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

6.8 ISO/IEC TR 20000-12:2016, ***Guide d'orientation sur la relation entre l'ISO/IEC 20000-1:2011 et les référentiels de gestion des services: CMMI-SVC®*** 22
6.8.1 Domaine d'application 22
6.8.2 Objet 22
6.8.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 22

7 Autres Normes internationales et Rapports techniques connexes 23
7.1 Normes internationales et Rapports techniques étroitement liés 23
7.2 ISO/IEC 27013:2015, ***Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Guide sur la mise en œuvre intégrée d'ISO/IEC 27001*** et ***ISO/IEC 20000-1*** ***23***
7.2.1 Domaine d'application 23
7.2.2 Objet 23
7.2.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 23
7.3 Autres Normes internationales connexes 24
7.3.1 Généralités 24
7.3.2 ISO 9000:2015, ***Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*** ***24***
7.3.3 ISO 9001:2015, ***Systèmes de management de la qualité — Exigences*** ***24***
7.3.4 ISO 10007:2017, ***Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour la gestion de la configuration*** ***24***
7.3.5 ISO/IEC 19770-1:2017, ***Information technology — IT asset management — Part 1: IT asset management systems — Requirements*** ***25***
7.3.6 ISO 22301:2012, ***Sécurité sociétale — Systèmes de management de la continuité d'activité — Exigences*** ***25***
7.3.7 ISO/IEC 27000:2018, ***Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Systèmes de management de la sécurité de l'information — Vue d'ensemble et vocabulaire*** ***25***
7.3.8 ISO/IEC 27001:2013, ***Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Systèmes de management de la sécurité de l'information — Exigences*** ***26***
7.3.9 ISO/IEC 27031:2011, ***Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Lignes directrices pour la préparation des technologies de la communication et de l'information pour la continuité d'activité*** ***26***
7.3.10 ISO/IEC 30105-1:2016, ***Information technology — IT Enabled Service — Business Process Outsourcing (ITES-BPO) lifecycle processes*** ***26***
7.3.11 ISO 31000:2018, ***Management du risque — Lignes directrices*** ***27***
7.3.12 ISO/IEC 38500:2015, ***Technologies de l'information — Gouvernance des technologies de l'information pour l'entreprise*** ***27***

Bibliographie 28

 © 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 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 ne saurait être tenue pour responsable 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: 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 and IT Governance* (Gestion des services issus des technologies de l'information et gouvernance des technologies de l'information).

Cette première édition de l'ISO/IEC 20000-10 annule et remplace l'ISO/IEC TR 20000-10:2015.

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

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

a) tous les termes et définitions de la série ISO/IEC 20000 ont été ajoutés;

b) les termes issus de la structure de niveau supérieur des Directives ISO/IEC Partie 1, Annexe SL Appendice 2 pour toutes les normes de système de management ont été ajoutés. Certains termes sont nouveaux; pour d'autres, la définition a été mise à jour et pour d'autres encore, la définition est identique à la précédente;

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

d) la définition du terme «sécurité de l'information» a été modifiée de sorte à s'aligner sur celle de l'ISO/IEC 27000 puis le terme «disponibilité» a été remplacé par «disponibilité de service»;

e) de nouveaux termes spécifiques à la série ISO/IEC 20000, «actif», «organe de gouvernance», «catalogue de services», «objectif de niveau de service», «utilisateur» et «valeur», ont été ajoutés;

f) trois termes ont été supprimés: «configuration de référence», «base de données de gestion des configurations» et «action préventive»;

g) de nombreuses définitions ont été mises à jour;

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

h) les Figures 1 et 2 ont été mises à jour pour inclure les parties de l'ISO/IEC 20000 actuellement publiées;

i) les références à l'ISO/IEC 20000-4, à l'ISO/IEC TR 20000-9 et à l'ISO/IEC TR 90006 ont été supprimées, car ces normes ont été annulées ou vont l'être;

j) les dates et les détails de publication des parties de l'ISO/IEC 20000 présentées à l'Article 6 ont été mis à jour, le cas échéant;

k) les normes apparentées citées à l'Article 7 incluent désormais l'ISO 22301 et l'ISO/IEC 30105.

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 fournit une vue d'ensemble des concepts d'un système de management des services (SMS). Il 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. Le présent document représente la source de référence pour les définitions utilisées dans toutes les parties de l'ISO/IEC 20000.

Le présent document identifie également d'autres documents corrélés à l'ISO/IEC 20000-1 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.

Le présent document peut être utilisé 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. Il peut également être utilisé par les personnes concernées par l'évaluation ou l'audit d'un SMS car il fournit des détails sur toutes les parties de l'ISO/IEC 20000 et sur la façon dont celles-ci peuvent être utilisées.

Plus précisément, le présent document définit les termes utilisés dans toutes les parties de l'ISO/IEC 20000 et:

a) favorise la cohésion entre les parties de l'ISO/IEC 20000 en expliquant les concepts et le vocabulaire utilisés dans toutes les parties;

b) facilite la compréhension de l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) en expliquant la finalité et en clarifiant les relations entre toutes les parties;

c) clarifie les interfaces possibles et l'intégration entre le SMS de l'organisme et les autres systèmes de management;

d) fournit une vue d'ensemble des autres Normes internationales qui peuvent être utilisées avec l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties);

e) identifie des domaines communs entre l'ISO/IEC 20000-1 et d'autres Normes internationales.

Les termes et définitions donnés dans le présent document s'appliquent à l'ISO/IEC 20000-1:2018 et aux autres parties mises à jour de l'ISO/IEC 20000. Pour les organismes qui utilisent l'ISO/IEC 20000-1:2011, les termes et définitions cités à l'Article 3 de ce document restent inchangés. Lorsque le présent document se réfère à des normes datées et non datées, les Directives ISO/IEC, Partie 2 s'appliquent. 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). Lorsqu'il est nécessaire de préciser qu'une édition spécifique s'applique, l'édition est citée.

Les termes et définitions en 3.1 et 3.2 du présent document sont également inclus dans l'ISO/IEC 20000-1:2018. Les termes et définitions en 3.3 du présent document ne sont pas liés à l'ISO/IEC 20000-1 mais sont utilisés dans d'autres parties de la série ISO/IEC 20000.

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.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

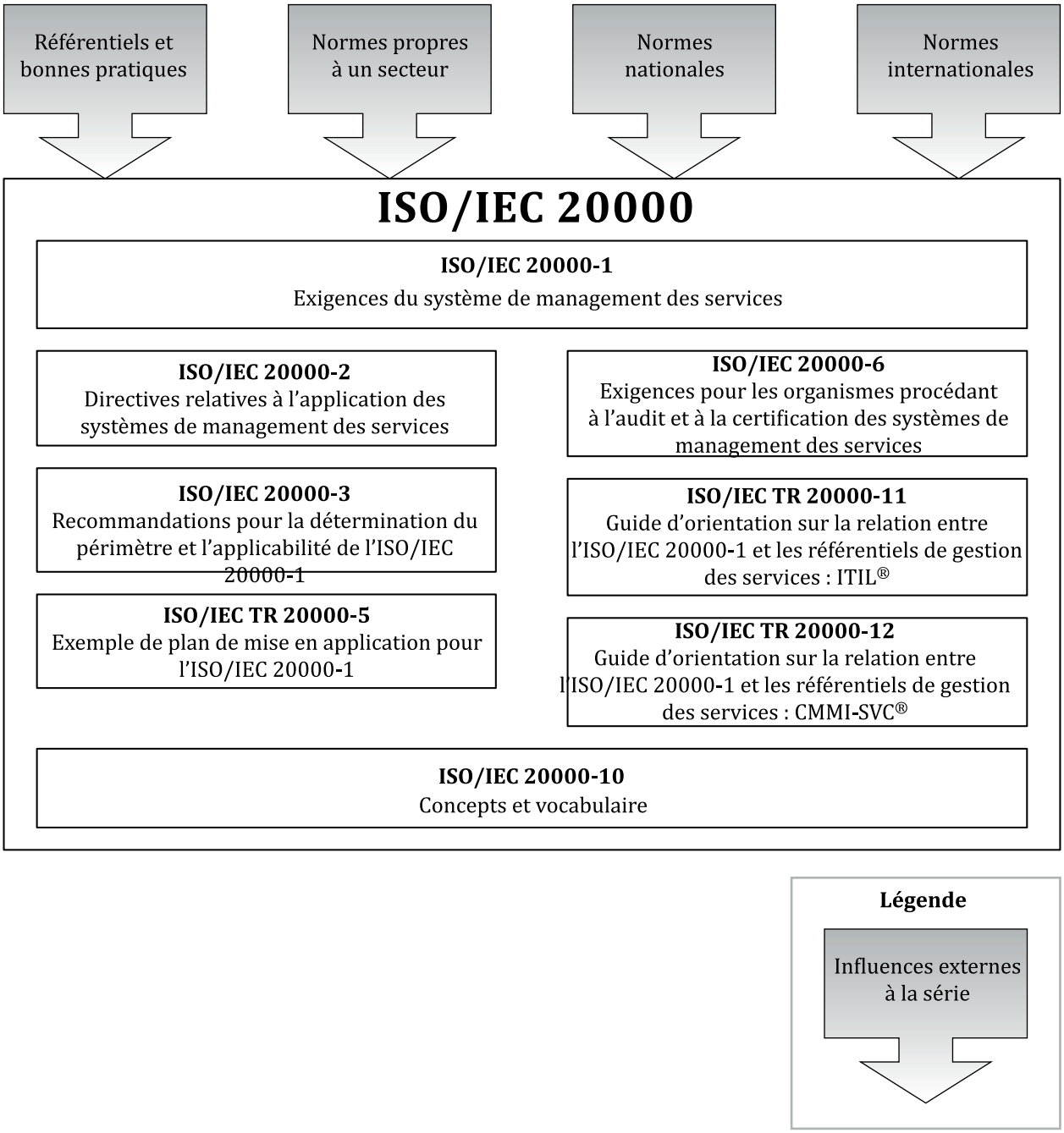


Figure 1 — Synoptique des parties de l'ISO/IEC 20000 traitées dans l'ISO/IEC 20000-10

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 10:
Concepts et vocabulaire

1 Domaine d'application

Le présent document expose les concepts principaux de l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties), identifie la façon dont les différentes parties viennent à l'appui de l'ISO/IEC 20000-1:2018 et décrit les relations entre l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) et d'autres Normes internationales et Rapports techniques. Le présent document inclut également la terminologie utilisée dans toutes les parties de l'ISO/IEC 20000, afin que les organismes et les individus puissent interpréter correctement les concepts.

Le présent document peut être utilisé par:

a) les organismes qui souhaitent comprendre les termes et définitions pour utiliser l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties);

b) les organismes qui recherchent des recommandations concernant la manière d'utiliser les différentes parties de l'ISO/IEC 20000 pour atteindre leur objectif;

c) les organismes qui souhaitent comprendre comment l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) peut être utilisée avec d'autres Normes internationales;

d) les professionnels, auditeurs et autres parties qui souhaitent mieux comprendre l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties).

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 système de management

3.1.1
audit
processus (3.1.18) méthodique, indépendant et documenté, 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 (audit de première partie), externe (audit de seconde ou de tierce partie) ou combiné (associant deux disciplines ou plus).

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Note 2 à l'article: Un audit interne est réalisé par l'*organisme* (3.1.14) lui-même 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
capacité à appliquer des connaissances et des aptitudes pour obtenir les résultats escomptés

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.

Note 2 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée par l'ajout de 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 par l'ajout de texte à «action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse».

3.1.6
information documentée
information devant être maîtrisée et tenue à jour par un *organisme* (3.1.14) ainsi que le support sur lequel elle figure

EXEMPLE *politiques* (3.1.17), plans, descriptions de 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 se présenter sous n'importe quel format et sur tous supports et peuvent provenir de toute 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 par l'ajout d'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 influencé ou s'estimer influencé par une décision ou une activité liée au *SMS* (3.2.23) ou aux *services* (3.2.15)

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

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Note 2 à l'article: Les parties intéressées peuvent comprendre des parties de l'organisme qui ne sont pas incluses dans le périmètre d'application du SMS, des *clients* (3.2.3), des *utilisateurs* (3.2.28), une communauté, des *fournisseurs externes* (3.2.4), des autorités réglementaires, des organismes du secteur public, des organismes non gouvernementaux, des investisseurs ou des employés.

Note 3 à l'article: Lorsque les parties intéressées sont spécifiées dans les *exigences* (3.1.19) du présent document, elles peuvent être différentes selon le contexte de l'exigence.

Note 4 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée par la suppression du terme admis «partie prenante», l'ajout de «liée au SMS ou aux services» à la définition et l'ajout des 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), 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.

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* (3.2.11) de l'organisme.

Note 3 à l'article: Le périmètre d'application 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 par le remaniement de la Note 2 à l'article qui, désormais, indique clairement que le système est un système de management et répertorie d'autres éléments.

3.1.10
mesure
processus (3.1.18) visant à déterminer une valeur

3.1.11
surveillance
détermination de l'état d'un système, d'un *processus* (3.1.18) ou d'une activité

Note 1 à l'article: Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de vérifier, de superviser ou d'observer d'un point de vue critique.

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

Note 1 à l'article: La non-conformité se rapporte aux exigences du présent document ainsi qu'à celles 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 et 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 but, 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* (3.1.17) de gestion des services, en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

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

3.1.14
organisme
personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'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 une partie d'un organisme qui gère et fournit un ou plusieurs *services* (3.2.15) à des *clients* (3.2.3) internes ou externes peut être appelé *fournisseur de services* (3.2.24).

Note 3 à l'article: Si le périmètre d'application du *SMS* (3.2.23) ne couvre qu'une partie d'un organisme, le terme «organisme», lorsqu'il est utilisé dans le présent document, se réfère à la partie de l'organisme qui est incluse dans le périmètre d'application du SMS. Toute utilisation différente du terme «organisme» est clairement indiquée dans le présent document.

Note 4 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL a été modifiée par l'ajout des Notes 2 et 3 à l'article.

3.1.15
externaliser
passer un accord selon lequel un *organisme* (3.1.14) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du *processus* (3.1.18) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre d'application 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 par l'ajout de «services» 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 produire un résultat escompté

Note 1 à l'article: La désignation du «résultat escompté» d'un processus par élément de sortie, produit ou *service* (3.2.15) dépend du contexte de la référence.

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

Note 3 à l'article: Deux processus, ou plus, corrélés et en interaction en série peuvent également être qualifiés de processus.

Note 4 à l'article: Les processus d'un *organisme* (3.1.14) sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Note 5 à l'article: La définition initiale de l'Annexe SL, «ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie», a été modifiée. Les Notes 1 à 4 à l'article ont également été ajoutées à cette définition. 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, généralement implicite ou obligatoire

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).

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 par l'ajout de 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 dirige 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 d'application 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 utilisés dans la série ISO/IEC 20000

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: Sa valeur peut être matérielle ou immatérielle, financière ou non financière, et elle tient compte des *risques* (3.1.20) et des responsabilités. Elle peut être positive ou négative à différentes étapes de la vie de l'actif.

Note 2 à l'article: Les actifs physiques correspondent généralement aux équipements, au stock et aux biens détenus par l'organisme. Les actifs physiques sont l'inverse des actifs immatériels, qui sont des actifs non physiques tels que les locations, les marques, les actifs numériques, les droits d'utilisation, les licences, les droits de propriété intellectuelle, la réputation et les accords.

Note 3 à l'article: Un regroupement d'actifs appelé système d'actifs pourrait également être considéré comme un actif.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Note 4 à l'article: Un actif peut également être un *élément de configuration* (3.2.2), mais 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 ou plusieurs *services* (3.2.15)

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

EXEMPLE consommateur, bénéficiaire, sponsor, acheteur.

Note 1 à l'article: Le client peut être interne ou externe à l'organisme qui fournit le ou les services.

Note 2 à l'article: Le client peut également être un *utilisateur* (3.2.28). Il peut aussi agir en tant que fournisseur.

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

Note 1 à l'article: Le terme «fournisseur externe» inclut les principaux fournisseurs désignés, mais pas leurs sous-traitants.

Note 2 à l'article: Si l'organisme inclus dans le périmètre d'application du SMS fait partie d'un organisme plus grand, l'autre partie est externe à cet organisme plus grand.

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

EXEMPLE 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'organisme et de menacer la sécurité de l'information

[SOURCE: ISO/IEC 27000:2018, 3.31]

3.2.8
fournisseur interne
partie d'un *organisme* (3.1.14) plus grand qui n'est pas inclus dans le périmètre d'application du *SMS* (3.2.23), qui conclut un accord documenté pour contribuer à la planification, à la conception, à la *transition* (3.2.27), à la fourniture ou à l'amélioration d'un *service* (3.2.15), d'un *composant de service* (3.2.18) ou d'un *processus* (3.1.18)

EXEMPLE approvisionnement, infrastructure, finance, ressources humaine, installations.

 © ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Note 1 à l'article: Le fournisseur interne et l'organisme inclus dans le périmètre d'application du SMS font tous les deux partie du même organisme plus grand.

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

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

3.2.11
procédure
manière spécifiée de réaliser 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
document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité

EXEMPLE rapports d'*audit* (3.1.1), détails d'un *incident* (3.2.5), liste de personnes en charge des formations, comptes-rendus de réunions.

Note 1 à l'article: Les enregistrements peuvent, par exemple, formaliser la traçabilité et apporter la preuve que la vérification, les actions préventives et les *actions correctives* (3.1.5) ont été réalisées.

Note 2 à l'article: En général, les enregistrements ne nécessitent pas de maîtrise des révisions.

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

3.2.13
mise en production
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), à un *composant de service* (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 immatériel.

Note 2 à l'article: Le terme «service» tel qu'il est utilisé dans le présent document se rapporte au service ou aux services inclus dans le périmètre d'application du *SMS* (3.2.23). Toute utilisation différente du terme «service» est clairement indiquée dans le présent document.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

3.2.16
disponibilité de service
aptitude d'un *service* (3.2.15) ou d'un *composant de service* (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 de service peut être exprimée par le rapport ou le pourcentage entre, d'une part, la période pendant laquelle le service ou le composant de service est réellement disponible et, d'autre part, la période définie.

3.2.17
catalogue de services
informations documentées relatives aux services qu'un organisme fournit à ses clients

3.2.18
composant de service
partie d'un *service* (3.2.15) qui, 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 service peut comprendre des *éléments de configuration* (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 avec une disponibilité conforme à ce qui a été convenu

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

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 niveau de service
caractéristique spécifique mesurable d'un *service* (3.2.15) qu'un *organisme* (3.1.14) s'engage à fournir

3.2.22
gestion des services
ensemble de capacités et de *processus* (3.1.18) permettant d'orienter et de contrôler 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 de créer de la *valeur* (3.2.29)

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

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

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

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

3.2.24
fournisseur de services
organisme (3.1.14) qui gère et fournit aux *clients* (3.2.3) un ou plusieurs *services* (3.2.15)

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), liés aux *services* (3.2.15) et au *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 d'individus qui interagit avec un ou plusieurs *services* (3.2.15), ou qui en bénéficie

Note 1 à l'article: Une personne ou une communauté de personnes sont des exemples d'utilisateurs. Un *client* (3.2.3) peut aussi être un utilisateur.

3.2.29
valeur
importance, bénéfice ou utilité

EXEMPLE valeur monétaire, résultats obtenus en termes de services, *objectifs* (3.1.13) atteints au niveau de la *gestion des services* (3.2.22), conservation des clients, élimination des contraintes.

Note 1 à l'article: La création de valeur à partir de *services* (3.2.15) comprend la réalisation de bénéfices à un niveau de ressources optimal tout en maîtrisant le *risque* (3.1.20). Un *actif* (3.2.1) et un *service* (3.2.15) sont des exemples d'éléments auxquels une valeur peut être attribuée.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

3.3 Termes spécifiques à la gestion des services utilisés dans la série ISO/IEC 20000 mais pas employé dans l'ISO/IEC 20000-1

3.3.1
organe de gouvernance
groupe ou organe qui détient la responsabilité et l'autorité ultimes des activités, de la gouvernance et des *politiques* (3.1.17) d'un *organisme* (3.1.14), à qui la *direction* (3.1.21) rend compte de ses décisions et par lequel celle-ci est tenue responsable

Note 1 à l'article: Tous les organismes, particulièrement les petits organismes, ne disposeront pas d'un organe de gouvernance distinct de la direction.

Note 2 à l'article: Un organe de gouvernance peut notamment comprendre le conseil d'administration, les comités du conseil, le conseil de surveillance, les administrateurs ou les superviseurs.

[SOURCE: ISO 37001:2016]

3.3.2
intégrateur de services
entité qui gère l'intégration de *services* (3.2.15) et de *composants de services* (3.2.18) fournis par plusieurs fournisseurs

Note 1 à l'article: L'intégrateur de services favorise la promotion de la *gestion des services* (3.2.22) de bout en bout, en particulier dans les chaînes logistiques complexes, en s'assurant que toutes les parties connaissent leur rôle dans la chaîne logistique, qu'elles sont en mesurer de le remplir et qu'elles en sont tenues responsables.

4 Terminologie utilisée dans l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties)

La plupart des termes de l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) utilisent les définitions contenues dans des dictionnaires courants et, dans certains cas, des termes spécifiquement définis pour le contexte. Ces termes définis sont issus de la terminologie de la structure de niveau supérieur des Directives ISO/IEC Partie 1, Annexe SL Appendice 2 utilisée dans toutes les normes de système de management, sont repris d'autres Normes internationales ou sont spécifiquement définis pour l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties). Par exemple, «information documentée» provient de l'Annexe SL, «sécurité de l'information» de l'ISO/IEC 27000, et «service» est spécifiquement défini pour l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties).

Certains termes de la structure de niveau supérieur des Directives ISO/IEC Partie 1, Annexe SL Appendice 2 ont été adaptés à la gestion des services et peuvent par conséquent être différents de ceux définis dans d'autres Normes internationales. Par exemple, la définition d'«action corrective» a été adaptée en «action visant à éliminer la cause ou à réduire la probabilité de récurrence d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée», tandis que la définition du terme provenant de l'Annexe SL qui est utilisé dans de nombreuses autres normes de système de management est «action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse». Dans le cadre de la gestion des services, il n'est pas toujours rentable, techniquement faisable ou souhaitable d'éliminer totalement la cause d'une non-conformité en raison de l'impact sur les services.

Certains termes définis dans le présent document ne sont pas utilisés dans l'ISO/IEC 20000-1 mais le sont dans d'autres parties de l'ISO/IEC 20000. Par exemple, il n'y a aucune exigence relative à l'organe de gouvernance dans l'ISO/IEC 20000-1, mais ce terme est utilisé dans d'autres parties pour des recommandations.

Le terme «service» tel qu'il est utilisé dans l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) se rapporte au service ou aux services inclus dans le périmètre d'application du SMS. Le terme «organisme» tel qu'il est utilisé dans l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) se rapporte à l'organisme inclus dans le périmètre d'application du SMS. L'organisme gère et fournit des services aux clients et peut également être qualifié de fournisseur de services. Dans le périmètre d'application du SMS, l'organisme peut faire partie d'un organisme plus grand, comme ce peut être le cas, par exemple, d'un département au sein d'une grande société.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés