RAPPORT
TECHNIQUE

# ISO/IEC TR 90006

Première édition
2013-11-01

# Technologies de l'information — Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la gestion des services IT et son intégration à la norme ISO/CEI 20000-1:2011

*Information technology — Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to IT service management and its integration with ISO/IEC 20000-1:2011*

Numéro de référence
ISO/IEC TR 90006:2013(F)

© ISO/IEC 2013



## DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 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 Références normatives** ... **2**

**3 Termes et définitions** ... **2**

**4 Abréviations** ... **3**

**5 Introduction à l'ISO 9001 et à l'ISO/CEI 20000-1** ... **3**
5.1 Introduction aux Normes internationales ... 3
5.2 Application de l'ISO 9001 aux services et à la gestion des services ... 8
5.3 Intégration de l'ISO 9001 et l'ISO/CEI 20000-1 ... 9
5.4 Comparaison de l'ISO 9001 et de l'ISO/CEI 20000-1 ... 11

**6 Exigences de système de management de l'ISO 9001 associées à l'ISO/CEI 20000-1** ... **16**
6.1 Domaine d'application ... 16
6.2 Références normatives ... 18
6.3 Termes et définitions ... 18
6.4 Système de management de la qualité ... 26
6.5 Responsabilité de la direction ... 30
6.6 Gestion des ressources ... 36
6.7 Réalisation du produit ... 39
6.8 Mesure, analyse et amélioration ... 55

**7 Exigences du système de management présentes dans l'ISO/CEI 20000-1, mais pas dans l'ISO 9001** ... **63**
7.1 Justificatif des articles et exigences supplémentaires dans l'ISO/CEI 20000-1 ... 63
7.2 Articles/paragraphes de l'ISO/CEI 20000-1 non présents dans l'ISO 9001 ... 64

**Annexe A** (informative) **Comparaison des exigences de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011** ... **65**

**Annexe B** (informative) **Comparaison des exigences de l'ISO/CEI 20000-1:2011 et de l'ISO 9001:2008** ... **71**

**Annexe C** (informative) **Intégration de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011** ... **76**

**Bibliographie** ... **92**

© ISO/IEC 2013 – Tous droits réservés

# Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment un système spécialisé dans la normalisation internationale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par le biais de comités techniques établis par l'organisation concernée pour traiter de domaines particuliers d'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. En liaison avec l'ISO et la CEI, d'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, 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 (ceci pouvant comprendre des informations sur l'état de la technique par exemple), il peut décider de publier un Rapport technique. Un Rapport technique est de nature purement informative et doit être révisé tous les cinq ans de la même manière qu'une Norme internationale.

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 90006 a été élaboré par le comité technique mixte ISO/CEI JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 7, *Ingénierie du logiciel et des systèmes*.

 © ISO/IEC 2013 – Tous droits réservés

# Introduction

Le présent Rapport technique donne des recommandations pour l'application de l'ISO 9001:2008 à la gestion des services issus des technologies de l'information (ou services IT). Il donne également des recommandations pour l'intégration d'un système de management de la qualité (SMQ) et d'un système de management des services (SMS).

Le présent Rapport technique décrit les similitudes et différences entre les exigences de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011. Le présent Rapport technique appuie l'adoption de systèmes de management développés selon les exigences de l'ISO 9001:2008 uniquement ou d'un système de management dit intégré, tenant compte aussi bien de l'ISO 9001:2008 que de l'ISO/CEI 20000-1:2011, ainsi que leur audit.

Le présent Rapport technique utilise la terminologie utilisée dans l'ISO 9001:2008 lorsqu'il fait référence à cette Norme internationale. Il utilise la terminologie utilisée dans l'ISO/CEI 20000-1:2011 lorsqu'il fait référence à cette Norme internationale. Par exemple, l'ISO/CEI 20000-1 se rapporte aux services et aux fournisseurs de services et l'ISO 9001 se rapporte aux produits et organismes.

© ISO/IEC 2013 – Tous droits réservés