

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

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

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.

- 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 réduites, 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.

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.