
**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



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/CEI 2011

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, 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 et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du 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

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction.....	vii
1 Domaine d'application	1
1.1 Généralités	1
1.2 Application	2
2 Références normatives	3
3 Termes et définitions	3
4 Exigences générales relatives au système de management des services	8
4.1 Responsabilité de la direction	8
4.1.1 Engagement de la direction	8
4.1.2 Politique de gestion des services.....	8
4.1.3 Autorité, responsabilité et communication	9
4.1.4 Représentant de la direction	9
4.2 Gouvernance des processus opérés par d'autres parties	9
4.3 Management de la documentation	10
4.3.1 Établir et maintenir les documents.....	10
4.3.2 Contrôle des documents	10
4.3.3 Contrôle des enregistrements	10
4.4 Management des ressources	11
4.4.1 Mise à disposition des ressources.....	11
4.4.2 Ressources humaines	11
4.5 Établir et améliorer le SMS	11
4.5.1 Définir le domaine d'application	11
4.5.2 Planifier le SMS (Planifier).....	11
4.5.3 Mettre en œuvre et exploiter le SMS (Faire)	12
4.5.4 Surveiller et passer en revue le SMS (Vérifier).....	12
4.5.5 Maintenir et améliorer le SMS (Agir).....	14
5 Conception et transition de services nouveaux ou modifiés	15
5.1 Généralités	15
5.2 Planification des services nouveaux ou modifiés	15
5.3 Conception et développement des services nouveaux ou modifiés	16
5.4 Transition des services nouveaux ou modifiés	16
6 Processus de fourniture des services	17
6.1 Gestion des niveaux de services.....	17
6.2 Fourniture des rapports de service	17
6.3 Gestion de la continuité et de la disponibilité des services	18
6.3.1 Exigences de continuité et de disponibilité des services.....	18
6.3.2 Plans de continuité et de disponibilité des services	18
6.3.3 Surveillance et test de la continuité et de la disponibilité des services.....	19
6.4 Budgétisation et comptabilisation des services	19
6.5 Gestion de la capacité.....	20
6.6 Management de la sécurité de l'information	20
6.6.1 Politique de sécurité de l'information	20
6.6.2 Contrôles de la sécurité de l'information.....	20
6.6.3 Changements et incidents concernant la sécurité de l'information	21
7 Processus de gestion des relations	21
7.1 Gestion des relations commerciales.....	21
7.2 Gestion des fournisseurs	22