



# Glossaire des termes ITIL



Le glossaire ITIL du centre de ressources **IT Services & Management** est la copie du glossaire officiel ITIL téléchargeable sur le site <http://www.best-management-practice.com>

Les termes sont ici présentés par ordre alphabétique, ce qui n'est pas le cas du glossaire original.

© Crown copyright 20XX. All rights reserved. Material is reproduced with the permission of the Office of Government Commerce under delegated authority from the Controller of HMSO.

- *ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office*
- *PRINCE2 is a Trade Mark of the Office of Government Commerce*
- *M\_o\_R® is a Registered Trade Mark and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce*
- *MSP® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce*

Ce glossaire est basé sur le glossaire **ITIL ® V3 Glossaire v3.1.24, 11 Mai 2007**.



Architecture © FrankU - Fotolia.com

### **ACCEPTATION (*Acceptance*)**

**ITIL.** Accord formel sur le fait qu'un service, processus, plan des TI, ou autre livrable est achevé, précis, fiable et satisfait aux exigences spécifiées. L'acceptation est habituellement précédée d'une évaluation ou d'un test, elle est souvent nécessaire avant de passer à l'étape suivante d'un projet ou d'un processus.

Voir Critères d'acceptation d'un service.

### **ACCÈS CONCURRENTS (*Concurrency*)**

**ITIL.** Mesure du nombre d'utilisateurs engagés dans une même opération au même moment.

### **ACCORD (*Agreement*)**

**ITIL.** Document décrivant un arrangement formel entre deux parties ou plus. Un accord exécutoire ne devient légal que s'il fait partie d'un contrat.

Voir Accord sur les niveaux de service, Accord sur les niveaux opérationnels.

### **ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA ou *Service Level Agreement*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Un accord entre un fournisseur de service des TI et un client. Le SLA décrit le service des TI, documente les cibles de niveau de service et spécifie les responsabilités du fournisseur de service des TI et du client. Un seul SLA peut couvrir plusieurs services des TI ou plusieurs clients.

Voir Accord sur les niveaux opérationnels (OLA).

### **ACCORD SUR LES NIVEAUX OPÉRATIONNELS (OLA ou *Operational Level Agreement*)**

**ITIL.** (Conception de service) (Amélioration continue du service) : Un accord entre un fournisseur de services des TI et une autre partie de la même organisation. Un OLA soutient la livraison du fournisseur de services des TI en services aux clients. L'OLA définit les biens ou les services qui seront fournis et les responsabilités des deux parties. Par exemple, il doit y avoir un OLA :

- entre le fournisseur de services des TI et un service Achats afin d'obtenir le matériel dans les délais attendus
- entre le centre de service et un groupe d'assistance afin de fournir la résolution d'un incident dans les délais attendus.

Voir Accord sur les niveaux de service (SLA).

### **ACCREDITÉ (*Accredited*)**

**ITIL.** Officiellement autorisé à prendre en charge un Rôle. Par exemple, une personne accréditée ou un organisme accrédité peut être autorisée à fournir une formation ou à procéder à des Audits.

### **ACTIF (Asset)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Toute ressource ou capacité. Les actifs d'un fournisseur de service regroupent tout ce qui peut contribuer à la fourniture d'un service. Les actifs peuvent appartenir à une des catégories suivantes : Gestion, Organisation, Processus, Compétences, Personnel, Informations, Applications, Infrastructure, et Capital financier.

### **ACTIF DE SERVICE (Service Asset)**

**ITIL.** Toute capacité ou ressource d'un fournisseur de service.

Voir Actif.

### **ACTIVITÉ (Activity)**

**ITIL.** Ensemble d'actions permettant d'obtenir un résultat spécifique. Les activités sont habituellement définies sous la forme de parties de processus ou de plans et sont documentées dans des procédures.

### **ADAPTÉ AU BESOIN (Fit to purpose)**

**ITIL.** Terme informel servant à décrire un processus, un élément de configuration, un service des TI etc, capable de satisfaire ses objectifs ou ses niveaux de service. Etre adapté nécessite une conception, une implémentation, un contrôle et un entretien adéquats.

### **ALERTE (Alert)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Avertissement qu'un seuil a été atteint, que quelque chose a changé, ou qu'une panne s'est produite. Les avertissements sont souvent créés et gérés par les outils de Gestion du Système et sont gérés par le Processus de Gestion des Événements.

### **AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES (Continual Service Improvement)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une étape du cycle de vie d'un service des TI et le titre d'une des publications phare de l'ITIL. L'amélioration continue du service a en charge la gestion des améliorations des processus de gestion des services des TI et des services des TI eux-mêmes. La performance d'un fournisseur de services informatiques est continuellement mesurée et des améliorations sont apportées aux processus, aux services des TI et à l'infrastructure des TI afin d'accroître leur efficacité, leur efficacité et leur rendement.

Voir Planifier-Faire-Vérifier-Agir.

### **ANALYSE CHRONOLOGIQUE (Chronological Analysis)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Technique contribuant à l'identification des causes possibles de problèmes. Toutes les données disponibles concernant le problème sont collectées et triées par date et période afin de fournir une périodicité détaillée. Ceci rend possible l'identification des événements ayant pu être déclenchés par d'autres.

### **ANALYSE COÛTS-BÉNÉFICES (Cost Benefit Analysis)**

**ITIL.** Activité ayant pour but d'analyser et de comparer les coûts et les bénéfices impliqués dans une ou plusieurs actions en cours.

Voir Étude de business, Valeur nette actuelle, Tarif de retour interne, Retour sur investissement, Valeur sur investissement.

### **ANALYSE DES DÉFAILLANCES DE SERVICE (SFA ou Service Failure Analysis)**

**ITIL.** (Conception de services) : Activité qui a pour raison d'identifier les causes sous-jacentes d'une ou plusieurs interruptions du service des TI. La SFA identifie également les opportunités d'amélioration des processus et des outils du fournisseur de service des TI et pas seulement celles de l'infrastructure des TI. La SFA est une activité de type projet avec des contraintes de temps, plutôt qu'un processus d'analyse courant.

Voir Analyse de la cause fondamentale (RCA).

### **ANALYSE DES MODES ET EFFETS DES DÉFAILLANCES (FMEA ou *Failure Modes and Effects Analysis*)**

**ITIL.** Approche permettant d'évaluer l'impact potentiel des défaillances. La FMEA implique d'analyser ce qui pourrait arriver suite à la défaillance de chacun des éléments de configuration jusqu'à leur effet sur le business. La FMEA est souvent utilisée par la gestion de la sécurité des informations et le Plan de continuité des services des TI.

### **ANALYSE DE KEPNER ET TREGOE**

**ITIL.** (Exploitation de Services) (Amélioration continue du service) : Une approche structurée pour résoudre un problème. Le problème est analysé en termes de "quoi, où, quand et autres". Les causes possibles sont identifiées. La cause la plus probable est testée. La cause réelle est vérifiée.

### **ANALYSE DE LA CAUSE PREMIÈRE (RCA ou *Root Cause Analysis*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Une activité qui identifie la cause fondamentale d'un incident ou d'un problème. La RCA se concentre typiquement sur les défaillances de l'infrastructure des TI.

Voir Analyse de la défaillance du service.

### **ANALYSE DE LA VALEUR DE DÉRANGEMENT (*Pain Value Analysis*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Technique aidant à identifier l'impact sur le business d'un ou de plusieurs problèmes. Une formule sert à calculer la valeur de dérangement, elle est basée sur le nombre d'utilisateurs affectés, la durée de l'indisponibilité, l'impact sur chaque utilisateur et le coût pour le business (s'il est connu).

### **ANALYSE DE L'ÉCART (*Gap Analysis*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Activité ayant pour but de comparer deux ensembles de données et d'identifier leurs différences. L'analyse des écarts sert fréquemment à comparer un ensemble d'exigences avec ce qui a été réellement fourni.

Voir Benchmarking.

### **ANALYSE DE TENDANCE (*Trend Analysis*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Analyse des données permettant d'identifier des schémas relatifs au temps. L'analyse des tendances est employée par la Gestion des problèmes afin d'identifier les défaillances habituelles ou les éléments de configuration fragiles, et par la Gestion de la capacité comme outil de modélisation pour prédire un futur comportement. Elle est aussi utilisée comme outil de gestion pour identifier les déficiences dans les processus de gestion des services des TI.

### **ANALYSE D'IMPACT DE LA DÉFAILLANCE D'UN COMPOSANT (CFIA ou *Component Failure Impact Analysis*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Technique contribuant à l'identification de l'impact de la défaillance d'un CI sur les services informatiques. On dresse un tableau avec la liste des services des TI d'un côté et les CI de l'autre. Ce qui permet l'identification des CI cruciaux (ceux qui peuvent être la cause de la défaillance de plusieurs services des TI) et des services des TI fragiles (ayant plusieurs points de défaillance uniques).

### **ANALYSE D'IMPACT SUR LE BUSINESS (BIA ou *Business Impact Analysis*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : La BIA est l'activité de la gestion de la continuité du business qui identifie les fonctions business vitales et leurs dépendances. Ces dépendances peuvent inclure des sous-traitants, des gens, d'autres processus business, des services informatiques, etc.

La BIA définit les besoins de la reprise des services des TI. Ces besoins incluent les objectifs de temps de reprise, les objectifs de point de reprise et les cibles de niveau de service minimum pour chacun des services informatiques.

### **ANALYSE PAR ARBRE DE PANNES (FTA ou *Fault Tree Analysis*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Technique pouvant être utilisée pour déterminer la chaîne des événements ayant conduit à un problème. L'analyse par arbre de panne représente la chaîne d'événements dans un schéma utilisant la notation Booléenne.

### **ANALYSE SWOT (*SWOT Analysis*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une technique qui revoit et analyse les forces et les faiblesses internes d'une organisation, ainsi que les opportunités et les menaces extérieures auxquelles elle doit faire face. SWOT signifie Forces (Strengths), Faiblesses (Weakness), Opportunités (Opportunity) et Menaces (Threats).

### **ANALYTIQUE DE SERVICE (*Service Analytics*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Technique servant à évaluer l'impact des incidents sur le business. Les analytiques de service modélisent les interdépendances entre les divers éléments de configuration, et les dépendances des services des TI envers les éléments de configuration.

### **ANATOMIE DE LA PERFORMANCE (*Performance Anatomy*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Une approche de la culture organisationnelle qui intègre et gère activement leadership et stratégie, développement des équipes, progrès technologique, gestion des performances et innovation.

### **APPEL (*Call*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un appel téléphonique au Centre de Services de la part d'un utilisateur. Un appel peut se concrétiser par la journalisation d'un incident ou d'une demande de service.

### **APPLICATION (*Application*)**

**ITIL.** Logiciel fournissant les fonctions nécessaires à un service informatique. Une application est exécutée sur un ou plusieurs serveurs ou clients.

Voir Gestion des applications, Portefeuille d'applications.

### **APTITUDE (*Capability*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : L'aptitude d'une organisation, d'une personne, d'un processus, d'une application, d'un élément de configuration, ou d'un service des TI à mener à bien une activité. Les aptitudes sont les actifs intangibles d'une organisation.

Voir Ressources.

### **ARCHITECTURE (*Architecture*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Structure d'un système ou d'un service informatique, incluant les relations des composants les uns avec les autres et avec leur environnement. L'architecture inclut également les standards et les principes qui régissent la conception et l'évolution du système.

### **ARTICLE COMMERCIAL PRÊT À L'EMPLOI (COTS ou *Commercial off the Shelf*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Application logicielle ou Middleware pouvant être achetée auprès d'un fournisseur externe.

### **ASSEMBLAGE (*Assembly*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un élément de configuration élaboré à partir d'un certain nombre d'autres éléments de configuration. Par exemple un élément de configuration serveur peut contenir des éléments de configuration pour les cartes-mères, les disques durs, les cartes mémoire, etc ; un élément de configuration de service informatique peut contenir plusieurs matériels, logiciels et d'autres éléments de configuration.

Voir Éléments de configuration d'un composant, Construction.

### **ASSURANCE QUALITÉ (QA ou *Quality Assurance*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Processus en charge d'assurer que la qualité d'un produit, d'un service ou d'un processus fournira la valeur escomptée.

### **ATTRIBUT (*Attribute*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Une information concernant un élément de configuration. Par exemple, le nom, l'emplacement, le numéro de version et le coût. Les attributs des éléments de configuration sont enregistrés dans la Base de Données de Gestion des Configurations (CMDB).

Voir Relations.

### **AUDIT (*Audit*)**

**ITIL.** Inspection et vérification formelle permettant de s'assurer qu'un standard ou un ensemble de principes a bien été suivi, que les enregistrements sont précis ou que les objectifs d'efficience et d'efficacité ont été atteints. Un audit peut être effectué par des groupes internes ou externes.

Voir Certification, Évaluation.

# B



Business © sebastien lenoir - Fotolia.com

## **BASE DE CONNAISSANCES (*Knowledge Base*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Une base de données logique contenant les données utilisées par le système de gestion des connaissances du service.

## **BASE DE DONNÉES DES ERREURS CONNUES (KEDB ou *Known Error Database*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Une base de données contenant tous les enregistrements des erreurs connues. Cette base de données est créée par la gestion des problèmes et utilisée par la gestion des incidents et des problèmes. La base de données des erreurs connues fait partie du Système de gestion des connaissances du service.

## **BASE DE DONNÉES DES FOURNISSEURS ET DES CONTRATS (SCD ou *Supplier and Contract Database*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une base de données ou un document structuré servant à gérer les contrats de sous-traitance tout au long de leur cycle de vie. La SCD contient les attributs clés de tous les contrats avec les sous-traitants et doit faire partie du Système de gestion des connaissances du service (SKMS).

## **BASE DE DONNÉES DE LA GESTION DES CONFIGURATIONS (CMDB ou *Configuration Management Database*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Base de données servant à rassembler les enregistrements de configuration tout au long de leur cycle de vie. Le système de gestion des configurations tient à jour une ou plusieurs CMDB, chacune d'elles regroupant les attributs des CI, et leurs relations les uns avec les autres.

## **BASE DE RÉFÉRENCE (*Baseline*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une mesure ou image servant de point de référence. Par exemple :

- Une base de référence ITSM peut servir de point de départ pour mesurer l'effet d'un Plan d'Amélioration du Service
- Une base de référence de performance peut servir à mesurer l'évolution des performances dans le temps d'un service des TI
- Une base de référence de Gestion des Configurations peut permettre de restaurer une infrastructure des TI selon une configuration connue si un changement ou une mise en production a échoué.

## **BENCHMARK (*Benchmark*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : État enregistré de quelque chose à un moment précis. Un test de performance peut être effectué pour une configuration, un processus, ou tout autre ensemble de données. Par exemple, un test de performance peut servir à :

- L'amélioration continue du service, afin d'établir l'état actuel des améliorations de gestion
- La Gestion de la Capacité, pour documenter les caractéristiques des performances pendant les opérations normales

Voir Benchmarking, Base de référence.

### **BESOIN (*Requirement*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Un énoncé formel de ce qui est nécessaire. Par exemple, une exigence de niveau de service, une exigence de projet, ou les Livrables exigés par un processus.

Voir Énoncé des exigences.

### **BIBLIOTHÈQUE DES SUPPORTS DÉFINITIFS (DML ou *Definitive Media Library*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un ou plusieurs endroits dans lesquels les versions définitives et approuvées de tous les éléments de configuration logiciels sont stockées en toute sécurité. La DML peut aussi contenir des CI associés tels que licences et documentation. La DML est une zone de stockage logicielle unique même si les lieux sont multiples. Tout logiciel de la DML est sous le contrôle de la Gestion des changements et de la Gestion des mises en production et est enregistré dans le Système de gestion des configurations. Seul un logiciel issu de la DML est acceptable pour être utilisé dans une mise en production.

### **BOUCLE DE CONTRÔLE (*Monitor Loop Control*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Surveiller le résultat d'une tâche, d'un processus, d'un service des TI ou d'un élément de configuration ; et le comparer à une valeur prédéfinie ; puis prendre les mesures appropriées en se basant sur cette comparaison.

### **BRITISH STANDARDS INSTITUTION (BSI)**

**ITIL.** Organisme national des standards pour le Royaume-Uni ayant en charge leur création et leur évolution (équivalent de l'AFNOR en France et le BNQ au Québec). Voir <http://www.bsi-global.com> pour de plus amples informations.

Voir ISO.

### **BUDGET (*Budget*)**

**ITIL.** Consolidation des éléments financiers prévisionnels d'une organisation ou d'une unité opérationnelle, comprenant les prévisions de recettes et de dépenses sur une période donnée.

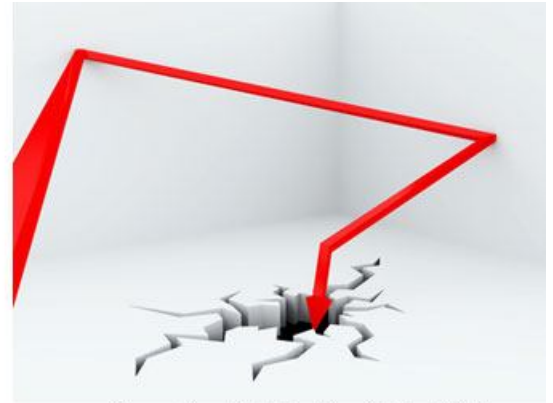
Voir Budgétiser, Planifier.

### **BUDGÉTISATION (*Budgeting*)**

**ITIL.** Activité de prévision et de contrôle des budgets. Comprend un cycle de négociation périodique pour définir les budgets futurs (habituellement annuels) ainsi que la surveillance quotidienne et l'ajustement des budgets en cours.

### **BUSINESS (*Business*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une société dans son ensemble ou une Organisation composée d'un certain nombre d'unités Business. Dans le contexte de l'ITSM, le terme Business inclut le secteur public et les organisations non commerciales, ainsi que les compagnies. Un fournisseur de services informatiques fournit des services informatiques à un Client au sein d'un Business. Le fournisseur de services informatiques peut faire partie du même Business que ses Clients (fournisseur de services interne) ou faire partie d'un autre Business (fournisseur de services externe).



Correction de trajectoire © S - Fotolia.com

### **CALENDRIER DES CHANGEMENTS (*Change Schedule*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Document qui établissant la liste de tous les changements approuvés et leurs dates d'implantation prévues. Un calendrier des changements est parfois appelé calendrier prévisionnel des changements, bien qu'il contienne quand même des informations sur les changements déjà effectués.

### **CAPABILITY MATURITY MODEL (CMM ou *Capability Maturity Model*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Le modèle de maturité d'aptitude pour logiciel (aussi connu sous le nom de CMM et SW-CMM) est un modèle servant à identifier les meilleures pratiques, afin d'améliorer le processus la maturité du processus. Le CMM a été développé par le SEI (Software Engineering Institute) de l'Université de Carnegie Mellon University. En 2000, le SW-CMM a fait l'objet d'une transition vers le modèle CMMI® (Capability Maturity Model Integration). Dès lors, le SEI a cessé de faire évoluer le modèle SW-CMM, ses méthodes d'évaluation associées, ni ses supports de formation.

### **CAPABILITY MATURITY MODEL INTÉGRATION (CMMI ou *Capability Maturity Model Integration*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Le modèle de maturité d'aptitude à l'intégration est une approche d'amélioration de processus développée par le SEI (Software Engineering Institute) de Carnegie Mellon University. Le CMMI fournit aux organisations des éléments essentiels à l'efficacité des processus. Il peut servir à guider l'amélioration de processus au cours d'un projet, au sein d'une division ou d'une organisation dans son ensemble. Le CMMI contribue à intégrer des fonctions organisationnelles traditionnellement séparées, définit les buts et les priorités de l'amélioration des processus, établit les préceptes des processus qualité et fournit un point de référence pour l'évaluation des processus en cours. Voir <http://www.sei.cmu.edu/cmmi> pour de plus amples informations.

Voir CMM, Amélioration continue, Maturité.

### **CAPACITÉ (*Capacity*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Le rendement maximum qu'un élément de configuration (CI) ou un service informatique puisse fournir en répondant aux Objectifs de Niveau de Service. Pour certains types de CI, la capacité peut être la taille ou le volume, par exemple un disque dur.

### **CAPACITÉ DE TRAITEMENT (*Throughput*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une mesure du nombre de transactions ou autres opérations effectuées dans un délai donné. Par exemple, 5000 e-mails envoyés par heure ou 200 accès disque par seconde.

### **CAPITALISATION (*Capitalization*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Identification d'un coût majeur sous la forme de capital, sans acquisition d'actif. Ceci permet d'étaler l'impact du coût sur plusieurs périodes comptables. L'exemple le plus courant est le développement logiciel ou l'achat d'une licence logicielle.

### **CATALOGUE DES SERVICES (*Service Catalog*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une base de données ou un document structuré comportant des informations sur tous les services des TI réels, dont ceux qui sont disponibles pour leur déploiement. Le catalogue des services est la seule partie du portefeuille des services rendue publique aux clients, et sert de support de vente et de fourniture des services des TI. Le catalogue des services comprend des informations sur les livrables, les prix, les points de contact, les processus de commande et de demande.

Voir Portefeuille des contrats.

### **CATÉGORIE (*Category*)**

**ITIL.** Groupe d'objets nommés ayant quelque chose en commun. Les catégories servent à regrouper des choses similaires. Par exemple, les types de coûts servent à regrouper des types de coûts similaires. Les catégories d'incidents servent à regrouper des types d'incidents similaires, les types de CI à regrouper des types d'éléments de configuration similaires.

### **CAUSE PREMIÈRE (*Root Cause*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : La cause sous-jacente ou originelle d'un incident ou d'un problème.

### **CENTRE DE COÛTS (*Cost Center*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Unité business ou un projet auquel des coûts sont affectés. Un centre de coût ne facture pas les services qu'il fournit. Un fournisseur de services informatiques peut fonctionner comme un centre de coût ou un centre de profit.

### **CENTRE DE PROFIT (*Profit Centre*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Une unité business qui facture les services fournis. Un centre de profit peut être créé avec l'objectif de faire des profits, de rembourser des coûts ou de fonctionner à perte. Un fournisseur de service des TI peut fonctionner comme un centre de coûts ou un centre de profit.

### **CENTRE DE SERVICES (*Service Desk*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Le point de contact unique entre le fournisseur de service et les utilisateurs. Un centre de services typique gère les incidents et les demandes de service, ainsi que les communications avec les utilisateurs.

### **CENTRE D'APPELS (*Call Center*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Une Organisation ou une unité business qui gère un grand nombre d'appels téléphoniques reçus et émis.

Voir Centre de Services.

### **CENTRE D'ASSISTANCE (*Help Desk*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un point de contact pour les utilisateurs pour signaler (journaliser) des incidents. Un centre d'assistance est habituellement davantage orienté technique qu'un centre de services et ne fournit pas un point de contact unique pour toutes les interactions. Le terme centre d'assistance est souvent employé à la place de centre de services.

### **CERTIFICATION (*Certification*)**

**ITIL.** Publier un certificat pour valider la conformité à un standard. La certification comporte un audit formel réalisé par une structure indépendante et accréditée. Le terme Certification signifie également décerner un certificat pour valider la qualification d'une personne.

### **CHAÎNE DE VALEUR (*Value Chain*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une suite de processus qui crée un produit ou un service des TI ayant une valeur pour un client. Chaque étape de la séquence se construit sur les précédentes et contribue à l'ensemble du produit ou du service.

Voir Réseau de valeur.

### **CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT (*Supply Chain*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Les activités d'une chaîne de valeur exécutées par des sous-traitants. Une chaîne de sous-traitance implique de multiples sous-traitants, chacun ajoutant de la valeur au produit ou au service.

Voir Réseau de valeur.

### **CHANGEMENT (*Changement*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : L'ajout, la modification ou la suppression de quelque chose que ce soit pouvant avoir un effet sur les services des TI. L'étendue doit inclure tous les services des TI, éléments de configuration, processus, documentation, etc

### **CHANGEMENT STANDARD (*Standard change*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un changement pré-approuvé présentant peu de risque, relativement commun et qui sera exécuté selon une procédure ou une instruction de travail. Par exemple, la réinitialisation d'un mot de passe ou la fourniture d'un équipement standard à un nouvel employé. Des RFC ne sont pas requises pour implanter un changement standard, RFC qui sont journalisées et suivies selon un mécanisme différent, tel qu'une demande de service.

Voir Modèle de changement.

### **CHANGEMENT URGENT (*Emergency Change*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un changement qui doit être introduit dès que possible. Par exemple pour résoudre un incident majeur ou implémenter un correctif de sécurité. Le processus de gestion des changements doit normalement avoir une procédure spécifique pour gérer les changements d'urgence.

Voir Comité consultatif des changements d'urgence.

### **CHARGÉ DE CLIENTÈLE (*Account Manager*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un rôle très proche de celui du Gestionnaire des Relations Business, mais qui comporte davantage d'aspects commerciaux. Il a principalement en charge les Clients Externes.

### **CHARGE DE TRAVAIL (*Workload*)**

**ITIL.** Les ressources nécessaires pour délivrer une partie identifiable d'un service des TI. Les charges de travail peuvent être classées par catégorie, selon leurs utilisateurs, groupes d'utilisateurs ou leurs fonctions au sein d'un service des TI. Cela sert à assister l'analyse et la gestion de la capacité, les performances, l'utilisation des éléments de configuration et des services des TI. Le terme charge de travail est parfois utilisé comme un synonyme de débit .

### **CIBLE DE NIVEAU DE SERVICE (*Service Level Target*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Un engagement documenté par un accord sur les niveaux de service (SLA). Les cibles de niveau de service sont basées sur les exigences de niveau de service (SLR) et doivent assurer que la conception d'un service des TI est adaptée aux besoins. Les cibles de niveau de service doivent être SMART et sont habituellement basées sur les KPI.

### **CI COMPOSANT (*Component C*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Élément de configuration faisant partie d'un assemblage. Par exemple, un CI carte-mère ou carte-mémoire peut faire partie d'un CI serveur.

### **CLASSIFICATION (*Classification*)**

**ITIL.** Action d'assigner une catégorie à quelque chose. La classification permet d'assurer une gestion et des rapports cohérents. Les CI, incidents, problèmes, changements, etc. sont habituellement classés.

## **CLIENT (*Client, Customer*)**

### **ITIL.**

1. [*Client*] Terme générique représentant une clientèle, le business ou un client du business. Par exemple, le Gestionnaire de Clientèle peut être synonyme de Gestionnaire des comptes. Le terme Client peut également signifier :

- Un ordinateur employé directement par un Utilisateur, par exemple un PC, un ordinateur de poche ou un poste de travail
- Une partie d'une application Client-Serveur à laquelle l'Utilisateur est directement interfacé. Par exemple un Client e-mail

2. [*Customer*] Personne qui achète des biens ou des services. Le client d'un fournisseur de service informatique est la personne ou le groupe qui définit et convient des cibles de niveau de service. Le terme "client" est aussi utilisé parfois de manière informelle pour désigner les utilisateurs, par exemple "il s'agit d'une organisation orientée Client".

## **CLIENT BUSINESS (*Business Customer*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Bénéficiaire d'un produit ou d'un service issu du business. Par exemple, si le business est la fabrication de véhicules alors le client business est celui qui achète un véhicule.

## **CLIENT EXTERNE (*External Customer*)**

**ITIL.** Un client qui travaille à un business différent de celui du fournisseur de services des TI.

Voir Fournisseur de service externe, Client interne.

## **CLIENT INTERNE (*Internal Customer*)**

**ITIL.** Un client qui travaille dans la même entité ou organisation que celui du fournisseur de services des TI.

Voir Fournisseur de service interne, Client externe.

## **CLÔTURE (*Closure*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Action de modifier l'état d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc. en lui attribuant l'état Fermé.

## **CLÔTURÉ (*Closed*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : L'état final du cycle de vie d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc. Lorsque l'état est devenu Fermé, plus aucune action n'est effectuée.

## **COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Le COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) établit les préceptes et les meilleures pratiques de gestion des processus des TI. Le COBIT est publié par l'IT Governance Institute. Voir <http://www.isaca.org/> pour de plus amples informations.

## **CODE DE BONNE PRATIQUE (*Code of Practice*)**

**ITIL.** Principe publié par un service public ou un organisme de standardisation, tel que ISO ou BSI. De nombreux standards sont basés sur un code de pratique et une spécification. Le code de pratique décrit les meilleures pratiques recommandées.

## **COLD STANDBY (*Cold Standby*)**

**ITIL.** Équivalent de Gradual Recovery (Reprise graduelle).

## **COMITÉ CONSULTATIF DES CHANGEMENTS (CAB ou *Change Advisory Board*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un groupe de personnes qui conseille le Gestionnaire des Changements dans l'évaluation, la définition des priorités et le calendrier des changements. Ce comité est habituellement composé de représentants de toutes les branches au sein du fournisseur de services informatiques, du business et des tierces parties tels que les sous-traitants.

## **COMITÉ CONSULTATIF SUR LES CHANGEMENTS URGENTS (ECAB ou *Emergency Change Advisory Board*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un sous-ensemble du Comité consultatif des changements qui prend les décisions concernant les changements d'urgence à fort impact. Les membres de l'ECAB peuvent être nommés au moment de la réunion et la composition de l'ECAB dépend de la nature du changement d'urgence.

## **COMPOSANT (*Component*)**

**ITIL.** Terme générique signifiant une partie d'un objet plus complexe. Par exemple, un système informatique peut être un composant d'un service informatique, une application peut être un composant d'une unité de mise en production. Les composants faisant l'objet d'une gestion doivent être des éléments de configuration.

## **COMPTABILITÉ (*Accounting*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Le processus qui est chargé d'identifier les coûts réels de fourniture des services des TI, de les comparer avec les budgets prévus et de gérer les écarts avec le budget.

## **CONCEPTION (*Design*)**

**ITIL.** (Conception de services) Activité ou processus qui identifie les besoins puis définit une solution pour satisfaire ses besoins.

Voir Conception de services.

## **CONCEPTION DE SERVICES (*Service Design*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une phase du cycle de vie d'un service des TI. La conception d'un service comporte un certain nombre de processus et de fonctions, c'est le titre d'une des publications phares de l'ITIL.

Voir Conception.

## **CONFIDENTIALITÉ (*Confidentiality*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Principe de sécurité nécessitant que les données ne soient accessibles qu'à des personnes autorisées.

## **CONFIGURATION (*Configuration*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Terme générique servant à décrire un groupe d'éléments de configuration fonctionnant ensemble pour fournir un service informatique ou une partie significative d'un service informatique. Le terme Configuration sert également à décrire les réglages des paramètres d'un ou de plusieurs CI.

## **CONFIGURATION DE RÉFÉRENCE (*Configuration Baseline*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Base de référence d'une configuration ayant été formellement convenue et qui est gérée via le processus de Gestion des changements. Une base de référence de configuration servira de base aux futurs constructions, mises en production et changements.

## **CONFORMITÉ (*Compliance*)**

**ITIL.** Assurer qu'un standard ou un ensemble de principes est suivi, qu'une comptabilité correcte et cohérente est appliquée ou que diverses pratiques ont été employées.

## **CONSTRUCTION (*Build*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Activité qui consiste à assembler un certain nombre d'éléments de configurations afin de créer une partie d'un service des TI. Le terme Construction fait aussi référence à une mise en production dont la distribution a été autorisée. Par exemple Construction un serveur ou Construction d'un ordinateur portable.

Voir Base de référence de configuration.

## **CONTRAT (*Contract*)**

**ITIL.** Accord exécutoire légal entre deux parties ou plus.

### **CONTRAT DE SERVICE (*Service Contract*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un contrat pour fournir un ou plusieurs services des TI. Le terme Contrat de service signifie également tout accord pour fournir des services des TI, que ce soit un contrat légal ou un SLA.

Voir Portefeuille des contrats.

### **CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE (UC ou *Underpinning Contract*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Un contrat passé entre un fournisseur de services des TI et une tierce partie. La tierce partie fournit des biens ou des services qui soutiennent la fourniture d'un service des TI à un client. Le contrat de sous-traitance définit les cibles et les responsabilités qui sont nécessaires pour atteindre les cibles de niveau de service convenues d'un SLA.

### **CONTRE-MESURE (*Countermeasure*)**

**ITIL.** Peut faire référence à n'importe quel type de contrôle. Le terme Contre-mesure est souvent utilisé pour faire référence à des mesures qui augmente la Résilience, la Tolérance de panne ou la Fiabilité d'un service des TI.

### **CONTRÔLE (*Control*)**

**ITIL.** Moyen permettant de gérer un risque, en s'assurant que l'objectif business est atteint, ou en s'assurant qu'un processus est suivi. Exemples de contrôles : Polices, Procédures, Rôles, RAID, verrous, etc. Un contrôle est parfois appelé contre-mesure ou mesure de sécurité.

Le terme contrôle signifie également un moyen de gérer l'utilisation ou le comportement d'un élément de configuration, d'un système ou d'un service des TI.

### **CONTRÔLE DES CONFIGURATIONS (*Configuration Control*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Activité ayant en charge la gestion pertinente, des ajouts, modifications ou suppressions de CI. Par exemple, en soumettant une demande de changement ou une demande de service.

### **CONTRÔLE DES OPÉRATIONS (*Operations Control*)**

**ITIL.** Synonyme de Contrôle de l'exploitation des TI.

### **CONTRÔLE DES OPÉRATIONS INFORMATIQUES (*IT Operations Control*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) Fonction en charge de la surveillance et du contrôle des services des TI et de l'infrastructure des TI.

Voir Pont d'exploitation.

### **CONTRÔLE DE PROCESSUS (*Process Control*)**

**ITIL.** Activité de planification et de mise sous contrôle d'un processus, ayant pour objectif d'accomplir le processus d'une manière efficace, efficiente et cohérente.

### **CONTROL OBJECTIVES FOR INFORMATION AND RELATED TECHNOLOGY (COBIT)**

**ITIL.** Voir COBIT.

### **COPIE DE SAUVEGARDE (*Backup*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Exploitation de Services) : Copie des données permettant de protéger l'original de toute perte d'intégrité ou de disponibilité.

### **CORRECTIONS DE TRAJECTOIRE (*Course Corrections*)**

**ITIL.** Changements apportés à un plan ou à une activité en cours d'avancement, pour garantir l'atteinte des objectifs fixés. Les corrections de cours résultent d'un processus de surveillance de l'avancement.

### **COUPLAGE TÉLÉPHONIE-INFORMATIQUE (CTI ou *Computer Telephony Integration*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Terme générique recouvrant toutes sortes d'intégrations entre ordinateurs et systèmes de téléphonie. Ce terme sert principalement à désigner des systèmes où une application affiche des écrans détaillés relatifs aux appels reçus et émis.

Voir Distribution automatique des appels, Réponse vocale interactive.

### **COÛT (Cost)**

**ITIL.** Quantité financière dépensée pour une activité, un service informatique ou une unité business spécifique. Les coûts consistent en coût réel (argent), notion de coût comme le temps des employés, et l'amortissement.

### **COÛT OPÉRATIONNEL (Operational Cost)**

**ITIL.** Coût résultant du fonctionnement des services des TI. Souvent des paiements répétitifs. Par exemple les coûts en personnel, maintenance du matériel et électricité (également appelés dépenses courantes ou dépenses de fonctionnement ).

Voir Augmentation de capital.

### **COÛTS DE FONCTIONNEMENT (Running Costs)**

**ITIL.** Synonyme de Coûts opérationnels.

### **COÛT DIRECT (Direct Cost)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Coût de fourniture d'un service des TI pouvant être attribué dans sa globalité à un Client, un Centre de coût, un Projet, etc. Par exemple, le coût de la fourniture de serveurs ou de licences logicielles non partagés.

Voir Coût indirect.

### **COÛT D'OPPORTUNITÉ (Opportunity cost)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Un coût servant à prendre une décision pour choisir entre différents investissements. Le coût d'opportunité représente le revenu qui aurait été généré en utilisant les ressources d'une autre façon. Par exemple, le coût d'opportunité d'acheter un nouveau serveur peut inclure une activité d'amélioration du service qui n'a pas été effectuée et qui aurait eu un coût. L'analyse du coût d'opportunité fait partie des processus de prise de décision, bien qu'il ne soit pas traité comme un coût réel dans aucun relevé financier.

### **COÛT FIXE (Fixed cost)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un coût qui ne varie pas avec l'usage d'un service des TI. Par exemple le coût du matériel pour un serveur.

Voir Coût variable.

### **COÛT INDIRECT (Indirect Cost)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un coût de fourniture d'un service des TI ne pouvant pas être affecté dans sa globalité à un Client spécifique. Par exemple, le coût de la fourniture de serveurs ou de licences logicielles partagés. Également nommé Frais généraux.

Voir Coût direct.

### **COÛT MARGINAL (Marginal cost)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Le coût pour continuer à fournir un service des TI. Le coût marginal ne comprend pas l'investissement déjà effectué, par exemple le coût de développement d'un nouveau logiciel et la fourniture d'une formation.

### **COÛT TOTAL DE POSSESSION (TCO ou (Total Cost of Ownership)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une méthodologie qui aide à la prise de décision en termes d'investissement. Le TCO évalue l'ensemble du coût de la possession tout au long du cycle de vie d'un élément de configuration, pas seulement le coût initial ou son prix d'achat.

Voir Coût total d'utilisation.

### **COÛT TOTAL D'UTILISATION (TCU ou (Total Cost of Utilization)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une méthodologie qui aide à la prise de décision en termes d'investissement et d'approvisionnement en service. Le TCU évalue l'ensemble du coût pour le client du cycle de vie d'un service des TI.

Voir Coût total de possession.

### **COÛT UNITAIRE (*Unit Cost*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Le coût pour le fournisseur de services des TI de la fourniture d'un composant unitaire d'un service des TI. Par exemple, le coût d'un ordinateur de bureau ou d'une transaction.

### **COÛT VARIABLE (*Variable Cost Dynamic*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un coût dépendant de la manière dont un service des TI est utilisé, du nombre de produits fabriqués, du nombre et du type d'utilisateurs, ou de quelque chose d'autre ne pouvant pas être fixé à l'avance.

Voir Dynamique des coûts variables.

### **CRAMM**

**ITIL.** Méthodologie et outil d'analyse et de gestion des risques. Le CRAMM a été développé par le gouvernement britannique, mais est maintenant une propriété privée. De plus amples informations sont disponibles sur <http://www.cramm.com/>.

### **CRITÈRES D'ACCEPTATION D'UN SERVICE (SAC ou *Service Acceptance Criteria*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un ensemble de critères permettant d'assurer qu'un service des TI correspond à sa fonctionnalité et aux exigences de qualité et que le fournisseur de service des TI est prêt à faire fonctionner ce nouveau service des TI dès qu'il aura été déployé.

Voir Acceptation.

### **CULTURE (*Culture*)**

**ITIL.** Ensemble de valeurs qui sont partagées par un groupe de personnes, incluant certaines attentes sur la manière dont les gens doivent se comporter, sur leurs idées, leurs opinions et leurs pratiques.

Voir Vision.

### **CULTURE DE SERVICE (*Service Culture*)**

**ITIL.** Une culture orientée client. Les objectifs majeurs d'une culture du service sont la satisfaction du client et aider le client à atteindre ses objectifs métier.

### **CYCLE DE DEMING (*Deming Cycle*)**

**ITIL.** Synonyme de Planifier-Faire-Vérifier-Agir (*Plan-Do-Check-Act*).

### **CYCLE DE VIE (*Lifecycle*)**

**ITIL.** Les différentes étapes de la vie d'un service des TI, d'un élément de configuration, d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc. Le cycle de vie définit les catégories d'état et les transitions d'un état à un autre sont autorisées. Par exemple :

- Le cycle de vie d'une application comprend les besoins, la conception, la construction, le déploiement, l'exploitation, l'optimisation
- Le cycle de vie étendu d'un incident comprend la détection, la réponse, le diagnostic, la réparation, la reprise, la restauration.
- Le cycle de vie d'un serveur peut comprendre : commandé, reçu, en test, en marche, au rebut, etc

### **CYCLE DE VIE DÉTAILLÉ D'UN INCIDENT (*Expanded Incident Lifecycle*)**

**ITIL.** (Gestion de la disponibilité) : Étapes détaillées du cycle de vie d'un incident. Ces étapes sont la détection, le diagnostic, la réparation, la reprise, la restauration. Le cycle de vie étendu d'un incident aide à comprendre toutes les contributions à l'impact des incidents et à planifier comment mieux les contrôler et les réduire.

### **CYCLE DE VIE DE LA GESTION DU (DES) SERVICE(S) (*Service Management Lifecycle*)**

**ITIL.** Une approche de la gestion des services des TI qui met l'accent sur l'importance de la coordination et des contrôles pendant les diverses fonctions, processus et systèmes nécessaires pour gérer le cycle de vie

complet des services des TI. Le cycle de vie de la gestion du/des service(s) est une approche qui prend en compte la stratégie, la conception, la transition, l'exploitation et l'amélioration des services des TI.

# D



Driver © Nicola Gavin - Fotolia.com

## **DATA-TO-INFORMATION-TO-KNOWLEDGE-TO-WISDOM (DIKW)**

**ITIL.** Une manière de comprendre les relations entre les données, les informations, les compétences et l'action prudente. Le schéma DIKW montre comment chacun de ses éléments influe sur les autres.

## **DÉFAILLANCE (*Failure*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Perte de la possibilité de fonctionner selon les spécifications ou de fournir le résultat requis. Le terme de Défaillance peut s'appliquer à des services des TI, des processus, des activités, des éléments de configuration, etc. Une défaillance est souvent la cause d'un incident.

## **DEMANDE DE CHANGEMENT (RFC ou *Change Request* ou *Request for Change*)**

**ITIL.**

1. [*Change Request*] Équivalent de Request for Change (RFC).
2. [*Request for Change*] (Transition de service) : Une demande formelle de changement à effectuer. Une RFC comporte des détails sur le changement proposé et peut être enregistrée sur papier ou électroniquement. Le terme RFC est souvent utilisé à contresens pour signifier Enregistrement de changement ou le changement lui-même.

## **DEMANDE DE SERVICE (*Service Request*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Une demande d'un utilisateur pour avoir une information, un conseil ou pour bénéficier d'un changement standard ou encore pour avoir un accès à un service des TI. Par exemple, pour réinitialiser un mot de passe, ou fournir des services des TI standard à un nouvel utilisateur. Les demandes de service sont habituellement gérées par un centre de services et ne nécessitent pas de RFC pour être soumises.

Voir Satisfaction de la demande.

## **DÉPENDANCE (*Dependency*)**

**ITIL.** Relation directe ou indirecte d'un processus ou d'une activité l'un avec l'autre.

## **DÉPENSE OPÉRATIONNELLE (OPEX ou *Operational Expenditure*)**

**ITIL.** Synonyme de Coût opérationnel.

## **DÉPLOIEMENT (*Deployment* ou *Rollout*)**

**ITIL.** 1. [*Deployment*] (Transition de Services) : Activité en charge du déplacement de tout matériel, logiciel, documentation processus, etc. nouveau ou modifié dans son environnement réel. L'implantation fait partie du processus de gestion des mises en production et de l'implantation.

2. [*Rollout*] (Transition de Services) : Synonyme de Déploiement ( ! !). Souvent utilisé pour faire référence à des déploiements complexes ou en plusieurs phases ou à des déploiements sur de multiples lieux.

### **DÉPRÉCIATION (*Depreciation*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Mesure de la réduction de la valeur d'un actif tout au long de sa durée de vie. Elle est basée sur l'usure, la consommation ou autre facteur de réduction en termes de valeur économique utile.

### **DESCRIPTION DE POSTE**

**ITIL.** Un document définissant les rôles, responsabilités, compétences et savoir-faire exigés par une personne en particulier. La description d'un poste peut inclure de multiples rôles, par exemple les rôles du gestionnaire des configurations et du gestionnaire des changements peuvent être cumulés par une seule personne.

### **DÉTECTION (*Detection*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Étape du cycle de vie d'un incident. La détection résulte du fait qu'un incident devient connu du fournisseur de services. La détection peut être automatique ou être le résultat de la journalisation d'un incident par un client.

### **DÉVELOPPEMENT (*Development*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Processus en charge de la création ou de la modification d'un service des TI ou d'une application. Sert aussi à désigner le rôle ou le groupe qui procède au travail de développement.

### **DE SECOURS (*Standby*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Fait référence aux ressources qui ne sont pas nécessaires à la fourniture des services des TI réels, mais sont disponibles pour soutenir les plans de continuité des services des TI. Par exemple, un centre de données de secours peut être tenu à jour afin de soutenir des arrangements de Reprise immédiate ou rapide, Reprise intermédiaire ou Reprise graduelle.

### **DIAGNOSTIC (*Diagnosis*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Etape du cycle de vie d'un incident ou d'un problème. Le but du diagnostic est d'identifier une solution de contournement pour un incident ou la cause fondamentale d'un problème.

### **DIAGRAMME D'ISHIKAWA (*Ishikawa diagram*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) (Amélioration continue du service) : Une technique qui aide à identifier toutes les causes possibles d'un problème. Inventée à l'origine par Kaoru Ishikawa, le résultat de cette de technique est un schéma ressemblant à une arrête de poisson.

### **DIAGRAMME EN ARÊTES DE POISSON (*Fishbone Diagram*)**

**ITIL.** Synonyme de diagramme d'Ishikawa

### **DIMENSIONNEMENT DES APPLICATIONS (*Application Sizing*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Activité ayant en charge la compréhension des besoins en ressources nécessaires pour soutenir une nouvelle application, ou un changement majeur apporté à une application existante. Le dimensionnement des applications contribue à ce que le service des TI atteigne ses Objectifs de Niveau de Service convenus en termes de capacité et de performances.

### **DIRECTION INFORMATIQUE (*IT Directorate*)**

**ITIL.** (Amélioration continuée du service) : Direction au sein d'un fournisseur de services, chargée de développer et de fournir des services des TI. Plus répandu dans les départements du gouvernement britannique.

### **DISPONIBILITÉ (*Availability*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Capacité d'un élément de configuration ou d'un service des TI à réaliser sa fonction convenue lorsque c'est nécessaire. La disponibilité est déterminée par la fiabilité, la facilité de maintenance, la facilité de service, la performance et la sécurité. La disponibilité est habituellement calculée sous la forme d'un pourcentage. Ce calcul est basé le plus souvent sur le temps de service convenu et le Temps d'indisponibilité. La meilleure pratique consiste à calculer la disponibilité en se basant sur les mesures du service des TI effectuées côté Business.

### **DISPONIBILITÉ CONTINUE (*Continuous Availability*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Approche ou une conception visant à obtenir une disponibilité totale. Un service des TI à disponibilité continue n'a pas de période d'indisponibilité, qu'elle soit planifiée ou non.

### **DISPONIBILITÉ PROJÉTÉE DU SERVICE (PSA ou *Projected Service Availability*)**

**ITIL.** Planning de disponibilité de service revu et corrigé pour prendre en compte les arrêts planifiés de service.

### **DISTRIBUTION AUTOMATIQUE D'APPELS (ACD ou *Automatic Call Distribution*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Usage d'une technologie de l'information permettant de diriger un appel téléphonique vers la personne la plus compétente dans un laps de temps le plus court possible. L'ACD est aussi appelée Distribution d'appel automatisé.

### **DOCUMENT (*Document*)**

**ITIL.** Information sous une forme lisible. Un document peut être papier ou électronique. Par exemple, une politique, un accord sur les niveaux de service (SLA), un enregistrement d'incident, un schéma d'aménagement d'une salle informatique.

Voir Enregistrement.

### **DOSSIER BUSINESS (*Business Case*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Justification d'un élément de dépense significatif. Inclut des informations sur les coûts, les bénéfices, les options, les points de controverse, les risques et les problèmes potentiels.

Voir Analyse des Coûts et des Bénéfices.

### **DOSSIER DE CHANGEMENT (*Change Case*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Technique utilisée pour prévoir l'impact des changements proposés. Les études de changement emploient des scénarios spécifiques pour clarifier l'étendue des changements proposés et apporter l'aide d'une Analyse des Coûts et des Bénéfices. Voir Étude de cas.

### **DRIVER (*Driver*)**

**ITIL.** Facteur influençant la stratégie, les objectifs ou les besoins. Par exemple une nouvelle législation ou les actions des concurrents.

### **DROITS (*Rights*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Droits ou permissions garanties à un utilisateur ou à un rôle. Par exemple, le droit de modifier des données particulières ou d'autoriser un changement.

# E



Etiquette © Eric Isselée - Fotolia.com

## **ÉCONOMIES DE GAMME (*Economies of scope*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Réduction de coût qui est attribuée à un service des TI en utilisant un actif existant dans un autre but. Par exemple, fournir un nouveau service des TI à partir d'une infrastructure des TI déjà existante.

Voir Économies d'échelle.

## **ÉCONOMIES D'ÉCHELLE (*Economies of scale*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Réduction du coût moyen qui est rendue possible en augmentant l'usage d'un service des TI ou d'un actif.

Voir Économies d'étendue.

## **EFFICACITÉ (*Effectiveness*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Mesure permettant de savoir si les objectifs d'un processus, d'un service ou d'une activité ont été atteints. Un processus ou une activité efficace est celui ou celle qui atteint les objectifs convenus.

Voir KPI.

## **EFFICIENCE (*Efficiency*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Mesure permettant de savoir si la bonne quantité de ressources a été utilisée pour un processus, un service ou une activité. Un processus efficace atteint ses objectifs avec un minimum de temps, d'argent, de personnel ou autres ressources.

Voir KPI.

## **ÉLÉMENT D'INVESTISSEMENT (*Capital Item*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un actif qui est intéressant pour la gestion financière car sa valeur est supérieure à une certaine valeur financière établie.

## **ÉLÉMENT DE CONFIGURATION (CI ou *Configuration Item*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Tout composant devant être géré afin de fournir un service des TI. Les informations concernant chaque CI sont enregistrées dans un enregistrement de configuration au sein du Système de gestion des configurations (CMS) où elles sont tenues à jour pendant tout son cycle de vie par la Gestion des configurations. Les CI sont sous le contrôle de la Gestion des changements. Les CI comprennent habituellement les services des TI, le matériel, les logiciels, les immeubles, les personnes et la documentation formelle tels que la documentation des processus et les SLA.

### **ÉLÉMENT DE COÛT (*Cost Element*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Niveau moyen de catégorie auquel des coûts sont attribués en termes de budget et de comptabilité. Le niveau de catégorie le plus élevé étant le type de coût. Par exemple, un type de coût en personnel peut avoir des éléments de coût tels que, salaires, participation du personnel, dépenses, formation, heures supplémentaires, etc. Les éléments de coût peuvent encore être décomposés en unités de coût. Par exemple, l'élément de coût dépenses peut inclure des unités de coût, comme Hôtels, Transport, Repas, etc

### **ÉNONCÉ DE MISSION (*Mission Statement*)**

**ITIL.** L'énoncé de mission d'une organisation est une description brève mais complète du but et des intentions générales de cette organisation. Il définit ce qui doit être accompli, mais ne dit pas comment y parvenir.

### **ENREGISTREMENT (*Record*)**

**ITIL.** Document contenant les résultats ou d'autres sorties d'un processus ou d'une activité. Les enregistrements sont la preuve du fait qu'une activité a été réalisée, il peut s'agir d'un document papier ou électronique. Par exemple un rapport d'audit, l'enregistrement d'un incident ou les minutes d'une réunion.

### **ENREGISTREMENT D'UNE CONFIGURATION (*Configuration Record*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Enregistrement contenant tous les détails d'un élément de configuration. Chaque enregistrement de configuration documente le cycle de vie d'un seul CI. Les enregistrements de configuration sont stockés dans une base de données de gestion des configurations.

### **ENREGISTREMENT D'UNE MISE EN PRODUCTION (*Release Record*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Enregistrement dans la CMDB qui définit le contenu d'une mise en production. Un enregistrement de mise en production a des relations avec tous les éléments de configuration qui sont affectés par la mise en production.

### **ENREGISTREMENT D'UN CHANGEMENT (*Change Record*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Enregistrement contenant tous les détails d'un changement. Chaque enregistrement de changement documente le cycle de vie d'un seul changement. Un enregistrement de changement est créé pour chaque demande de changement ayant été reçue, même pour celles qui seront rejetées par la suite. Les enregistrements de changement doivent référencer les éléments de configuration qui ont été affectés par le changement. Ils sont stockés dans le Système de Gestion des Configurations.

### **ENREGISTREMENT D'UN INCIDENT (*Incident record*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un enregistrement contenant les détails d'un incident. Chaque enregistrement d'incident documente le cycle de vie d'un seul incident.

### **ENREGISTREMENT D'UN PROBLÈME (*Problem Record*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un enregistrement contenant les détails d'un problème. Chaque enregistrement documente le cycle de vie d'un seul problème.

### **ENTENTE DE REPROCITÉ (*Reciprocal Arrangement*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Une Stratégie de continuité de service. Un accord entre deux organisations qui partagent des ressources en cas d'urgence. Par exemple, l'espace d'une salle informatique ou un ordinateur central.

### **ENVIRONNEMENT (*Environment*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Sous-ensemble de l'infrastructure des TI servant à un but particulier. Par exemple : Environnement réel, Environnement de test, Environnement de construction. Il est possible que plusieurs environnements partagent un même élément de configuration, par exemple les environnements de test, et réel peuvent utiliser différentes partitions d'un même ordinateur central. Sert également à désigner un environnement physique pouvant signifier un aménagement, l'air conditionné, un système électrique, etc.

L'environnement sert également de terme générique pour désigner les conditions extérieures pouvant influencer ou affecter quelque chose.

### **ENVIRONNEMENT DE CONSTRUCTION (*Build environment*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un environnement contrôlé où des applications, des services informatiques et autres constructions sont assemblés avant d'être transférés dans un environnement de test ou dans un environnement réel.

### **ENVIRONNEMENT DE DÉVELOPPEMENT (*Development Environment*)**

**ITIL.** (Conception de services) Un environnement servant à créer ou à modifier des services des TI ou des applications. Les environnements de développement ne sont normalement pas soumis aux mêmes degrés de contrôle que les environnements de test ou les environnements réels.

Voir Développement.

### **ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION (*Live environment ou Production Environment*)**

**ITIL.**

1. *Live Environment* (Transition de service) : Un environnement contrôlé contenant des éléments de configuration utilisé pour fournir des services des TI à des clients.

2. *Production Environment* Environnement de production.

### **ENVIRONNEMENT DE TEST (*Test Environment*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un environnement sous contrôle servant à tester des éléments de configuration, des constructions, des services des TI, des processus, etc.

### **ÉQUIPE (*Shift*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un groupe ou une équipe devant exécuter un rôle spécifique pendant une période donnée. Par exemple, il peut y avoir quatre postes de personnel de contrôle de l'exploitation des TI pour soutenir un service des TI qui est utilisé 24 heures sur 24.

### **ERREUR (*Error*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Déroulement de conception ou un dysfonctionnement erroné qui provoque une défaillance d'un ou de plusieurs éléments de configuration ou services des TI Une faute commise par une personne ou un processus défectueux ayant un impact sur un CI ou un service des TI est aussi appelé une erreur.

### **ERREUR CONNUE (KE ou *Known Error*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un problème ayant une cause première et une solution de contournement documentées. Les erreurs connues sont créées et gérées tout au long de leur cycle de vie par la gestion des problèmes. Les erreurs connues peuvent aussi être identifiées par le développement ou les sous-traitants.

### **ESCALADE (*Escalation*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Activité qui obtient des ressources supplémentaires lorsqu'elles sont nécessaires pour atteindre les cibles de niveaux de services ou satisfaire les attentes du client. L'escalade peut être nécessaire au sein de tout processus de gestion des services des TI, mais est le plus souvent associée à la gestion des incidents, à la gestion des problèmes et à la gestion des réclamations des clients. Il y a deux types d'escalades : Escalade fonctionnelle et Escalade hiérarchique.

### **ESCALADE FONCTIONNELLE (*Functional Escalation*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Transférer un incident, un problème ou un changement à une équipe technique ayant un plus haut degré d'expertise pour aider dans l'escalade.

### **ESCALADE HIÉRARCHIQUE (*Hierarchic Escalation*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Informer ou impliquer davantage des niveaux plus seniors du management afin d'aider dans le processus d'escalade.

### **eSCM\_CL (*eSourcing Capability Model for Client Organisations*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un cadre de travail destiné à guider les organisations dans leurs analyses et leurs prises de décisions sur les Modèles et les Stratégies de l'Approvisionnement en Service.

L'eSCM-CL a été développé par Carnegie Mellon University.

Voir eSCM-SP.

### **eSCM\_SP (eSourcing Capability Model for Service Providers)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un cadre de travail destiné à aider les fournisseurs de services des TI à développer leur Capacité de Gestion des services des TI à partir d'une perspective d'Approvisionnement en Service.

L'eSCM-CP a été développé par Carnegie Mellon University.

Voir eSCM-CL.

### **ESTIMATION (Estimation)**

**ITIL.** L'utilisation de l'expérience pour fournir une valeur approximative d'une Métrique ou d'un Coût. L'estimation est aussi employée dans la Gestion de la Capacité et la Gestion de la Disponibilité comme méthode de Modélisation la moins chère et la moins précise.

### **ESTIMATION DE LA VALEUR DU SERVICE (Service Valuation)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une mesure du coût total de la fourniture d'un service des TI et la valeur totale pour le business de ce service des TI. L'évaluation du service permet d'aider le business et le fournisseur de services des TI à convenir de la valeur du service des TI.

### **ÉTIQUETTE (Tag)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un code court servant à identifier une catégorie. Par exemple les tags EC1, EC2, EC3, etc peuvent servir à identifier différents résultats des clients lors de l'analyse et de la comparaison des stratégies. Le terme Marquage fait aussi référence à l'activité de marquer des objets.

### **ÉVALUATION (Assessment, Evaluation)**

**ITIL.**

1. *[Assessment]* : Inspection et analyse permettant de vérifier qu'un standard ou un ensemble de principes a bien été suivi, que les enregistrements sont précis ou que les objectifs d'efficience et d'efficacité ont été atteints.

Voir Audit.

2. *[Evaluation]* (Transition de Services) : Processus en charge de l'estimation d'un service des TI, nouveau ou changé, afin de s'assurer que les risques ont été gérés et aider à déterminer s'il faut procéder au changement.

L'évaluation est aussi employée pour comparer un résultat actuel avec un résultat escompté, ou pour comparer une alternative à une autre.

### **ÉVALUATION DES RISQUES (Risk Assessment)**

**ITIL.** Les étapes initiales de la gestion des risques. Analyser la valeur des actifs par rapport aux métiers, identifier les menaces envers ces actifs et évaluer comment chaque actif est vulnérable à ces menaces. L'évaluation du risque peut être quantitative (basée sur des données chiffrées) ou qualitative.

### **ÉVÉNEMENT (Event)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un changement d'état ayant de l'importance pour la gestion d'un élément de configuration ou un service des TI.

Le terme événement est aussi employé pour désigner une alerte ou une notification créée par un service des TI, un élément de configuration ou un outil de surveillance. Les événements requièrent habituellement du personnel d'exploitation des TI qu'il initie une action ce qui conduit le plus souvent à la journalisation d'incidents.

### **EXÉCUTION (Fulfilment)**

**ITIL.** Effectuer des activités visant à satisfaire une nécessité ou une exigence. Par exemple en fournissant un nouveau service des TI, ou en répondant à une demande (requête ?) de service.

### **EXÉCUTION DES REQUÊTES (Request Fulfilment)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Processus en charge de la gestion du cycle de vie de toutes les demandes de changement.

### **EXIGENCE DE NIVEAU DE SERVICE (SLR ou *Service Level Requirement*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Une exigence du client pour un aspect particulier d'un service des TI. Les SLR sont basés sur les objectifs business et servent à négocier les cibles de niveau de service convenues.

### **EXPLOITATION (*Operation*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Gestion quotidienne d'un service des TI, d'un système ou d'un élément de configuration ; etc. Une opération peut aussi signifier une activité ou une transaction prédéfinie. Par exemple, charger une bande magnétique, accepter de l'argent à un point de vente ou lire les données d'un disque dur.

Synonyme : Fonctionnement.

### **EXPLOITATION CONTINUE (*Continuous Operation*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Approche ou une conception visant à éliminer les périodes d'indisponibilité d'un service des TI. Notez que des éléments de configuration spécifiques peuvent être indisponibles alors que le service des TI reste disponible.

### **EXPLOITATION DE SERVICES (*Service Operation*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Une étape du cycle de vie d'un service des TI. L'Exploitation de Services comporte un certain nombre de processus et de fonctions, c'est également l'intitulé d'une des publications-phares de l'ITIL.

Voir Opération.

### **EXPLOITER (*Operate*)**

**ITIL.** Accomplir ce qui est demandé. On dit d'un processus ou d'un élément de configuration qu'il fonctionne s'il fournit les résultats exigés. Fonctionner signifie également effectuer une ou plusieurs opérations.. Par exemple, des opérations quotidiennes sont nécessaires pour effectuer le maintien en condition opérationnel d'un ordinateur.

### **EXTENSIBILITÉ (*Scalability*)**

**ITIL.** La capacité d'un service des TI, processus, élément de configuration, etc à accomplir sa fonction convenue lorsque la charge de travail ou l'étendue change.

### **EXTERNALISATION (*Outsourcing*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Utiliser un fournisseur de services externe pour gérer les services des TI.

Voir Approvisionnement en service, Fournisseur de services de Type III.

# F



Fenêtre des changements © Kim Warden - Fotolia.com

## **FACILITÉ DE MAINTENANCE (*Maintainability*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Mesure permettant de savoir dans quel délai et avec quelle efficacité un élément de configuration ou un service des TI peut être restauré pour retrouver un fonctionnement normal suite à une panne. La facilité de maintenance est souvent mesurée et rapportée sous le nom de MTRS. La facilité de maintenance sert également dans le contexte de développement d'un logiciel ou d'un service des TI pour signifier la possibilité de le changer ou de le réparer facilement.

## **FACILITÉ D'UTILISATION (*Usability*)**

**ITIL.** (Conception de services) : La facilité avec laquelle une application, un produit ou un service des TI peut être utilisé. Les exigences de facilité d'emploi sont souvent incluses dans l'énoncé des exigences.

## **FACTEUR CLÉ DE SUCCÈS (CSF ou *Critical Success Factor*)**

**ITIL.** Événement ou élément contribuant à la réussite d'un processus, d'un projet, d'un plan ou d'un service des TI. Les KPI servent à mesurer l'obtention de chaque CSF. Par exemple, un CSF de protection des services des TI lors des changements peut être mesuré par des KPI tels que pourcentage de réduction des changements défectueux , pourcentage de réduction des changements causant des incidents , etc.

## **FACTURATION (*Charging*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Demande de rétribution financière de la fourniture de services des TI. La facturation des services des TI est optionnelle, et de nombreuses organisations choisissent de considérer leur fournisseur de services informatiques comme un Centre de coût.

## **FACTURATION MODULÉE (*Differential Charging*)**

**ITIL.** Une technique utilisée pour soutenir la gestion de la demande en facturant des valeurs différentes pour la même fonction de service informatique selon les heures.

## **FACTURATION NOTIONNELLE (*Notional Charging*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Une approche de la facturation des services des TI. Les coûts à facturer aux clients sont calculés et les clients sont informés des frais, mais l'argent n'est pas réellement transféré. La facturation notionnelle est parfois introduite afin d'attirer l'attention des clients sur les coûts qu'ils encourent ou comme préliminaire à l'introduction d'une facturation réelle.

## **FENÊTRE DES CHANGEMENTS (*Change Window*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Une période normale, convenue pendant laquelle des changements ou des mises en production peuvent être implantées avec un impact minimal sur les services. Les fenêtres de changement sont habituellement documentées dans les SLA.

## **FENÊTRE DE MISE EN PRODUCTION (*Release Window*)**

**ITIL.** Synonyme de Fenêtre de changement.

### **FIABILITÉ (*Reliability*)**

**ITIL.** (Conception de service) (Amélioration continue du service) : Une mesure de la durée pendant laquelle un élément de configuration ou un service des TI peut exécuter sa fonction attendue sans interruption. Habituellement mesurée par le MTBF ou MTBSI. Le terme "Fiabilité" peut aussi servir à établir la probabilité selon laquelle un processus, une fonction, etc fournira le résultat exigé.

Voir Disponibilité.

### **FONCTION (*Function*)**

**ITIL.** Une équipe ou un groupe de personnes ainsi que les outils qu'ils utilisent pour mener à bien un ou plusieurs processus ou activités. Par exemple le centre de service.

Le terme Fonction peut aussi avoir deux autres significations :

- L'utilité d'un élément de configuration, d'une personne, d'une équipe, d'un processus ou d'un service des TI. Par exemple, une fonction d'un service d'e-mail peut être de stocker et de faire suivre les e-mails envoyés ; une fonction d'un processus business peut être de répartir les biens vers les clients
- Pour répondre correctement à l'utilité que l'on en attend "L'ordinateur fonctionne correctement"

### **FONCTIONNEMENT (*Operation*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Gestion quotidienne d'un service des TI, d'un système ou d'un élément de configuration ; etc. Une opération peut aussi signifier une activité ou une transaction prédéfinie. Par exemple, charger une bande magnétique, accepter de l'argent à un point de vente ou lire les données d'un disque dur.

Synonyme : Exploitation.

### **FONCTION BUSINESS VITALE (VBF ou *Vital Business Function*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une fonction d'un processus métiers qui est cruciale pour le succès des métiers. Les fonctions métiers vitales sont d'une importance considérable pour la Gestion de la continuité des métiers, la Gestion de la continuité des services des TI, la Gestion de la disponibilité.

### **FOURNISSEUR (*Supplier*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) (Conception de services) : Une tierce partie responsable de la fourniture de biens ou de services qui sont nécessaires à la fourniture de services des TI. Exemples de sous-traitants : revendeurs de matériel et de logiciels, fournisseurs de réseau et de télécoms et organisations d'externalisation.

Voir Contrat de sous-traitance, Chaîne de sous-traitance.

### **FOURNISSEUR DE SERVICES (*Service Provider*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une organisation qui fournit des services à un ou plusieurs clients internes ou clients externes. Le terme fournisseur de services est souvent employé comme synonyme pour Fournisseur de services des TI.

Voir Fournisseur de services de type I, Fournisseur de services de type II, Fournisseur de services de type III.

### **FOURNISSEUR DE SERVICES APPLICATIFS (ASP ou *Application Service Provider*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Un fournisseur de service externe qui fournit des services informatiques à l'aide d'applications hébergées dans les locaux du fournisseur de service. Les utilisateurs accèdent aux applications au moyen de connexions réseau avec le fournisseur de service.

### **FOURNISSEUR DE SERVICES DE TYPE I (*Type I Service Provider*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un fournisseur de services interne qui est imbriqué dans une unité business. Il peut y avoir plusieurs fournisseurs de services de type I au sein d'une organisation.

### **FOURNISSEUR DE SERVICES DE TYPE II (*Type II Service Provider*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un fournisseur de services interne qui fournit des services des TI partagés par plusieurs unités business.

### **FOURNISSEUR DE SERVICES DE TYPE III (*Type III Service Provider*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un fournisseur de services qui fournit des services des TI à des clients externes.

### **FOURNISSEUR DE SERVICES EXTERNE (*External Service Provider*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un fournisseur de services des TI qui fait partie d'une organisation différente de celle de son client. Un fournisseur de services des TI peut avoir à la fois des clients internes et des clients externes.

Voir Fournisseur de services de Type III.

### **FOURNISSEUR DE SERVICES INFORMATIQUES (*IT Service Provider*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Un fournisseur de services des TI qui fournit des services informatiques à des clients internes et à des clients externes.

### **FOURNISSEUR DE SERVICES INTERNE (*Internal Service Provider*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Un fournisseur de services des TI qui fait partie de la même entreprise que celle de son client. Un fournisseur de services des TI peut avoir à la fois des clients internes et des clients externes.

Voir Fournisseur de services de Type I, Fournisseur de services de Type II, Internalisation.

### **FOURNISSEUR DE SERVICES INTERNET (ISP ou *Internet Service Provider*)**

**ITIL.** Un fournisseur de services externe qui propose un accès à l'internet. La plupart des ISP fournit aussi d'autres services des TI tels que l'hébergement de sites web.

### **FRAIS D'INVESTISSEMENT (CAPEX ou *Capital Expenditure*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Le coût d'achat d'un bien qui deviendra un actif financier, par exemple équipement informatique et immeubles. La valeur de l'actif est amortie sur plusieurs périodes comptables.

### **FRAIS GÉNÉRAUX (*Overhead*)**

**ITIL.** Synonyme de Coût indirect.

# G



Gouvernance © OutdoorPhotos - Fotolia.com

## **GARANTIE (*Warranty*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une promesse ou une garantie qu'un produit ou un service répond à ses exigences convenues.

Voir Validation et test du service, Garantie du service.

## **GARANTIE DE SERVICE (*Service Warranty*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : L'assurance qu'un service des TI satisfera les exigences convenues. Il peut s'agir d'un accord formel, tel qu'un accord sur les niveaux de service (SLA) ou d'un contrat, ou bien ce peut être un message marketing ou une image de marque. La valeur business d'un service des TI est générée par la combinaison de l'utilité du service (ce qu'il fait) et la garantie du service (comment il y parvient).

Voir Garantie.

## **GESTION DES SYSTÈMES (*System Management*)**

**ITIL.** La partie de la gestion des services des TI qui s'intéresse davantage à la gestion de l'infrastructure des TI qu'aux processus.

## **GESTIONNAIRE DES RELATIONS BUSINESS (*Business Relationship Manager*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Il s'agit d'un rôle en charge de maintenir une relation avec un ou plusieurs clients. Ce rôle est souvent combiné avec celui du gestionnaire des niveaux de service.

Voir Gestionnaire des comptes.

## **GESTIONNAIRE DE PROCESSUS (*Process Manager*)**

**ITIL.** Rôle dont la responsabilité est de réaliser la gestion opérationnelle d'un processus. Les responsabilités du gestionnaire de processus comprennent la planification et la coordination de toutes les activités nécessaires à son fonctionnement, sa surveillance et l'établissement de tableaux de bords sur le fonctionnement du processus. Il peut y avoir plusieurs gestionnaires de processus d'un même processus, par exemple des Gestionnaires des changements régionaux ou des Gestionnaires de la continuité des services des TI pour chaque centre de données. Le rôle du gestionnaire de processus est souvent confondu avec celui de propriétaire du processus, mais ces deux rôles peuvent être distincts dans les grandes organisations.

## **GESTIONNAIRE DE SERVICES (*Service Manager*)**

**ITIL.** Un gestionnaire qui est responsable de la gestion quotidienne du cycle de vie d'un ou plusieurs services des TI. Le terme Gestionnaire du/des service(s) sert aussi à désigner tout gestionnaire au sein du fournisseur de services des TI. Communément utilisé pour désigner un gestionnaire des relations business, un gestionnaire de processus, un directeur comptable, ou un dirigeant ayant des responsabilités sur l'ensemble des services des TI.

### **GESTION DES ACCÈS (*Access Management*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Le processus responsable d'autoriser les utilisateurs à faire usage des services des TI, des données ou autres actifs. La Gestion de l'accès contribue à protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des actifs en assurant que seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder ou modifier les actifs. La Gestion de l'accès est parfois appelée Gestion des Droits ou Gestion de l'Identification.

### **GESTION DES ACTIFS (*Assess Management*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : La gestion des actifs est le processus en charge du suivi et du rapport de la valeur ainsi que de la possession des actifs financiers tout au long de leur cycle de vie. La gestion des actifs fait partie d'un processus global de gestion des actifs de service et de gestion des configurations.

Voir Registre des actifs.

### **GESTION DES ACTIFS DE SERVICES ET DES CONFIGURATIONS (*SCAM* ou *Service Asset and Configuration Management*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Processus en charge à la fois de la gestion des configurations et de la gestion des actifs.

### **GESTION DES APPLICATIONS (*Application Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Exploitation de Services) : La fonction responsable de la gestion des applications tout au long de leur cycle de vie.

### **GESTION DES CHANGEMENTS (*Change Management*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Processus en charge de contrôler le cycle de vie de tous les changements. Le principal objectif de la gestion des changements est de rendre possible la mise en œuvre de changements bénéfiques avec un minimum d'interruption des services des TI.

### **GESTION DES CONFIGURATIONS (*Configuration Management*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Processus en charge de tenir à jour les informations concernant les éléments de configuration nécessaires pour fournir un service informatique ainsi que leurs relations. Ces informations sont gérées tout au long du cycle de vie du CI. La Gestion des configurations fait partie du processus global de Gestion des configurations et des actifs de service.

### **GESTION DES COÛTS (*Cost Management*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Terme générique faisant référence au budget et à la comptabilité. Parfois synonyme de Gestion financière.

### **GESTION DES DÉPLOIEMENTS ET DES MISES EN PRODUCTION (*Release and Deployment Management*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Processus qui regroupe à la fois la préparation au déploiement et la mise en production.

### **GESTION DES ÉVÉNEMENTS (*Event Management*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Processus en charge de la gestion des événements tout au long de leur cycle de vie. La gestion des événements est une des activités principales de l'exploitation des TI.

### **GESTION DES FOURNISSEURS (*Supplier Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Processus en charge de s'assurer que tous les contrats avec les sous-traitants soutiennent les besoins du business et que tous les sous-traitants remplissent leurs engagements contractuels.

### **GESTION DES INCIDENTS (*Incident Management*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Processus en charge de la gestion du cycle de vie de tous les incidents. L'objectif principal de la Gestion des incidents est de rendre le service des TI aux utilisateurs aussi rapidement que possible.

### **GESTION DES INSTALLATIONS (*Facilities Management*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Fonction en charge de la gestion de l'environnement physique où se trouve située (localisée ?) l'infrastructure des TI. La Gestion des locaux inclut tous les aspects de la gestion de l'environnement physique. Par exemple, électricité et climatisation, gestion de l'accès au bâtiment, et surveillance des conditions environnementales.

### **GESTION DES MISES EN PRODUCTION (*Release Management*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Processus en charge de la planification, du calendrier et du contrôle du mouvement des mises en production vers les environnements de test et réel. L'objectif principal de la Gestion des mises en production est de s'assurer l'intégrité de l'environnement de production et que des composants testés sont mis en production. La Gestion des mises en production fait partie de la Gestion des mises en production et des déploiements.

### **GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE (SLM ou *Service Level Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Processus en charge de négocier les accords sur les niveaux de service (SLA) et de s'assurer qu'ils sont atteints. La SLM doit s'assurer également que tous les processus de gestion des services des TI, les accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance sont adaptés aux cibles de niveau de service. La SLM surveille et établit des rapports sur les niveaux de service, et organise régulièrement des revues avec les clients.

### **GESTION DES OPÉRATIONS (*Operations Management*)**

**ITIL.** Synonyme de Gestion de l'Exploitation des TI.

### **GESTION DES OPÉRATIONS INFORMATIQUES (*IT Operations Management*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : La fonction assurée par le fournisseur de services des TI qui exécute les activités quotidiennes nécessaires pour gérer les services des TI et assurer le maintien en condition opérationnel l'infrastructure des TI. La Gestion de l'Exploitation des TI inclut le Contrôle de l'Exploitation des TI et la gestion des locaux.

### **GESTION DES PERFORMANCES (*Performance Management*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Le processus en charge des activités quotidiennes de gestion de la capacité. Ceci inclut la supervision, les alertes liées à des dépassements de seuils, l'analyse des performances et leur optimisation, ainsi que la mise en œuvre (ou l'application) des changements relatifs à la performance et à la capacité.

### **GESTION DES PROBLÈMES (*Problem Management*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Le processus en charge de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes. L'objectif principal de la Gestion des problèmes est d'éviter que des incidents ne surviennent et de minimiser l'impact des incidents qui ne pourraient pas être évités.

### **GESTION DES RELATIONS BUSINESS (BRM ou *Business Relationship Management*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Il s'agit du processus ou de la fonction en charge de maintenir une relation avec le business. La BRM inclut habituellement :

- La gestion des relations du personnel avec les dirigeants du business
- La fourniture d'une entrée à la gestion du portefeuille des services
- L'assurance que le fournisseur de services informatiques a satisfait les besoins business du client.

Ce processus a des liens étroits avec la gestion des niveaux de service.

### **GESTION DES RISQUES (*Risk Management*)**

**ITIL.** Processus en charge d'identifier, évaluer et contrôler les risques.

Voir Évaluation du risque.

### **GESTION DES SERVICES (*Service Management*)**

**ITIL.** La gestion du/des service(s) est un ensemble de possibilités organisationnelles spécialisées destinées à fournir une valeur aux clients sous la forme de service(s).

### **GESTION DES SERVICES BUSINESS (BSM ou *Business Service Management*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) (Conception de services) : Il s'agit d'une approche de la gestion des services informatiques qui considère les processus business soutenus et la contribution apportée à la création de valeur du business fourni.

Ce terme signifie également la gestion des services au business fournis à la clientèle du business.

### **GESTION DES SERVICES INFORMATIQUES (ITSM ou *IT Service Management*)**

**ITIL.** L'implantation et la gestion de services des TI de qualité, correspondant à des besoins métier. La gestion des services des TI est effectuée par les fournisseurs de services des TI grâce à un mélange adéquat de personnes, de processus et de technologies de l'information.

Voir Gestion des services.

### **GESTION DES STATUTS (*Status accounting*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Activité en charge de l'enregistrement et du rapport du cycle de vie de chaque élément de configuration.

### **GESTION DE CAPACITÉ DES COMPOSANTS (CCM ou *Component Capacity Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Processus en charge de comprendre la capacité, l'utilisation et les performances des éléments de configuration. Les données sont collectées, enregistrées et analysées afin d'être utilisées dans le Plan de capacité.

Voir Gestion de la capacité de service.

### **GESTION DE CONNAISSANCES (*Knowledge Management*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Processus en charge de rassembler, analyser, stocker et partager les connaissances et les informations au sein d'une organisation. Le but principal de la Gestion de connaissances est d'améliorer l'efficacité en réduisant le besoin de redécouvrir des connaissances.

Voir Données-Informations-Connaissances-Sagesse, Système de gestion des connaissances du service.

### **GESTION DE CRISES**

**ITIL.** Processus en charge de la gestion des implications plus larges de la Continuité du Business. L'équipe de gestion de crise est responsable des questions stratégiques, comme la gestion des relations avec les médias et la confiance des actionnaires, c'est elle qui décide du déclenchement des Plans de Continuité du Business.

### **GESTION DE LA CAPACITÉ (*Capacity Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Processus en charge de veiller à ce que la capacité des services des TI et de l'infrastructure des TI puisse répondre aux Objectifs de Niveau de Service d'une manière rentable et ponctuelle. La gestion de la capacité prend en compte toutes les ressources nécessaires pour fournir le service informatique et planifie les besoins du business à court, moyen et long terme.

### **GESTION DE LA CAPACITÉ BUSINESS (BCM ou *Business Capacity Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Dans le contexte de l'ITSM, la gestion de la capacité business est l'activité ayant en charge la compréhension des futures exigences du business afin de les intégrer dans le Plan de capacité.

Voir Gestion de la capacité du service.

### **GESTION DE LA CAPACITÉ DES SERVICES (SCM ou *Service Capacity Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Activité en charge de la compréhension des performances et de la capacité des services des TI. Les ressources utilisées par chaque service des TI et le schéma d'utilisation dans le temps sont collectés, enregistrés et analysés afin de servir à l'élaboration d'un plan de capacité.

Voir Gestion de la capacité business (BCM), Gestion de la capacité du composant (CCM).

### **GESTION DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES (*Service Continuity Management*)**

**ITIL.** Synonyme de Gestion de la continuité des services des TI (ITSCM).

### **GESTION DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES INFORMATIQUES (ITSCM ou *IT Service Continuity Management*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Processus en charge de la gestion des risques pouvant avoir un impact grave sur les services des TI. L'ITSCM assure que le fournisseur de services des TI peut toujours fournir les niveaux de service minimum attendus, en réduisant le risque à un niveau acceptable et en planifiant la reprise des services des TI. L'ITSCM doit être conçue pour soutenir la gestion de la continuité du business.

### **GESTION DE LA CONTINUITÉ DU BUSINESS (BCM ou *Business Continuity Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Il s'agit du processus business en charge de la gestion des risques pouvant avoir un impact sérieux sur le business. La gestion de la continuité du business protège les intérêts des intervenants, la réputation de la marque et sa valeur en créant des activités. Le processus de la BCM implique la réduction des risques à un niveau acceptable et la planification de la reprise des processus business suite à une interruption de celui-ci. La BCM définit les objectifs, l'étendue et les besoins de la Gestion de la continuité du Service des TI.

### **GESTION DE LA DEMANDE (*Demand Management*)**

**ITIL.** Activités qui comprennent et influencent la demande du client envers des services et l'approvisionnement en capacité pour satisfaire ces demandes. À un niveau stratégique, la gestion de la demande peut impliquer l'analyse de Schémas d'activité business et de Profils Utilisateurs. À un niveau tactique, elle peut impliquer l'usage d'un coût différentiel afin d'encourager les clients à utiliser les services des TI à des moments moins fréquentés.

Voir Gestion de la capacité.

### **GESTION DE LA DISPONIBILITÉ (*Availability Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Processus chargé de définir, d'analyser, de planifier, de mesurer et d'améliorer tous les aspects de la disponibilité des services des TI. La Gestion de la disponibilité est chargée de s'assurer que la disponibilité de tous les Rôles, Outils, Processus, Infrastructures, etc des TI est adaptée aux Objectifs de Niveau de Service convenus.

### **GESTION DE LA SÉCURITÉ**

**ITIL.** Synonyme de Gestion de la Sécurité de l'Information.

### **GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (ISM ou *Information Security Management*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Processus qui assure la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des actifs, informations, données et services des TI d'une organisation. La Gestion de la Sécurité de l'Information fait habituellement partie d'une approche organisationnelle de la Gestion de la Sécurité avec une étendue plus large que la fourniture de services informatiques. Elle inclut la manipulation des papiers, l'accès aux bâtiments, les appels téléphoniques, etc, de toute l'organisation.

### **GESTION DU PORTEFEUILLE DES SERVICES (SPM ou *Service Portfolio Management*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Processus en charge de la gestion du portefeuille de services. La gestion du portefeuille de services considère les services de par la valeur métiers qu'ils peuvent fournir.

### **GESTION DU RISQUE (MoR ou *Management of Risk*)**

**ITIL.** Méthodologie de l'OGC pour gérer les risques. La MoR inclut toutes les activités nécessaires pour identifier et contrôler l'exposition au risque pouvant avoir un impact sur l'obtention des objectifs business d'une organisation.

Voir : <http://wwwm-o-r.org/> pour de plus amples informations.

### **GESTION DU STOCKAGE (*Storage Management*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Processus en charge de la gestion du stockage et de la maintenance des données tout au long de leur cycle de vie.

### **GESTION FINANCIÈRE (*Financial Management*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Fonction et processus en charge de la gestion du budget, de la comptabilité et des besoins en facturation d'un fournisseur de services des TI.

### **GESTION PAR LA QUALITÉ TOTALE (TQM ou *Total Quality Management*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une méthodologie pour gérer l'amélioration continue à l'aide d'un système de gestion de la qualité. La TQM établit une culture impliquant toutes les personnes de l'organisation dans un processus de surveillance et d'amélioration continues.

### **GESTION PROACTIVE DES PROBLÈMES (*Proactive Problem Management*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Fait partie du processus de gestion des problèmes. L'objectif de la gestion proactive des problèmes est d'identifier et traiter les causes potentielles d'incidents avant qu'ils ne surviennent. La gestion proactive des problèmes analyse les enregistrements d'incidents et utilise les données collectées par les autres processus de gestion des services des TI pour identifier les tendances ou les problèmes significatifs.

### **GESTION TECHNIQUE (*Technical Management*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Fonction en charge de fournir des compétences techniques pour assister les services des TI et la gestion de l'infrastructure des TI. La gestion technique définit les rôles des groupes d'assistance, ainsi que les outils, processus et procédures nécessaires.

### **GOVERNANCE (*Governance*)**

**ITIL.** S'assurer que les politiques et la stratégie sont réellement mises en œuvre et que les processus requis sont correctement suivis. La gouvernance inclut la définition des rôles et des responsabilités, la réalisation de mesures et de rapports, ainsi la réalisation d'actions pour résoudre tout problème identifié.

### **GROUPE DE PILOTAGE INFORMATIQUE (ISG ou *IT Steering Group*)**

**ITIL.** Un groupe formel responsable d'assurer que les besoins métiers d'une part et les stratégies du fournisseur de services des TI et les plans d'autre part sont totalement alignés. Un Comité de direction des TI regroupe des représentants de la direction issus du business et du fournisseur de services des TI.

### **GROUPE DE SUPPORT (*Support Group*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un groupe de personnes ayant des compétences techniques. Les groupes d'assistance fournissent l'assistance technique réclamée par l'ensemble des processus de gestion des services des TI.

Voir Gestion technique.

### **GUIDE DE BONNES PRATIQUES (*Guideline*)**

**ITIL.** Document décrivant les meilleures pratiques, qui recommandent ce qui doit être fait. La conformité à un principe n'est habituellement pas obligatoire.

Voir Standard.

# H



Heures de support © Charly - Fotolia.com

## **HAUTE DISPONIBILITÉ (*High Availability*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une approche ou un concept tendant à réduire (minimiser ?) ou à cacher les effets d'une défaillance d'un élément de configuration sur les utilisateurs d'un service des TI. Les solutions à haute disponibilité sont conçues pour répondre à un niveau convenu de disponibilité et mettent en oeuvre des techniques telles que la tolérance de panne, la résilience et la reprise rapide afin de réduire le nombre d'incidents, ainsi que leur impact.

## **HEURES DE SERVICE (*Service Hours*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Une période convenue pendant laquelle un service des TI spécifique doit être disponible. Par exemple, Lundi-Vendredi de 8h00 à 17h00 sauf jours fériés. Les heures de service doivent être définies dans un accord sur les niveaux de service (SLA).

## **HEURES DE SUPPORT (*Support Hours*)**

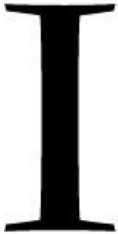
**ITIL.** (Conception de services) (Exploitation de Services) : Les heures auxquelles l'assistance est disponible pour les utilisateurs. Normalement ce sont les horaires d'ouverture du Centre de services. L'horaire d'assistance doit être défini dans un accord sur les niveaux de service (SLA) et peut être différent des heures de service. Par exemple, les heures de service peuvent être 24h/24 et l'horaire d'assistance sera 7h00 à 19h00.

## **HISTORIQUE DES CHANGEMENTS (*Change History*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Informations concernant tous les changements effectués sur un élément de configuration (CI) pendant sa durée de vie. L'historique des changements comporte tous les enregistrements de changements s'appliquant à ce CI.

## **HOT STANDBY (*Hot Standby*)**

**ITIL.** Équivalent de Fast Recovery (Reprise rapide) ou de Immediate Recovery (reprise immédiate).



Invocation © Paylessimages - Fotolia.com

### **IDENTIFICATION DES CONFIGURATIONS (*Configuration Identification*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Activité ayant en charge la collecte des informations concernant les éléments de configuration et leurs relations ainsi que la saisie de ces informations dans la CMDB. L'identification de la configuration est également responsable de l'étiquetage des CI eux-mêmes, afin que les enregistrements de configuration correspondants puissent être retrouvés.

### **IDENTIFICATION DE MISE EN PRODUCTION (*Release Identification*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Convention d'appellation servant uniquement à identifier une mise en production. L'identification de la mise en production inclut normalement une référence à un élément de configuration et à un numéro de version. Par exemple Microsoft Office 2003 SR2.

### **IDENTITÉ (*Identity*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un nom unique servant identifier un utilisateur, une personne ou un rôle. L'identité permet de garantir les droits de cet utilisateur, personne ou rôle. Des exemples d'identités peuvent être un nom d'usage comme SmithJ ou de rôle comme Gestionnaire des changements .

### **IMPACT (*Impact*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) (Transition de Services) : Mesure de l'effet d'un incident, problème ou changement sur les processus business. L'impact est souvent basé sur la manière dont les niveaux de service seront affectés. L'impact et l'urgence servent à assigner une priorité.

### **INCIDENT (*Incident*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Une interruption non prévue (planifiée ?) d'un service des TI ou une réduction de la qualité d'un service des TI. La défaillance d'un élément de configuration qui n'a pas encore eu d'impact sur le service est aussi un incident. Par exemple, la défaillance d'un seul des disques d'un ensemble de disques miroirs.

### **INCIDENT MAJEUR**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : La plus haute catégorie d'impact pour un incident. Un incident majeur provoque une interruption significative du business.

### **INDICATEUR-CLÉ DE PERFORMANCE (KPI ou *Key Performance Indicator*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une mesure servant à gérer un processus, un service des TI ou une activité. De nombreuses mesures peuvent être faites, mais seules les plus importantes d'entre elles sont définies comme étant des KPI et servent réellement à gérer et à établir des rapports sur un processus, un service des TI ou une activité. Les KPI doivent être sélectionnés afin d'assurer que l'efficacité, l'efficacité et le rendement sont tous gérés.

Voir Facteur de succès crucial.

### **INFORMATION DE GESTION (*Management Information*)**

**ITIL.** Information servant à soutenir une décision prise par la direction. L'information de gestion est souvent générée automatiquement par des outils soutenant les divers processus de gestion des services des TI. Les informations de gestion incluent souvent les valeurs des KPI tels que "Pourcentage de changements conduisant à des incidents", ou "taux de résolution immédiate".

### **INFRASTRUCTURE D'ACCUEIL MOBILE (*Portable Installation*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Une construction préfabriquée ou un gros véhicule fourni par une tierce partie qui sera déplacé sur un site lorsqu'un plan de continuité des services des TI le nécessite.

Voir Option de reprise, Infrastructure des TI.

Synonyme : Installation portable.

### **INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE (*IT Infrastructure*)**

**ITIL.** Tout ce qui est nécessaire : matériels, logiciels, réseaux, locaux, etc pour développer, tester, fournir, surveiller, contrôler ou fournir les services des TI. Le terme "Infrastructure des TI" concerne les technologies de l'information dans son ensemble, mais pas les personnes, ni les processus ou la documentation associées.

### **INSTALLATION FIXE (*Fixed Facility*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Un bâtiment permanent, disponible pour être utilisé en cas de besoin par un Plan de continuité de services des TI.

Voir Option de reprise, Lieu mobile.

### **INSTALLATION PORTABLE (*Portable Installation*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Une construction préfabriquée ou un gros véhicule fourni par une tierce partie qui sera déplacé sur un site lorsqu'un plan de continuité des services des TI le nécessite.

Voir Option de reprise, Infrastructure des TI.

Synonyme : Infrastructure d'accueil mobile.

### **INSTANTANÉ (*Snapshot*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : L'état actuel d'une configuration tel qu'il a été saisi par un outil de découverte.

Également employé comme synonyme de Test de performance.

Voir Base de référence.

### **INSTRUCTION DE TRAVAIL (*Work Instruction*)**

**ITIL.** Document contenant des instructions détaillées qui spécifient exactement quelles sont les étapes à effectuer pour mener à bien une activité. Une instruction de travail contient beaucoup de détails qu'une procédure et n'est créée que si des instructions très détaillées sont nécessaires.

### **INTEGRITÉ (*Integrity*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Principe de sécurité qui assure que les données et les éléments de configuration ne sont modifiés que par un personnel et des activités autorisés. L'intégrité considère toutes les causes possibles de modification, y compris la défaillance logicielle et matérielle, les événements touchant à l'environnement et l'intervention humaine.

### **INTERFACE AVEC LE FOURNISSEUR DE SERVICES (SPI ou *Service Provider Interface*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une interface entre le fournisseur de services des TI et un utilisateur, client, processus business ou un sous-traitant. L'analyse des interfaces de fourniture de services aide à coordonner de bout en bout la gestion des services des TI.

### **INTERNALISATION (*Insourcing*)**

**ITIL.** Synonyme d'approvisionnement interne.

## **INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO)**

**ITIL.** L'International Organisation for Standardization (ISO) est le plus grand développeur mondial de standards. L'ISO est une organisation non-gouvernementale qui regroupe un réseau d'instituts nationaux de standards dans 156 pays. De plus amples informations sur l'ISO sont disponibles à l'adresse : <http://www.iso.org/>.

## **INTERRUPTION PROJÉTÉE DU SERVICE (PSO ou *Projected Service Outage*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Document qui identifie l'effet des changements, activités de maintenance et plans de test planifiés sur les niveaux de service attendus.

## **INTERVALLE MOYEN ENTRE LES DÉFAILLANCES (MTBF ou *Mean Time Between Failures*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Mesure permettant de connaître et d'établir un rapport sur la fiabilité. Le MTBF est la durée moyenne pendant laquelle un élément de configuration ou un service des TI peut accomplir sa fonction attendue sans interruption. Il est mesuré à partir du moment où le CI ou le service des TI commence à fonctionner jusqu'à sa prochaine défaillance.

## **INTERVALLE MOYEN ENTRE LES INCIDENTS DE SERVICE (MTBSI ou *Mean Time Between Service Incidents*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Mesure permettant de connaître et d'établir un rapport sur la fiabilité. Le MTBSI est le temps moyen entre deux pannes d'un système ou un service des TI. Le MTBSI est égal à MTBF + MTRS.

## **INVOCATION (*Invocation*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Lancer les étapes définies par un plan. Par exemple déclencher le Plan de continuité du service des TI pour un ou plusieurs services des TI.

## **ISO/IEC 17799**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Code de pratiques ISO pour la gestion de la sécurité de l'information.

Voir Standard.

## **ISO/IEC 20000**

**ITIL.** Spécification et Code de pratiques ISO pour la gestion des services des TI. La norme ISO/IEC 20000 est alignée sur les meilleures pratiques ITIL.

## **ISO/IEC 27001**

**ITIL.** (Conception de service) (Amélioration continue du service) Une Spécification ISO pour la gestion de la sécurité de l'information. Le Code de pratiques correspondant est ISO/IEC 17799.

Voir Standard.

## **ISO\_9000**

**ITIL.** Terme générique faisant référence à un certain nombre de standards et principes internationaux pour des systèmes de gestion de qualité. Voir <http://www.iso.org/> pour de plus amples informations.

Voir ISO.

## **ISO\_9001**

**ITIL.** Standard international pour les systèmes de gestion de qualité.

Voir ISO 9000, Standard.

## **ITIL**

**ITIL.** Un ensemble des meilleures pratiques de gestion des services des TI. L'ITIL appartient à l'OGC et consiste en une série de publications proposant des principes pour fournir des services des TI de qualité, ainsi que les processus et les moyens nécessaires pour les soutenir.

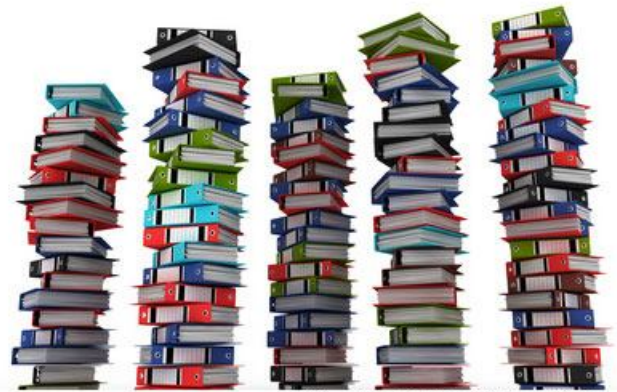
Voir <http://www.itil.co.uk> pour de plus amples informations.

### **IT SERVICE MANAGEMENT FORUM (itSMF)**

**ITIL.** Le forum de gestion des services des TI est une organisation indépendante dont le but est de promouvoir une approche professionnelle de la gestion des services des TI. L'itSMF est une organisation composée de bénévoles ayant des représentants dans de nombreux pays du globe (Chapitres itSMF). L'itSMF et ses membres contribuent au développement de l'ITIL et des standards de gestion de service associés.

Voir <http://www.itsmf.com> pour de plus amples informations.

# L



Livrable © RichWolf - Fotolia.com

### **LIGNE DE SERVICE (LOS ou *Line of Service*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Un service essentiel ou service de soutien ayant de multiples Ensemble de niveaux de services de niveaux de services. Une ligne de service est gérée par un responsable produit et chaque Ensemble de niveaux de services est conçu pour soutenir un segment particulier du marché.

### **LISTE DES ACTIFS (*Asset Register*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Liste des actifs, incluant leur possesseur et leur valeur. Le registre des actifs est maintenu à jour par la Gestion des actifs.

### **LIVRABLE (*Deliverable*)**

**ITIL.** Quelque chose qui doit être fourni afin de satisfaire un engagement inscrit dans un accord sur les niveaux de service (SLA) ou dans un contrat.

# M



Menace © FlemishDreams - Fotolia.com

## **MARCHÉ POTENTIEL (*Market Space*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Toutes les opportunités qu'un fournisseur de services des TI peut exploiter afin de répondre aux besoins des clients. L'espace de marché identifie les éventuels services des TI qu'un fournisseur de services des TI peut espérer fournir.

## **MATRICE DES RESPONSABILITÉS (*Authority Matrix*)**

**ITIL.** Synonyme de RACI. (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*)

## **MATURITÉ (*Maturity*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une mesure de la fiabilité, de l'efficience et de l'efficacité d'un processus, d'une fonction, d'une organisation, etc. Les processus et fonctions les plus matures sont alignés sur les objectifs et les stratégies business de manière formelle et sont soutenus par un cadre de travail permettant une amélioration continue.

## **MEILLEURE PRATIQUE (*Best Practice*)**

**ITIL.** Activités ou processus dont le succès a été démontré et qui sont utilisés par de multiples organisations. L'ITIL est un exemple de meilleure pratique.

## **MENACE (*Threat*)**

**ITIL.** Tout ce qui peut exploiter la vulnérabilité. Toute cause potentielle d'incident peut être considérée comme une menace. Par exemple, un incendie est une menace pouvant exploiter la vulnérabilité des revêtements de sol inflammables. Ce terme est communément utilisé par la Gestion de la Sécurité de l'Information (ISM) et la Gestion de la continuité du service des TI (ITSCM), mais s'applique aussi à d'autres domaines tels que la gestion des problèmes et la gestion de la disponibilité.

## **MESURES EN TENSION (*Tension Metrics*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Un ensemble de mesures associées, dans lesquelles les améliorations d'une des mesures ont un effet négatif sur une autre. Les mesures de tensions ont été conçues pour assurer qu'un équilibre adéquat est obtenu.

## **MÉTRIQUE (*Metric*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : La mesure permet de mieux connaître et d'établir un rapport pour aider à la gestion d'un processus, d'un service des TI ou d'une activité.

Voir KPI.

## **MÉTRIQUE EXTERNE (*External Metric*)**

**ITIL.** Une mesure (métrique ?) servant à mesurer la fourniture de services des TI à un client. Les mesures externes sont souvent définies par les Accords sur les Niveaux de Service (SLA) et font l'objet de rapports aux clients.

Voir Mesure interne.

### **MÉTRIQUE INTERNE (*Internal Metric*)**

**ITIL.** Une mesure utilisée par un fournisseur de services des TI pour surveiller l'efficacité, l'efficacité ou le rendement des processus internes du fournisseur de services des TI. Les mesures internes sont habituellement rapportées au client du service des TI.

Voir Mesure externe.

### **MIDDLEWARE (*Middleware*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Logiciel qui relie deux ou plusieurs composants logiciels . Un Middleware est habituellement acheté auprès d'un éditeur de logiciel, plutôt que développé par le fournisseur de services des TI.

Voir Prêt à l'emploi.

### **MISE EN PRODUCTION (*Release*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Un ensemble de matériels, logiciels, documentations, processus et autres composants nécessaires pour déployer un ou plusieurs changements approuvés, dans les services des TI. Le contenu de chaque mise en production est géré, testé puis déployé comme une entité autonome.

### **MODÈLE (*Model*)**

**ITIL.** Une représentation d'un système, d'un processus, d'un service des TI ou d'un élément de configuration, etc. qui aide à comprendre ou à prévoir son futur comportement.

### **MODÈLE DE CHANGEMENT (*Change Model*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Une manière répétitive de traiter une catégorie de changements particulière. Un modèle de changement établit des étapes spécifiques prédéfinies qui seront suivies pour réaliser un changement de cette catégorie. Les modèles de changement peuvent être très simples, sans qu'aucune validation ne soit nécessaire (par ex. la réinitialisation d'un mot de passe) ou très complexes avec plusieurs étapes nécessitant des validations (par ex. une mise en production logicielle majeure).

Voir Changement standard, Comité consultatif sur les Changements.

### **MODÈLE DE KANO (*Kano Model*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Un modèle développé par Noriaki Kano, qui sert à la compréhension des préférences du client. Le modèle de Kano prend en compte les attributs d'un service des TI regroupés par domaine tels que facteurs de base, facteurs d'excitation, facteurs de performance, etc.

### **MODÈLE PLANIFIER-FAIRE-VÉRIFIER-AGIR (*PDCA Model ou Plan-Do-Check-Act Model*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Un cycle en quatre phases pour la gestion des processus attribué à Edward Deming. Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir est aussi appelé roue de Deming.

**PLANIFIER** : Concevoir ou réviser les processus qui soutiennent les services des TI.

**REALISER** : Mettre en œuvre le plan et gérer les processus.

**VÉRIFIER** : Mesurer les processus et les services des TI, les comparer avec les objectifs et produire un reporting.

**AGIR** : Planifier et mettre en œuvre les changements afin d'améliorer les processus.

### **MODÉLISATION (*Modelling*)**

**ITIL.** Une technique servant à prévoir le futur comportement d'un système, d'un processus, d'un service des TI ou d'un élément de configuration, etc. La modélisation est fréquemment employée par la Gestion financière, la Gestion de la capacité et la Gestion de la disponibilité.

### **MODÉLISATION ANALYTIQUE (*Analytical Modeling*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) (Conception de services) (Amélioration de la Continuité du Service) : Technique employant des modèles mathématiques pour prévoir le comportement d'un élément de configuration ou d'un service informatique. Les modèles analytiques sont fréquemment employés dans la Gestion de la capacité et la Gestion de la disponibilité.

Voir Modélisation.

## MODÉLISATION PAR SIMULATION

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Technique ayant pour but de créer un modèle détaillé afin de prédire le comportement d'un élément de configuration ou d'un service des TI. Les modélisations de simulation peuvent s'avérer très précises mais sont aussi onéreuses et longues à développer. Une modélisation de simulation est souvent créée à l'aide d'éléments de configuration réels pouvant être modélisés, mais avec des charges de travail et des transactions artificielles. Elles sont utilisées dans la gestion de la capacité lorsque des résultats précis sont indispensables. Un modèle de simulation est parfois appelé Test de performance.

# N



Ne rien faire © monregard - Fotolia.com

## **NEAR-SHORE (*Near-Shore*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Approvisionnement en service issu d'un pays proche de celui où est basé le client. Il peut s'agir de la fourniture d'un service des TI ou de fonctions de soutien, tel qu'un centre de services.

Voir On-Shore, Off-Shore.

## **NE RIEN FAIRE (*Do Nothing*)**

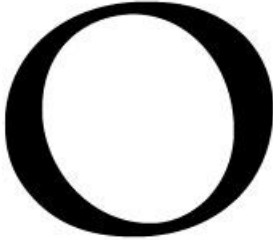
**ITIL.** (Conception de services) : Une option de reprise. Le fournisseur de services convient formellement avec le Client que la reprise de ce service des TI ne sera pas effectuée.

## **NIVEAU DE MATURITÉ (*Maturity Level*)**

**ITIL.** Intitulé d'un niveau dans un modèle de maturité, tel que le Modèle de maturité d'aptitude à l'intégration (CMMI) de Carnegie Mellon.

## **NIVEAU DE SERVICE (*Service Level*)**

**ITIL.** Réalisation mesurée et rapportée d'une ou plusieurs cibles de niveau de service. Le terme Niveau de service est parfois utilisé de façon informelle pour signifier cible de niveau de service.



Off-shore © TMAX - Fotolia.com

### **OBJECTIF (*Objective*)**

**ITIL.** L'intérêt ou le but défini d'un processus, d'une activité ou d'une organisation dans sa globalité. Les objectifs sont habituellement exprimés par des cibles mesurables. Le terme **Objectif** est aussi utilisé de manière informelle pour signifier une exigence.

Voir Aboutissement.

### **OBJECTIF BUSINESS (*Business Objective*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : L'objectif d'un processus business, ou d'un business dans son ensemble. Les objectifs du business soutiennent la vision du business, servent de guide à la stratégie des TI et sont souvent soutenus par les services informatiques.

### **OBJECTIF DE MAINTENANCE DES SERVICES (*Service Maintenance Objective*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Le temps estimé pendant lequel un élément de configuration sera indisponible du fait de l'activité de maintenance planifiée.

### **OBJECTIF DE POINT DE REPRISE (RPO ou *Recovery Point Objective*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) (Service Design) : La quantité maximale acceptable de données pouvant être perdues lors de la restauration d'un service après une interruption. L'objectif d'un point de reprise est exprimé sous la forme d'une durée avant la panne. Par exemple, un objectif de point de reprise d'une journée peut être attendu grâce à des copies de sauvegarde quotidiennes. Les objectifs de point de reprise de chaque service des TI doivent être négociés, acceptés et documentés ; ils doivent servir d'exigences à la Conception de services et aux plans de continuité des services des TI.

### **OBJECTIF DE TEMPS DE REPRISE (RTO ou *Recovery Time Objective*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) (Service Design) : La quantité maximale acceptable de données pouvant être perdues lors de la restauration d'un service après une interruption. L'objectif d'un point de reprise est exprimé sous la forme d'une durée avant la panne. Par exemple, un objectif de point de reprise d'une journée peut être attendu grâce à des copies de sauvegarde quotidiennes. Les objectifs de point de reprise de chaque service des TI doivent être négociés, acceptés et documentés ; ils doivent servir d'exigences à la Conception de services et aux plans de continuité des services des TI.

### **OBSERVATION TECHNIQUE (TO ou *Technical Observation*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Technique servant à l'amélioration du service, l'investigation des problèmes et la gestion de la disponibilité. L'équipe d'assistance technique doit surveiller le comportement et les performances d'un service des TI et faire des recommandations pour son amélioration.

### **Office of Government Commerce (OGC)**

**ITIL.** L'OGC est propriétaire de la marque ITIL (droits d'auteur et marque déposée). L'OGC est un bureau du gouvernement britannique qui soutient la fourniture du calendrier des acquisitions du gouvernement dans sa tâche en termes d'acquisition collaborative et en élevant les niveaux de capacité et de compétence

d'acquisition des différents départements. Il fournit également un soutien aux projets complexes du secteur public.

### **Office of Public Sector Information (OPSI)**

**ITIL.** L'OPSI accorde la licence Crown Copyright au matériel utilisé dans les publications ITIL. Il existe un département du gouvernement britannique qui fournit l'accès en ligne à la législation britannique, accorde les licences de réutilisation du matériel sous Crown Copyright, gère les informations du "Fair Trader Scheme", tient à jour le "Registre des Actifs d'Information du gouvernement", donne des conseils et établit les principes sur la publication officielle et le Crown Copyright.

### **OFF\_SHORE (*Off-shore*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Approvisionnement en service issu d'un endroit situé en dehors du pays où est basé le client, le plus souvent un autre continent. Il peut s'agir de la fourniture d'un service des TI ou de fonctions de soutien, tel qu'un centre de services.

Voir On-Shore, Proximité (Near-Shore).

### **OGC (Office of Government Commerce)**

**ITIL.** L'OGC est propriétaire de la marque ITIL (droits d'auteur et marque déposée). L'OGC est un bureau du gouvernement britannique qui soutient la fourniture du calendrier des acquisitions du gouvernement dans sa tâche en termes d'acquisition collaborative et en élevant les niveaux de capacité et de compétence d'acquisition des différents départements. Il fournit également un soutien aux projets complexes du secteur public.

### **ON\_SHORE (*On-shore*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Approvisionnement en service issu d'un endroit situé dans le pays où est basé le client.

Voir Off-Shore, Proximité (Near-Shore).

### **OPÉRATIONNEL (*Live ou Operational*)**

**ITIL.**

1. [*Live*] (Transition de service) : Fait référence à un service des TI ou à un élément de configuration actuellement utilisé pour fournir un service à un client.

2. [*Operational*] Le plus bas des trois niveaux de planification et de fourniture (Stratégique, Tactique, Opérationnel). Les activités opérationnelles incluent la planification ou la fourniture quotidienne ou à court terme d'un processus business ou d'un processus de gestion de service des TI.

Le terme "Opérationnel" est aussi un synonyme de "En marche".

### **OPÉRATIONS BUSINESS (*Business Operations*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Il s'agit de l'exécution de la surveillance et de la gestion au jour le jour des processus business.

### **OPÉRATIONS INFORMATIQUES (*IT Operations*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) Activités effectuées par le Contrôle de l'Exploitation des TI, incluant la gestion de console, le calendrier des tâches, la copie de sauvegarde et la restauration, ainsi que la gestion de l'impression et des données de sorties.

L'exploitation des TI est également employée comme synonyme d'Exploitation de Services.

### **OPSI (Office of Public Sector Information)**

**ITIL.** L'OPSI accorde la licence Crown Copyright au matériel utilisé dans les publications ITIL. Il existe un département du gouvernement britannique qui fournit l'accès en ligne à la législation britannique, accorde les licences de réutilisation du matériel sous Crown Copyright, gère les informations du "Fair Trader Scheme", tient à jour le "Registre des Actifs d'Information du gouvernement", donne des conseils et établit les principes sur la publication officielle et le Crown Copyright.

### **OPTIMISATION DE LA FOURNITURE DE SERVICES (SPO ou *Service Provisioning Optimization*)**

**ITIL. (Stratégie de Services) :** Analyser les finances et les contraintes d'un service des TI afin de décider si des approches différentes de la fourniture du service pourraient réduire les coûts ou améliorer la qualité.

### **OPTIMISER (*Optimise*)**

**ITIL.** Revoir, Planifier et demander des changements afin d'obtenir l'efficience et l'efficacité maximales d'un processus, d'un élément de configuration, d'une application, etc.

### **OPTION DE REPRISE (*Recovery Option*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Une stratégie permettant de répondre à une interruption de service. Les stratégies les plus couramment employées sont Ne rien faire, Solution de contournement manuelle, Arrangement réciproque, Reprise graduelle, Reprise intermédiaire, Reprise rapide, Reprise immédiate. Les options de reprise peuvent faire usage de locaux spécifiques ou de locaux tierces partagés par plusieurs métiers.

### **ORDONNANCEMENT DES TRAVAUX (*Job Scheduling*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Planification et gestion de l'exécution de travaux qui ont été requises par un service des TI. Les travaux ordonnancés sont gérés et le calendrier associé est sous la responsabilité de la gestion de l'Exploitation des TI et est le plus souvent automatisé à l'aide d'outils logiciels qui exécutent des tâches par lot ou en ligne selon un calendrier précis.

### **ORGANISATION (*Organisation*)**

**ITIL.** Une société, une entité légale ou autre institution. Quelques exemples d'organisations qui ne sont pas des sociétés : International Standards Organisation (ISO) ou itSMF. Le terme Organisation fait parfois référence à n'importe quelle entité disposant de personnes, de ressources et de budgets. Par exemple un projet ou une unité business.

### **ORGANISME INTERNATIONAL DES STANDARDS (ISO ou *International Organization for Standardization*)**

**ITIL.** Voir International Organization for Standardization (ISO).

# P



Propriétaire © Gabi Moisa - Fotolia.com

## **PACKAGE DES NIVEAUX DE SERVICE (SLP ou *Service Level Package*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un niveau défini d'utilité et de garantie pour un Package de services particulier. Chaque SLP est conçu pour satisfaire les besoins d'un schéma d'activité business (PBA) particulier.

Voir Ligne de service (LOS).

## **PACKAGE DE CONCEPTION DE SERVICE (SDP ou *Service Design Package*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Un ou plusieurs document(s) définissant tous les aspects d'un service des TI et ses exigences à toutes les étapes de son cycle de vie. Un package de conception de service est produit à chaque nouveau service des TI, changement majeur ou suppression d'un service des TI.

## **PACKAGE D'UN SERVICE (*Service Package*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une description détaillée d'un service des TI étant disponible pour les clients. Un package de services comprend un package de niveau(x) de service(s) (SLP) ainsi qu'un ou plusieurs services essentiels et des services de soutien.

## **PACKAGE D'UN SERVICE DE BASE (CSP ou *Core Service Package*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Description détaillée d'un service essentiel pouvant être partagé par un ou plusieurs Package de niveau de service.

Voir Package de services.

## **PANNE (*Fault*)**

**ITIL.** Synonyme d'Erreur, dysfonctionnement.

## **PARTENARIAT (*Partnership*)**

**ITIL.** Une relation entre deux organisations qui implique de travailler en étroite collaboration pour des buts communs et un bénéfice mutuel. Le fournisseur de services des TI doit avoir un partenariat avec le business et avec les tierces parties cruciales dans la fourniture de services des TI.

Voir Réseau de valeur

## **PARTIE PRENANTE (*Stakeholder*)**

**ITIL.** Toutes les personnes qui ont un intérêt dans une organisation, un projet, un service des TI etc. Les intervenants peuvent être intéressés par les activités, les cibles, les ressources ou les biens délivrés. Les intervenants peuvent être des clients, des partenaires, des employés, des actionnaires, des propriétaires, etc.

Voir RACI.

## **PERFORMANCE (*Performance*)**

**ITIL.** Mesure de ce qui est obtenu ou fourni par un système, une personne, une équipe, un processus ou un service des TI.

### **PÉRIMÈTRE (*Scope*)**

**ITIL.** La limite ou l'extension jusqu'à laquelle un processus, une procédure, une certification, un contrat, etc s'applique. Par exemple, l'étendue de la gestion des changements peut inclure tous les services des TI réels et les éléments de configuration concernés, l'étendue d'un certificat ISO/IEC 20000 peut inclure tous les services des TI délivrés par le centre de données mentionné.

### **PERSPECTIVE BUSINESS (*Business Perspective*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une compréhension du fournisseur de service et des services des TI du point de vue du business et une compréhension du business du point de vue du fournisseur de service.

### **PERSPECTIVE DE CONTROLE (*Control perspective*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Approche de la gestion des services informatiques, processus, fonctions, actifs, etc. Il peut y avoir différentes perspectives de contrôle sur un même service informatique, processus, etc, permettant à différents individus ou à différentes équipes de s'intéresser à ce qui est important et qui relève de leur rôle spécifique. Exemples de perspectives de contrôle : la gestion réactive et proactive au sein des opérations des TI, ou une vision du cycle de vie d'une équipe pour un projet d'application.

### **PILOTE (*Pilot*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : La mise en œuvre d'un service des TI, d'une mise en production ou d'un processus dans un environnement réel sur un périmètre limité. Un pilote sert à réduire le risque, à obtenir un retour d'expérience et une validation des utilisateurs.

### **PIPELINE DES SERVICES (*Service Pipeline*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une base de données ou un document structuré qui établit la liste de tous les services des TI qui sont en considération ou en développement, mais ne sont pas encore disponibles pour les clients. Le pipeline de services fournit une vision business des éventuels services des TI futurs et fait partie du portefeuille de services, qui n'est habituellement pas diffusé aux clients.

### **PLAN (*Plan*)**

**ITIL.** Une proposition détaillée qui décrit les activités et les ressources nécessaires pour atteindre un objectif. Par exemple, un plan pour implémenter un nouveau service ou processus. La norme IOS/IEC20000 requiert un plan pour gérer chaque processus de gestion des services des TI.

### **PLANIFICATION (*Planning*)**

**ITIL.** Une activité ayant pour but de créer un ou plusieurs plans. Par exemple, planification de la capacité.

### **PLANIFICATION DE LA CAPACITÉ (*Capacity Planning*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Activité au sein de la gestion de la capacité ayant en charge la création d'un plan de capacité.

### **PLANIFICATION ET SUPPORT À LA TRANSITION (*Transition Planning and Support*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Processus en charge de planifier tous les processus de transition de service et de coordonner les ressources qui leur sont nécessaires. Ces processus de transition de service sont la Gestion des changements, la Gestion des actifs et des configurations de service (SACM), la Validation et les tests du service, l'Évaluation, et la Gestion des connaissances.

### **PLAN DE CAPACITÉ (*Capacity Plan*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Le plan de capacité sert à gérer les ressources nécessaires à la fourniture des services informatiques. Ce plan contient des scénarios correspondant à différentes prévisions d'exigences du business, ainsi que des options cotées pour répondre aux Objectifs de Niveau de Service convenus.

### **PLAN DE CONTINUITÉ DES SERVICES INFORMATIQUES (*IT Service Continuity Plan*)**

**ITIL.** (Conception de service) : Plan définissant les étapes nécessaires à la reprise d'un ou de plusieurs services des TI. Ce plan doit aussi identifier les déclencheurs, les personnes impliquées, les moyens de communication, etc. Le plan de continuité de services des TI fait partie d'un plan de continuité du métier.

### **PLAN DE CONTINUITÉ DU BUSINESS (BCP ou *Business Continuity Plan*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Plan définissant les étapes nécessaires à la remise en fonction des processus business suite à une interruption. Ce plan doit aussi identifier les déclencheurs, les personnes impliquées, les moyens de communication, etc. Les plans de continuité des Services des TI représentent une part importante des plans de continuité du business.

### **PLAN DE DISPONIBILITÉ (*Availability Plan*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Plan permettant de s'assurer que les besoins en disponibilité des services des TI, actuels et futurs, peuvent être fournis de manière rentable.

### **PLAN D'AMÉLIORATION DES SERVICES (SIP ou *Service Improvement Plan*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Un plan formel de mise en œuvre d'améliorations d'un processus ou d'un service des TI.

### **PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*)**

**ITIL.** Un standard de gestion de projet, tenu à jour et publié par le Project Management Institute. PMBOK signifie Project Management Body of Knowledge.

Voir <http://www.pmi.org/> pour de plus amples informations. Voir PRINCE2.

### **POINT DE CONTACT UNIQUE (SPOC ou *Single Point Of Contact*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Fournit un moyen unique et cohérent de communiquer avec une organisation ou une unité métiers. Par exemple, le point de contact unique d'un fournisseur de services des TI est habituellement appelé Centre de services.

### **POINT DE DÉFAILLANCE UNIQUE (SPOF ou *Single Point Of Failure*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Tout élément de configuration pouvant causer un incident lorsqu'il tombe en panne, et pour lequel une contre-mesure n'a pas été implantée. Un SPOF peut tout aussi bien être une personne, ou une étape d'un processus ou d'une activité, qu'un composant d'une infrastructure des TI.

Voir Défaillance.

### **POLITIQUE (*Policy*)**

**ITIL.** Attentes et intentions de gestion formellement documentées. Les politiques servent à diriger les décisions, et à assurer des développements et des implantations cohérents et appropriés des processus, standards, rôles, activités, Infrastructure des TI, etc.

### **POLITIQUE DE SÉCURITÉ (*Security Policy*)**

**ITIL.** Synonyme de Politique de la Sécurité de l'Information.

### **POLITIQUE DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE (*Information Security Policy*)**

**ITIL.** (Conception de services) : La politique qui gouverne l'approche que peut avoir une organisation en termes de Gestion de la Sécurité de l'Information.

### **PORTEFEUILLE DES APPLICATIONS (*Application Portfolio*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une base de données ou un document structuré servant à gérer les applications tout au long de leur cycle de vie. Le portefeuille d'applications contient les attributs clés de toutes les applications. Le portefeuille d'applications peut être implanté sous la forme d'une partie du portefeuille des services ou du système de gestion des configurations.

### **PORTEFEUILLE DES SERVICES (*Service Portfolio*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : L'ensemble complet des services qui sont gérés par un fournisseur de services. Le portefeuille de services sert à gérer le cycle de vie complet de tous les services et comprend trois catégories : Pipeline de services (proposés ou en développement), Catalogue des services (réels ou disponibles pour la mise-en-œuvre), et les services supprimés.

Voir Gestion du portefeuille de services, Portefeuille de contrats.

### **PORTEFEUILLE DE CLIENTS (*Customer Portfolio*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Base de données ou un document structuré servant à enregistrer tous les clients du fournisseur de services informatiques. Le portefeuille de clients est le point de vue, qu'a le gestionnaire des relations business, des clients qui reçoivent les services des TI du fournisseur de services informatiques.

Voir Portefeuille des contrats, Portefeuille des services.

### **PORTEFEUILLE DE CONTRATS (*Contract Portfolio*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Base de données ou un document structuré servant à gérer les contrats ou les accords de service entre un fournisseur de services informatiques et ses clients. Chaque service informatique fourni à un client doit avoir un contrat ou autre accord, qui sera listé dans le portefeuille de contrats. Voir Portefeuille des services, Catalogue des services.

### **POTENTIEL DE SERVICE (*Service Potential*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : La valeur totale possible de l'ensemble des capacités et des ressources du fournisseur de services de TI.

### **POURCENTAGE D'UTILISATION (*Percentage utilisation*)**

**ITIL.** (Conception de service) : La durée pendant laquelle un composant est occupé sur une période donnée. Par exemple, si une carte-mère est occupée pendant 1 800 secondes sur une période d'une heure, son utilisation est de 50%.

### **PRATIQUE (*Practice*)**

**ITIL.** Une façon de travailler ou une manière dont un travail doit être fait. Les pratiques peuvent inclure les activités, processus, fonctions, standards et principes.

Voir Meilleures pratiques.

### **PRÉREQUIS AU SUCCÈS (PFS ou *Prerequisite for Success*)**

**ITIL.** Une activité qui doit être réalisée ou une condition qui doit être remplie pour permettre la mise en oeuvre réussie d'un plan ou d'un processus. Un PFS est souvent le résultat d'un processus qui se trouve être un atout nécessaire à un autre processus.

### **PRÊT À L'EMPLOI (*Off the Shelf*)**

**ITIL.** Synonyme de "du commerce".

### **PRINCE2 (*Projects IN Controlled Environments*)**

**ITIL.** Standard de méthodologie du gouvernement britannique pour la gestion des projets.

Voir <http://www.ogc.gov.uk/prince2/> pour de plus amples informations.

Voir PMBOK.

### **PRINCIPE DE PARETO (*Pareto principle*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Technique permettant de définir la priorité des activités. Le principe de Pareto dit que 80% de la valeur d'une activité est créée par 20% de l'effort. L'analyse de Pareto est également utilisée dans la Gestion des problèmes afin de définir la priorité des causes possibles d'un problème lors d'une investigation.

### **PRIORITÉ (*Priority*)**

**ITIL.** (Transition de service) (Exploitation de Services) : Une catégorie servant à identifier l'importance relative d'un incident, d'un problème ou d'un changement. La priorité est basée sur l'impact et sur l'urgence et sert à identifier le délai acceptable pour la mise en oeuvre d'une action Par exemple, le SLA peut statuer que les incidents de Priorité 2 doivent être résolus en 12 heures.

### **PROBLÈME (*Problem*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : La cause d'un ou de plusieurs incidents. Cette cause n'est pas forcément connue au moment de l'enregistrement du problème, et le processus de gestion des problèmes est alors chargé des nouvelles investigations.

### **PROCÉDURE (*Procedure*)**

**ITIL.** Un document contenant les étapes qui indiquent comment réaliser une activité. Les procédures sont définies comme faisant partie des processus.

Voir Instructions de travail.

### **PROCÉDURES STANDARD D'EXPLOITATION (SOP ou *Standard Operating Procedures*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Procédures utilisées par la Gestion de l'exploitation des TI.

### **PROCESSUS (*Process*)**

**ITIL.** Un ensemble d'activités structurées conçues pour atteindre un objectif spécifique. Un processus traite une ou plusieurs entrées définies et les transforme en résultats (sortie). Un processus peut inclure la définition des tout rôles, responsabilités, outils et contrôles de gestion nécessaires à la fourniture de résultats de manière fiable. Un processus peut définir des politiques, des standards, des principes, des activités et des modes opératoires si c'est nécessaire.

### **PROCESSUS BUSINESS (*Business Processus*)**

**ITIL.** Processus qui est possédé et exécuté par le business. Un processus business contribue à la fourniture d'un produit ou d'un service à un client du business. Par exemple, un revendeur peut avoir un processus d'achat qui contribue à fournir des services à ses clients business (sa clientèle). De nombreux processus business dépendent des services des TI.

### **PROCESSUS DE CONTRÔLE (*Control Processes*)**

**ITIL.** Groupe de processus ISO/IEC 20000 incluant la Gestion des changements et la Gestion des Configurations.

### **PROCESSUS DE GESTION DES RELATIONS (*Relationship Processes*)**

**ITIL.** Le groupe de processus ISO/IEC 20000 comportant la Gestion des relations métier et la Gestion des sous-traitants.

### **PROCESSUS DE MISE EN PRODUCTION (*Release Process*)**

**ITIL.** Nom utilisé par la norme ISO/IEC 20000 pour le groupe de processus qui inclut la Gestion des mises en production. Ce groupe n'inclut aucun autre processus.

Le processus de mise en production est aussi synonyme de processus de gestion des mises en production.

### **PROCESSUS DE RÉOLUTION (*Resolution Process*)**

**ITIL.** Le groupe de processus de la norme ISO/IEC 20000 qui inclut la gestion des incidents et la gestion des problèmes.

### **PROFIL D'UTILISATEUR (UP ou *User Profile*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Schéma des demandes des utilisateurs envers les services des TI. Chaque profil utilisateur comporte un ou plusieurs schémas d'activité business (PBA).

### **PROGRAMME (*Program*)**

**ITIL.** Un certain nombre de projets et d'activités qui sont planifiés et gérés ensemble afin d'atteindre un objectif global et d'autres résultats.

### **Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)**

**ITIL.** Voir PRINCE2.

### **Project Management Body of Knowledge (PMBOK)**

**ITIL.** Un standard de gestion de projet, tenu à jour et publié par le Project Management Institute. PMBOK signifie Project Management Body of Knowledge.

Voir <http://www.pmi.org/> pour de plus amples informations. Voir PRINCE2.



### **PROJET (*Project*)**

**ITIL.** Une organisation temporaire, avec des personnes et autres actifs nécessaires pour atteindre un objectif ou d'autres résultats. Chaque projet a un cycle de vie qui comporte normalement les phases d'initialisation, de planification, d'exécution, de clôture, etc. Les projets sont habituellement gérés à l'aide d'une méthodologie formelle telle que PRINCE2.

### **PROPRIÉTAIRE DE PROCESSUS (*Process Owner*)**

**ITIL.** Rôle dont la responsabilité est de s'assurer qu'un processus est adapté aux besoins. Les responsabilités du propriétaire de processus comprennent la recherche de sponsors, la conception, la gestion des changements, l'amélioration continue du processus et de ses mesures. Ce rôle est souvent confondu avec celui de gestionnaire du processus, mais ces deux rôles peuvent être distincts dans les grandes organisations.

### **PROPRIÉTAIRE DE SERVICE (*Service Owner*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Un rôle qui est responsable de la fourniture d'un service des TI spécifique.

### **PRO-FORMA (*Pro-forma*)**

**ITIL.** Un document modèle ou exemple contenant des données factices qui seront remplacées par les valeurs réelles lorsqu'elles seront disponibles.



Quick win © Cybrain - Fotolia.com

### **QUALIFICATION (*Qualification*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Activité qui assure qu'une infrastructure des TI est adaptée et correctement configurée pour soutenir une application ou un service des TI.

Voir Validation.

### **QUALITÉ (*Quality*)**

**ITIL.** La capacité d'un produit, d'un service ou d'un processus à fournir la valeur escomptée. Par exemple, un composant matériel peut être considéré comme étant de bonne qualité s'il fonctionne comme on s'y attend et avec la fiabilité nécessaire. Le Processus Qualité requiert également la possibilité de surveiller l'efficacité et l'efficience, ainsi que leur amélioration si nécessaire.

Voir Système de gestion de la qualité.

### **QUICK WIN (*Quick Win*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une activité d'amélioration qui est sensée fournir un retour sur investissement à court terme avec relativement peu d'effort et à faible coût.

# R



Rôle © Denis Topal - Fotolia.com

## **RACI**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Modèle servant à définir les rôles et les responsabilités. RACI signifie Responsable de ses Actes, Consulté et Informé.

Voir Intervenants.

## **RAPPORT D'EXCEPTION (*Exception Report*)**

**ITIL.** Document contenant tous les détails d'un ou de plusieurs indicateurs clés de performance (KPI) ou d'autres objectifs importants ayant dépassé des seuils définis. Par exemple, des cibles sur des accords sur les niveaux de service (SLA) non atteintes ou sur le point de pas être atteintes, ou une mesure de performance indiquant un problème potentiel de capacité.

## **RATTRAPAGE (*Remediation*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Reprise à un état connu après l'échec d'un changement ou d'une mise en production.

## **RÉACTIVITÉ (*Responsiveness*)**

**ITIL.** Mesure du temps nécessaire pour répondre à quelque chose. Il peut s'agir du temps de réponse d'une transaction ou de la vitesse à laquelle un fournisseur de service des TI répond à un incident ou à une demande de changement.

## **REDONDANCE (*Redundancy*)**

**ITIL.** Synonyme de Tolérance de panne.

Le terme "Redondance" peut aussi prendre le sens d'obsolète ou inutile.

## **RÉGLAGE (*Tuning*)**

**ITIL.** Activité en charge de la planification des changements afin d'avoir un usage efficace des ressources. Le réglage fait partie de la gestion des performances, qui inclut aussi la surveillance des performances et l'implantation des changements requis.

## **RELATION (*Relationship*)**

**ITIL.** Une connexion ou une interaction entre deux personnes ou deux objets. Dans la Gestion des relations métier, il s'agit de l'interaction entre deux fournisseurs de service des TI et le métier. Dans la Gestion des configurations, il s'agit d'un lien entre deux éléments de configuration qui définit une dépendance ou une connexion entre eux. Par exemple, des applications peuvent être liées aux serveurs sur lesquels elles sont installées, des services des TI peuvent avoir de nombreux liens avec tous les CI qui les composent.

## **RELEVÉ DES BESOINS (SQR ou *Statement of requirements*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Document contenant toutes les exigences pour l'achat d'un produit, un service des TI nouveau ou changé.

Voir Termes de référence.

### **REMUE-MÉNINGES (*Brainstorming*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une technique favorisant la génération d'idées dans un mode collaboratif au sein d'une équipe. Les idées ne sont pas revues pendant la session de Brainstorming, mais à une étape suivante. Le Brainstorming est souvent employé par la Gestion des Problèmes pour identifier les causes possibles.

### **RENTABILITÉ (*Cost effectiveness ou Value for Money*)**

**ITIL. 1. [*Cost effectiveness*]** : Mesure de l'équilibre entre l'efficacité et le coût d'un service, d'un processus ou d'une activité. Un processus rentable est celui qui atteint ses objectifs avec un coût minimum.

Voir KPI, Retour sur investissement, Rapport qualité/prix.

**2. [*Value for Money*]** : Une mesure informelle de la rentabilité. Le rapport qualité/prix est souvent basé sur la comparaison des coûts des solutions alternatives.

Voir Analyse des coûts et des bénéfices.

### **RÉPARATION (*Repair*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Remplacement ou correction d'un élément de configuration défaillant.

### **REPORTING DES SERVICES (*Service Reporting*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Processus en charge de produire et de fournir des rapports concernant l'obtention et les tendances des niveaux de service. Le processus rapport de service devrait inclure l'accord sur le format, le contenu et la fréquence de diffusion de ces rapports avec les clients

### **REPRISE (*Recovery*)**

**ITIL.** (Conception de service) (Exploitation de Services) : Revenir à un état normal de fonctionnement d'un élément de configuration ou d'un service des TI. La reprise d'un service des TI inclut souvent de récupérer les données dans un état connu et cohérent. Après une reprise, plusieurs actions peuvent être nécessaires avant que le service des TI ne soit rendu disponible aux utilisateurs (restauration).

### **REPRISE IMMÉDIATE (*Immediate Recovery*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une option de reprise également connue sous le nom de Hot Standby. Une provision est effectuée afin de reprendre le service des TI sans aucune perte de service. La reprise immédiate utilise habituellement des technologies de sites miroir, de sites dédoublés avec équilibrage des charges.

### **REPRISE À CHAUD (*Warm Standby*)**

**ITIL.** Équivalent de Immediate Recovery (Reprise immédiate).

### **REPRISE GRADUELLE (*Gradual Recovery*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une option de reprise également connue sous le nom de Cold Standby. Une provision est effectuée afin de reprendre le service des TI dans un laps de temps de plus de 72 heures. La reprise graduelle utilise habituellement un lieu fixe ou mobile disposant d'un soutien environnemental et d'un câblage réseau, mais sans systèmes informatiques. Le matériel et le logiciel sont installés en tant qu'éléments du Plan de continuité de services des TI.

### **REPRISE INTERMÉDIAIRE (*Intermediate Recovery*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une option de reprise également connue sous le nom de Warm Standby. Des dispositions sont prises afin de reprendre le service des TI dans un laps de temps compris entre 24 et 72 heures. La reprise intermédiaire utilise habituellement un lieu fixe ou mobile disposant de systèmes informatiques et de composants réseau. Le matériel et le logiciel doivent être configurés et les données doivent être restaurées à partir du Plan de continuité du service des TI.

### **REPRISE RAPIDE (*Fast Recovery*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Une option de reprise également connue sous le nom de reprise immédiate (Hot Standby). Une provision est effectuée afin de reprendre le service des TI dans les plus brefs délais, normalement en moins de 24 heures. La reprise immédiate utilise habituellement un lieu (local ?) fixe dédié,

équipé de systèmes informatiques et de logiciels configurés prêts à fonctionner pour relancer les services des TI. Une reprise immédiate peut prendre jusqu'à 24 heures s'il est nécessaire de restaurer les données à partir de copies de sauvegarde.

### **RÉSEAU DE CRÉATION DE VALEUR (*Value Network*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un ensemble complexe de relations entre deux groupes ou organisations, voire plus. La valeur est générée grâce aux échanges de compétences, d'informations, de biens ou de services.

Voir Chaîne de valeur, Partenariat.

### **RÉSILIENCE (*Resilience*)**

**ITIL.** (Conception de services) : La capacité d'un élément de configuration ou d'un service des TI à résister à une panne ou à avoir une reprise rapide suite à une défaillance. Par exemple, un câble blindé résistera mieux à la défaillance lorsqu'il sera soumis à une tension.

Voir Tolérance de panne.

### **RÉSOLUTION (*Resolution*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Action de réparer la cause fondamentale d'un incident ou d'un problème ou de mettre en oeuvre une solution de contournement.

Dans la norme ISO/IEC 20000, le processus de résolution est le groupe qui inclut la gestion des incidents et des problèmes.

### **RESSOURCE (*Resource*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Terme générique qui inclut le personnel, le budget alloué à l'infrastructure des TI, et tout autre élément pouvant contribuer à fournir un service des TI. Les ressources sont considérées comme les actifs d'une organisation.

Voir Capacité, Actif de service.

### **RESTAURATION DU SERVICE (*Restoration of Service*)**

**ITIL.** Voir Restaurer.

### **RÉSULTAT (*Outcome*)**

**ITIL.** Le résultat issu d'une activité ; du suivre d'un processus, de la fourniture d'un service des TI, etc. Le terme "Résultat" fait tout aussi bien référence à des résultats escomptés, qu'à des résultats réels.

### **RETOUR À LA NORMALE (*Return to Normal*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Phase d'un plan de continuité du service des TI durant laquelle la totalité des opérations normales sont recouvrées. Par exemple, si un autre centre de données a été utilisé, cette phase remettra en service le premier centre de données et restaurera la possibilité de déclencher à nouveau des plans de continuité du service des TI.

### **RETOUR À L'ÉTAT INITIAL (*Back\_out*)**

**ITIL.** Synonyme de Remède.

### **RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI ou *Return on Investment*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) (Amélioration continue du service) : Mesure du bénéfice espéré d'un investissement. Dans son sens le plus simple, il s'agit du bénéfice net rapporté par un investissement divisé par la valeur nette des actifs investis.

Voir Valeur nette actuelle (NPV), Valeur sur investissement.

### **REVUE (*Review*)**

**ITIL.** Évaluation d'un changement, problème, processus, projet, etc. Les revues sont habituellement effectuées à des moments prédéfinis du cycle de vie et surtout après la fermeture. Le but d'une revue étant d'assurer que tous les livrables ont été fournis et d'identifier les opportunités d'amélioration.

Voir Revue Post Implantation (PIR).

### **REVUE POST IMPLÉMENTATION (PIR ou *Post Implementation Review*)**

**ITIL.** Une revue qui se produit après qu'un changement ou un projet a été implanté. Une PIR détermine si le changement ou le projet a été réussi et identifie les opportunités d'amélioration.

### **RÔLE (*Role*)**

**ITIL.** Un ensemble de responsabilités, d'activités et d'autorités attribuées à une personne ou à une équipe. Le rôle est défini dans un processus. Une personne ou une équipe peut avoir plusieurs rôles, par exemple, les rôles de Gestionnaire des configurations et de Gestionnaire des changements peuvent être attribués à une même personne.

# S



Surcharge © OutdoorPhotos - Fotolia.com

## **SALLE DE CONTRÔLE (*Operations Bridge*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un lieu physique où les services des TI et l'infrastructure des TI sont surveillés et gérés.

## **SCÉNARIO D'UTILISATION (*Use Case*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Technique utilisée pour définir la fonctionnalité requise et les objectifs, et pour la conception de tests. Les études de cas définissent des scénarios réalistes décrivant les interactions entre les utilisateurs et un service des TI ou un autre système.

Voir Étude de changement.

## **SCHÉMA D'ACTIVITÉ BUSINESS (PBA ou *Pattern of Business Activity*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Profil de charge de travail d'une ou de plusieurs activités métier. Les schémas d'activité métier aident le fournisseur de service des TI à comprendre et à planifier les variations d'activités liées au métier.

Voir Profil Utilisateur.

## **SCRIPT DE DIAGNOSTIC (*Diagnosis Script*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Ensemble structuré de questions structuré utilisé par l'équipe du centre de services pour s'assurer que les questions correctes sont posées et contribuer ainsi à classer, résoudre et assigner les incidents. Les scripts de diagnostic peuvent aussi être mis à la disposition des utilisateurs afin de les aider à diagnostiquer et résoudre leurs propres incidents.

## **SÉCURITÉ (*Security*)**

**ITIL.** Voir Gestion de la Sécurité de l'Information (ISM).

## **SÉPARATION DES PRÉOCCUPATIONS (SoC ou *Separation of Concern*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Une approche, pour concevoir une solution ou un service des TI, qui divise le problème en morceaux pouvant être résolus indépendamment. Cette approche sépare le "quoi" du "comment".

## **SERVEUR (*Server*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un ordinateur connecté à un réseau qui fournit des fonctions logicielles utilisées par d'autres ordinateurs.

## **SERVEUR VOCAL INTERACTIF (IVR ou *Interactive Voice Response*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Sorte de répartiteur d'appels basé sur l'intervention de l'utilisateur, comme l'appui sur une touche et des commandes orales, afin d'identifier la destination correcte des appels reçus.

## **SERVIÇABILITÉ (*Serviceability*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : La capacité d'un sous-traitant tiers à satisfaire aux termes de son contrat. Ce contrat doit inclure les niveaux convenus de fiabilité, de facilité de maintenance et de disponibilité d'un élément de configuration.

### **SERVICE (Service)**

**ITIL.** Un moyen de fournir une valeur à des clients en facilitant les aboutissements que les clients veulent obtenir sans avoir la propriété des coûts ou des risques spécifiques.

### **SERVICE DE SOUTIEN (Supporting Service)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un service qui active ou améliore un service essentiel. Par exemple un service d'annuaire ou un service de copie de sauvegarde.

Voir Package de services.

### **SERVICE TECHNIQUE (Technical Service)**

**ITIL.** Synonyme de Service d'infrastructure.

### **SERVICE D'INFRASTRUCTURE (Infrastructure Service)**

**ITIL.** Un service des TI qui n'est pas utilisé directement par le business, mais est nécessaire au fournisseur de services des TI afin qu'il puisse fournir d'autres services des TI. Par exemple les services d'annuaire, les services d'attribution de nom ou de communication.

### **SERVICES GÉRÉS (Managed Services)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Une perspective des services des TI qui accentue le fait qu'ils sont gérés. Le terme services gérés peut être aussi synonyme de services des TI externalisés.

### **SERVICE BUSINESS (Business Service)**

**ITIL.** Un service des TI qui soutient un processus business, par opposition à un service d'infrastructure qui est utilisé en interne par le fournisseur de services informatiques et n'est habituellement pas visible du business.

Le terme Service au business signifie également un service qui est fourni aux clients du business par les unités business. Par exemple la fourniture de services financiers aux clients d'une banque, ou de denrées aux clients d'un magasin de détail. La réussite de la fourniture de services au business dépend souvent d'un ou de plusieurs services informatiques.

### **SERVICE DE BASE (Core Service)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Service informatique qui fournit les aboutissements désirés par un ou plusieurs clients.

Voir Service de soutien, Package de services essentiels.

### **SERVICE D'ANNUAIRE (Directory Service)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Application qui gère les informations concernant l'infrastructure des TI disponibles sur un réseau et les droits d'accès utilisateur correspondant.

### **SERVICE INFORMATIQUE (IT Service)**

**ITIL.** Il s'agit d'un service fourni à un ou plusieurs clients par un fournisseur de services des TI. Un service des TI est basé sur l'usage de technologies de l'information et soutient les processus métier du client. Un service des TI est composé d'une combinaison de personnes, de processus et de technologies ; et doit être défini dans un Accord sur les Niveaux de Service (SLA).

### **SEUIL (Threshold)**

**ITIL.** Valeur d'une mesure qui pourrait provoquer le déclenchement d'une alerte ou la mise en place d'une action de gestion. Par exemple "Incident de Priorité1 non résolu en 4 heures", "plus de 5 erreurs disque en une heure" ou "plus de 10 échecs de changement en un mois".

### **SMART**

**ITIL.** (Conception de services) (Amélioration continue du service) : Acronyme pour aider à se souvenir que les cibles des accords sur les niveaux de service et des plans de projet doivent être Spécifiques, Mesurables, Atteignables, en Rapport (Relevant) et Temporellement opportunes (Timely).

### **SOLUTION DE CONTOURNEMENT (*Workaround*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Réduire ou éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Par exemple, en redémarrant un élément de configuration défaillant. Les solutions de contournement des problèmes sont documentées dans les enregistrements d'erreurs connues. Les solutions de contournement des incidents qui n'ont pas été associées aux enregistrements des problèmes sont documentées dans les enregistrements d'incidents.

### **SOLUTION DE CONTOURNEMENT MANUELLE (*Manual Workaround*)**

**ITIL.** Solution de contournement nécessitant une intervention manuelle. Une solution de contournement manuelle est aussi utilisée sous le nom d'option de reprise, par laquelle le processus métier opère sans l'usage des services des TI. C'est une mesure temporaire habituellement combinée avec une autre option de reprise.

### **SOURCE (*Source*)**

**ITIL.** Voir Approvisionnement en service.

### **SOURCING DE SERVICES (*Service Sourcing*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Stratégie et approche pour décider si un service sera fourni en interne ou pour l'externaliser en employant un fournisseur externe. L'approvisionnement en service signifie également l'exécution de cette stratégie, ce qui inclut :

- Approvisionnement interne - Services partagés ou internes utilisant des fournisseurs de services de type I ou de type II
- Approvisionnement traditionnel - Externalisation complète du service en employant un fournisseur de services de type III
- Approvisionnement multidistributeurs - Externalisation majeure, consortium ou sélective employant des fournisseurs de services de type III

### **SOURCING EXTERNE (*External Sourcing*)**

**ITIL.** Synonyme d'Externalisation.

### **SOURCING INTERNE (*Internal Sourcing*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Utiliser exclusivement des fournisseurs de services des TI de sa propre entreprise pour gérer les services des TI.

Voir Approvisionnement en service, Fournisseur de services de Type I, Fournisseur de services de Type II.

### **SPÉCIFICATION (*Specification*)**

**ITIL.** Une définition formelle des exigences. Une spécification peut servir à définir des exigences opérationnelles ou techniques, et peut être interne ou externe. De nombreux standards publics sont composés d'un code de pratique et d'une spécification. La spécification définit le standard par rapport auquel une organisation peut être soumise à un audit.

### **STANDARD (*Standard*)**

**ITIL.** Une exigence obligatoire. Exemples : ISO/IEC 20000 (une norme internationale), une norme de sécurité interne pour une configuration Unix, ou un standard gouvernemental sur la manière de tenir à jour les enregistrements financiers. Le terme "standard" fait aussi référence à un code de pratique ou à une spécification publiée par un Organisme de Standards telle que ISO ou BSI.

Voir Principe.

### **STATUT (*Status*)**

**ITIL.** Le nom d'un champ obligatoire dans de nombreux types d'enregistrements. Il indique l'état actuel dans le cycle de vie de l'élément de configuration, l'incident, le problème associé.

### **STRATÉGIE (*Strategy*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Un plan stratégique établi pour atteindre les objectifs définis.

### **STRATÉGIE DE SERVICES (*Service Strategy*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Le titre d'une des publications phares de l'ITIL. La stratégie de service établit une stratégie globale pour les services des TI et pour la gestion des services des TI.

### **STRATÉGIQUE (*Strategic*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Le plus haut des trois niveaux de planification et de fourniture (Stratégique, Tactique, Opérationnel). Les activités stratégiques incluent la définition des objectifs et la planification à long terme pour avoir une vision globale.

### **STRUCTURE DES CONFIGURATIONS (*Configuration Structure*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Hiérarchie et autres relations entre tous les éléments de configuration composant une configuration.

### **SUPERUTILISATEUR (*Super User*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Un utilisateur qui aide d'autres utilisateurs et les assiste dans leur communication avec le centre de services ou d'autres parties du fournisseur de service des TI. Les super utilisateurs fournissent habituellement une assistance aux incidents mineurs et à la formation.

### **SUPPORT TECHNIQUE (*Technical Support*)**

**ITIL.** Synonyme de Gestion technique.

### **SUPPORT DE DÉBUT DE VIE (ELS ou *Early Life Support*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Soutien apporté à un service des TI, nouveau ou changé, juste après sa mise en production. Au cours d'un soutien précoce, le fournisseur de services des TI peut revoir les KPI, les niveaux de service ainsi que les seuils de surveillance et fournir des ressources supplémentaires à la Gestion des Incidents et des Problèmes.

### **SUPPORT DE DEUXIÈME NIVEAU (*Second-line Support*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Le deuxième niveau dans la hiérarchie des groupes d'assistance impliqués dans la résolution des incidents et l'investigation des problèmes.

Chaque niveau présente davantage de compétences spécialisées ou dispose de davantage de temps ou d'autres ressources.

### **SUPPORT DE PREMIER NIVEAU (*First-line Support*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Le premier niveau dans la hiérarchie des groupes de soutien impliqués dans la résolution des incidents. Chaque niveau contient davantage de compétences spécialisées ou dispose de davantage de temps ou d'autres ressources.

Voir Escalade.

### **SUPPORT DE TROISIÈME NIVEAU (*Third-line Support*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Le troisième niveau dans la hiérarchie des groupes d'assistance impliqués dans la résolution des incidents et l'investigation des problèmes.

Chaque niveau contient davantage de compétences spécialisées ou dispose de davantage de temps ou d'autres ressources.

### **SUPPORT TYPE FOLLOW THE SUN (*Follow the Sun Support*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Une méthodologie permettant d'utiliser les centres de service et les groupes de soutien dans le monde entier afin de fournir un service 24x7. Les appels, incidents, problèmes et requêtes de service transitent d'un groupe à l'autre selon différents fuseaux horaires.

### **SUPPRESSION (*Retire*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Suppression définitive d'un service des TI ou autre élément de configuration de l'environnement opérationnel. La suppression est une phase du cycle de vie de nombreux éléments de configuration.

### **SURCHARGE (*Overhead*)**

**ITIL.** Synonyme de Coût indirect.

### **SURVEILLANCE (*Monitoring*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Vérification répétée de l'état d'un élément de configuration, d'un service des TI ou d'un processus afin de générer un événement et de s'assurer que son état réel est connu.

### **SURVEILLANCE ACTIVE (*Active Monitoring*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Surveillance d'un élément de configuration ou d'un service informatique à l'aide de vérifications régulières automatisées mettant en évidence son état actuel.

Voir Surveillance passive.

### **SURVEILLANCE PASSIVE (*Passive Monitoring*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Surveillance d'un élément de configuration, d'un service des TI ou d'un processus qui dépend d'une alerte ou d'une notification générée par lui-même et décrivant son état

Voir Surveillance active.

### **SURVEILLANCE PROACTIVE (*Proactive Monitoring*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Type de supervision basé sur des modèles d'enchaînement d'événements permettant d'anticiper d'éventuelles défaillances futures.

Voir Surveillance réactive.

### **SURVEILLANCE RÉACTIVE (*Reactive Monitoring*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Supervision qui prend les mesures adéquates en fonction d'un événement. Par exemple, soumettre une tâche par lot lorsque la tâche précédente est terminée ou journaliser un incident lorsqu'une erreur s'est produite.

Voir Surveillance proactive.

### **SYSTÈME (*System*)**

**ITIL.** Un certain nombre de choses reliées entre elles, fonctionnant en réseau pour atteindre un objectif global. Par exemple :

- Un système informatique incluant matériel, logiciels et applications
- Un système de gestion, incluant de multiples processus qui sont planifiés et gérés ensemble. Par exemple, un système de gestion de la qualité
- Un système de gestion de base de données ou un système d'exploitation qui comprend plusieurs modules logiciels conçus pour exécuter un ensemble de fonctions associées.

### **SYSTÈME DE GESTION (*Management System*)**

**ITIL.** Le cadre de travail des politiques, processus et fonctions qui assurent à une organisation de pouvoir atteindre ses objectifs.

### **SYSTÈME DE GESTION DES CONFIGURATIONS (CMS ou *Configuration Management System*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Ensemble d'outils et de bases de données servant à gérer les données de configuration d'un fournisseur de services informatiques. Le CMS comporte également des informations sur les incidents, problèmes, erreurs connues, changements et mises en production ; et peut aussi contenir des informations sur les employés, les sous-traitants, unités business, clients et utilisateurs. Le CMS comprend des outils pour collecter, stocker, gérer, mettre à jour et présenter les données concernant tous les éléments de configuration et leurs relations. Le CMS est tenu à jour par la gestion des configurations et est utilisé par tous les processus de gestion des services des TI.

Voir Base de données de gestion des configurations, Système de gestion des connaissances du service.

### **SYSTÈME DE GESTION DES CONNAISSANCES DES SERVICES (SKMS ou *Service Knowledge Management System*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un ensemble d'outils et de bases de données servant à gérer les connaissances et les informations. Le SKMS inclut le système de gestion des configurations, ainsi que

d'autres outils et bases de données. Le SKMS stocke, gère, tient à jour et présente toutes les informations dont un fournisseur de service des TI a besoin pour gérer le cycle de vie complet des services des TI.

### **SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ (QMS ou *Quality Management System*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Ensemble de processus en charge d'assurer que tout le travail effectué par une organisation est d'une qualité convenable pour satisfaire de manière fiable les objectifs business ou les niveaux de service.

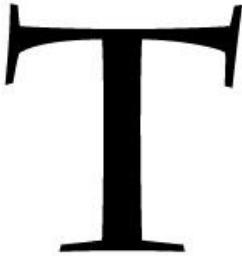
Voir ISO 9000.

### **SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (ISMS ou *Information Security Management System*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Le cadre de travail de la politique, des processus, standards, principes et outils qui assurent à une organisation qu'elle atteindra ses objectifs de Gestion de la Sécurité de l'Information.

### **SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DE LA CAPACITÉ (CMIS ou *Capacity Management Information System*)**

**ITIL.** (Conception de services) Répertoire virtuel de toutes les données concernant la gestion de la capacité, habituellement stocké dans des lieux physiques distincts. Voir Système de gestion des connaissances du service.



Travail en cours © Rade Lukovic - Fotolia.com

### **TABLEAU DE BORD (*Dashboard*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Représentation graphique des Performances et de la Disponibilité globale d'un service des TI. Ces graphiques peuvent être mis à jour en temps réel et peuvent aussi être inclus dans les rapports de gestion et les pages web. Les tableaux de bord peuvent servir à soutenir la Gestion des niveaux de service, la Gestion des événements ou le Diagnostic d'un incident.

### **TABLEAU DE BORD ÉQUILIBRÉ (*Balanced Scorecard*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Un outil de gestion développé par le Dr. Robert Kaplan (Harvard Business School) et David Norton. Un tableau de bord équilibré permet de décomposer une stratégie en Indicateurs Clé de Performance (KPI). Les performances comparées aux KPI servent à démontrer comment la stratégie a été élaborée. Un tableau de bord équilibré est composé de 4 zones principales, chacune comprenant un petit nombre de KPI. Ces 4 zones sont considérées à des niveaux différents de détails par l'ensemble de l'organisation.

### **TABLEAU SLAM (*SLAM Chart*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une charte de surveillance des niveaux de service convenus (Service Level Agreement Monitoring Chart) contribue à la surveillance de ceux-ci et à l'établissement de rapports sur l'obtention des cibles de niveau de service. Une charte SLAM utilise habituellement un code couleur pour montrer si chacune des cibles de niveau de service convenue a été atteinte, manquée ou presque atteinte au cours de chacun des douze derniers mois.

### **TACTIQUE (*Tactical*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Le niveau intermédiaire des trois niveaux de planification et de fourniture (Stratégique, Tactique, Opérationnel). Les activités tactiques incluent les plans à moyen terme nécessaire pour atteindre des objectifs spécifiques, habituellement sur une période de quelques semaines ou quelques mois.

### **TARIFICATION (*Pricing*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Une activité qui définit le montant de la facturation due par les clients.

### **TAUX DE RETOUR INTERNE (IRR ou *Internal Rate of Return*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Technique permettant d'aider à la prise de décisions concernant l'augmentation de capital. L'IRR calcule une somme permettant de comparer deux ou plusieurs possibilités d'investissements. Un IRR élevé indique un meilleur investissement.

Voir Valeur actuelle nette, Retour sur investissement.

### **TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (IT ou *Information Technology*)**

**ITIL.** Usage de la technologie pour le stockage, la communication ou le traitement de l'information. La technologie inclut typiquement les ordinateurs et les télécommunications, les applications et autres logiciels. L'information peut inclure les données business, la voix, les images, la vidéo, etc. La technologie de l'information sert souvent à soutenir les processus business via les services des TI.

### **TEMPS DE RÉPONSE (*Response Time*)**

**ITIL.** Mesure du temps nécessaire pour achever une opération ou une transaction.

Utilisé par la gestion de la capacité comme mesure de la performance de l'infrastructure des TI et par la gestion des incidents comme la mesure du temps passé à répondre au téléphone ou à démarrer un diagnostic.

### **TEMPS DE SERVICE CONVENU (*AST ou Agreed Service Time*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Synonyme d'Heures de Service, communément employé dans le calcul de la Disponibilité.

Voir Temps de disponibilité.

### **TEMPS D'INDISPONIBILITÉ (*Downtime*)**

**ITIL.** (Conception de services) (Exploitation de Services) : Période pendant laquelle un élément de configuration ou un service des TI n'est pas disponible, pendant la période convenue de service. La disponibilité d'un service des TI est souvent calculée à partir de la période convenue de service et de son temps d'indisponibilité.

### **TEMPS D'INDISPONIBILITÉ PLANIFIÉ (*Planned Downtime*)**

**ITIL.** (Conception de service) : La période négociée pendant laquelle un service des TI n'est pas disponible. L'indisponibilité planifiée est souvent utilisée pour la maintenance, les mises à jour ou les tests.

Voir Fenêtre de changement, Indisponibilité.

### **TEMPS MOYEN DE RÉPARATION (*MTTR ou Mean Time To Repair*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Le délai moyen pour réparer un élément de configuration ou un service des TI suite à une panne. Le MTTR est mesuré à partir du moment où le CI ou le service des TI tombe en panne jusqu'à sa réparation. Le MTTR n'inclut pas le temps nécessaire pour reprendre ou restaurer le CI ou le service des TI. Le MTTR est parfois employé incorrectement pour signifier le Délai moyen de restauration d'un service.

### **TEMPS MOYEN DE RESTAURATION DU SERVICE (*MTRS ou Mean Time To Restore Service*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Le délai moyen pour restaurer un élément de configuration ou un service des TI suite à une défaillance. Le MTRS est mesuré à partir du moment où le CI ou le service des TI tombe en panne jusqu'à sa restauration complète afin qu'il retrouve sa fonction normale.

Voir Facilité de maintenance, Délai moyen de réparation.

### **TERMES DE RÉFÉRENCE (*TOR ou Terms of Reference*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Document spécifiant les exigences, l'étendue, les biens à délivrer, les ressources et le calendrier d'un projet ou d'une activité.

### **TEST (*Test*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Activité ayant pour but de vérifier qu'un élément de configuration, un service des TI, un processus, etc correspond à ses spécifications ou aux exigences convenues.

Voir Validation et test du service, Acceptation.

### **TIERCE PARTIE (*Third Party*)**

**ITIL.** Une personne, un groupe ou un business qui ne fait pas partie de l'accord sur les niveaux de service d'un service des TI, mais est nécessaire pour assurer la fourniture réussie de ce service des TI. Par exemple un fournisseur de logiciels sous-traitant, une société de maintenance de matériel ou un département de l'équipement. Les exigences envers les tierces parties sont habituellement stipulées dans des contrats de sous-traitance ou des accords sur les niveaux opérationnels (OLA).

### **TOLÉRANCE AUX PANNES (*Fault Tolerance*)**

**ITIL.** (Conception de services) : Possibilité qu'un service des TI ou un élément de configuration puisse continuer à fonctionner correctement après une défaillance d'une partie d'un composant.

Voir Résilience, Contre-mesure.

### **TRANSACTION (*Transaction*)**

**ITIL.** Une fonction séparée exécutée par un service des TI. Par exemple, transférer de l'argent d'un compte bancaire à un autre. Une seule transaction peut impliquer de nombreux ajouts, suppressions et modifications de données. Soit elles réussissent toutes, soit aucune d'entre elles n'est prise en compte.

### **TRANSITION (*Transition*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Un changement d'état, correspondant à un mouvement d'un service des TI ou autre élément de configuration d'une étape de son cycle de vie vers la suivante.

### **TRANSITION DE SERVICES (*Service Transition*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Une étape du cycle de vie d'un service des TI. La transition de service inclut un certain nombre de processus et de fonctions et c'est aussi le titre d'une des publications phares de l'ITIL.

Voir Transition.

### **TRAVAIL EN COURS (WIP ou *Work in Progress*)**

**ITIL.** Un état signifiant que des activités ont commencé mais ne sont pas encore terminées. Communément employé comme un état pour les incidents, les problèmes, les changements, etc.

### **TYPE DE CI (*CI Type*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Catégorie servant à classer les CI. Le Type de CI identifie les attributs requis et les relations d'un enregistrement de Configuration. Les Types de CI les plus répandus sont : Matériel, Document, Utilisateur, etc.

### **TYPE DE COÛT (*Cost Type*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Niveau de catégorie le plus élevé auquel des coûts sont attribués, en termes de budget et de comptabilité. Par exemple, matériel, logiciel, personnel, locaux, sous-traitants transfert.

Voir Élément de coût.

### **TYPE D'APPELS (*Call Type*)**

**ITIL.** (Exploitation de Services) : Catégorisation des appels servant à classer les demandes reçues par le Centre de Services. Les types d'appels les plus fréquents sont incident, demande de service et réclamation.

# U



Utilité © Falex - Fotolia.com

## **UNITÉ BUSINESS (BU ou *Business Unit*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Entité opérationnelle du business ayant ses propres plans, mesures, recettes et coûts. Chaque Unité Business possède ses actifs propres et les utilise pour créer de la valeur pour ses clients sous la forme de biens et de services.

## **UNITÉ DE COÛT (*Cost Unit*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Niveau de catégorie le plus bas auquel des coûts sont attribués, les unités de coût sont habituellement des éléments pouvant être aisément comptés (par ex. un nombre de personnes, des licences logicielles) ou des choses pouvant être aisément mesurées (ex. usage d'une carte-mère, électricité consommée). Les unités de coût sont incluses dans les éléments de coût. Par ex. l'élément de coût dépenses peut inclure des unités de coût, comme Hôtels, Transport, Repas, etc

Voir Type de coût.

## **UNITÉ DE MISE EN PRODUCTION (*Release Unit*)**

**ITIL.** (Transition de service) : Composants d'un service des TI qui sont habituellement mis en production ensemble. Une unité de mise en production comprend suffisamment de composants pour exécuter une fonction utile. Par exemple, une unité de mise en production peut être un poste informatique PC comportant matériel, logiciel, licences, documentation, etc. Une autre unité de mise en production peut être une application de paye complète, incluant les Procédures d'exploitation et la formation de l'utilisateur.

## **URGENCE (*Urgency*)**

**ITIL.** (Transition de Services) (Conception de services) : Mesure du temps que met un incident, un problème ou un changement à avoir un impact significatif sur les métiers. Par exemple, un incident à fort impact peut avoir une urgence faible, si cet impact n'affecte pas le business avant la fin de l'année fiscale. Impact et urgence servent à attribuer un niveau de priorité.

## **UTILISATEUR (*User*)**

**ITIL.** Une personne qui utilise quotidiennement un service des TI. Les utilisateurs se distinguent des clients, car certains clients n'utilisent pas directement le service des TI.

## **UTILITÉ (*Utility*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : Fonctionnalité offerte par un produit ou un service des TI pour satisfaire un besoin particulier. L'utilité est souvent résumée par à quoi ça sert .

Voir Utilité du service.

## **UTILITÉ DU SERVICE (*Service Utility*)**

**ITIL.** (Stratégie de Services) : La fonctionnalité d'un service des TI du point de vue du client. La valeur business d'un service des TI est générée par la combinaison de l'utilité de ce service (ce qu'il fait) et la garantie du service (comment il y parvient).

Voir Utilité.

# V



Vision © photoiasson - Fotolia.com

## **VALEUR NETTE ACTUELLE (NPV ou *Net Present Value*)**

**ITIL.** (Stratégie de service) : Technique d'aide à la prise de décisions concernant une augmentation de capital. La NPV compare les entrées et les sorties d'argent. Une NPV positive indique qu'un investissement est envisageable.

Voir Taux de retour interne, Retour sur investissement.

## **VALEUR SUR INVESTISSEMENT (VOI ou *Value on Investment*)**

**ITIL.** (Amélioration continue du service) : Une mesure du bénéfice escompté d'un investissement. La VOI prend en compte à la fois les bénéfices financiers et les bénéfices tangibles.

Voir Retour sur investissement.

## **VALIDATION (*Validation*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Activité assurant qu'un service des TI, processus, plan ou autre livrable, nouveau ou changé correspond aux besoins du business. La validation assure que les exigences du business sont satisfaites même si celles-ci ont changé depuis la conception d'origine.

Voir Vérification, Acceptation, Qualification, Validation et test du service.

## **VALIDATION ET TESTS DE SERVICES (*Service Validation and Testing*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Processus en charge de la validation et du test d'un service des TI, nouveau ou changé. La validation et le test assurent que le service des TI correspond à ses caractéristiques de conception et qu'il répondra aux besoins du business.

## **VARIANCE (*Variance*)**

**ITIL.** La différence entre la valeur prévue et la valeur réelle mesurée. Souvent utilisée par la Gestion financière, la Gestion de la capacité et la Gestion des niveaux de service, mais pourrait s'appliquer dans de nombreux domaines où des plans sont mis en place.

## **VÉRIFICATION (*Verification*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Activité s'assurant qu'un service des TI, processus, plan ou autre livrable, nouveau ou changé est complet, précis, fiable et correspond à ses caractéristiques de conception.

Voir Validation, Acceptation, Validation et test du service.

## **VÉRIFICATION ET AUDIT (*Verification and Audit*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Activités en charge d'assurer que les informations contenues dans la CMDB sont précises et que tous les éléments de configuration ont été identifiés et enregistrés dans celle-ci. La vérification inclut les vérifications de routine qui font partie des autres processus. Par exemple, vérifier le numéro de série d'un ordinateur lorsqu'un utilisateur saisit un incident. L'audit est une vérification périodique formelle.

### **VERSION (*Version*)**

**ITIL.** (Transition de Services) : Une version sert à identifier la base de référence spécifique d'un élément de configuration. Habituellement, les versions utilisent une convention pour l'attribution de leur nom permettant de définir une séquence ou de dater chacune des bases de référence. Par exemple, l'application de Paye Version 3 contient une fonctionnalité mise à jour depuis la version 2.

### **VISION (*Vision*)**

**ITIL.** Description de ce qu'une organisation souhaite devenir dans le futur. Une vision est générée par la direction et sert à influencer la culture et la planification stratégique.

### **VULNÉRABILITÉ (*Vulnerability*)**

**ITIL.** Une faiblesse qui pourrait être exploitée par une menace. Par exemple, un pare-feu ouvert, un mot de passe qui n'est jamais changé ou une moquette inflammable. Un contrôle manquant est également considéré comme une vulnérabilité.