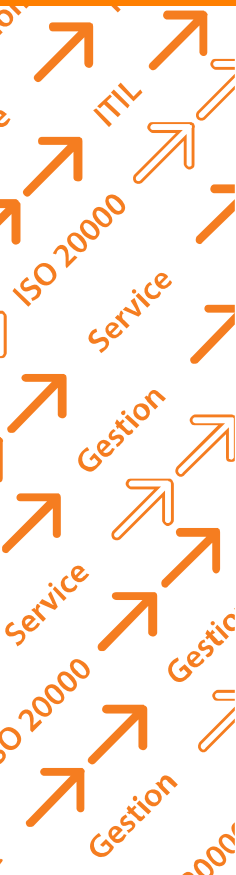




Guide de Poche
Pour les auditeurs ISO 20000



ISO/CEI 20000

NORME INTERNATIONALE

GESTION DES SERVICES
DES TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION



Le Guide ISO 20000

Version 0.2

Texte établi par	Gérald Audenis Fabrice Wojciekowski
Rédaction	Cari Cymanski-Talmo Yasmin Adili
Graphisme	Andrei Iancu

Copyright © 2007 ORSYF S.A. Tous droits réservés. La copie, photocopie, reproduction, traduction ou conversion de ce guide, sous quelque forme que ce soit, mécanique ou électronique, est interdite sans une autorisation préalable obtenue par écrit auprès d'ORSYP S.A.

Produit par : ORSYP S.A.
Tour Franklin
101 quartier Boieldieu, La Défense 8
F-92042 Paris La Défense Cedex
France

Institut Optimum
Rue de Lausanne 54
1202 Genève
Suisse

Grenoble EMSI
12, rue Pierre Sépard
BP 127
8003 Grenoble Cedex 01
France

Contents

CHAPITRE 1 Domaine d'application	3
CHAPITRE 2 Termes et définitions	5
CHAPITRE 3 Exigences d'un système de gestion.....	14
CHAPITRE 4 Planification et mise en œuvre de la gestion des services	17
CHAPITRE 5 Planification et mise en œuvre des nouveaux services et des évolutions.....	21
CHAPITRE 6 Processus de fourniture de services.....	23
CHAPITRE 7 Processus de gestion des relations	30
CHAPITRE 8 Processus de résolution des problèmes	33
CHAPITRE 9 Processus de contrôle	36
CHAPITRE 10 Processus de mise en production.....	39
Annexes	41
Index 1: Synthèse des Chapitres	41
Index 2: Index des Chapitres	49
Index 3: Index des Termes ITIL	50

CHAPITRE 1

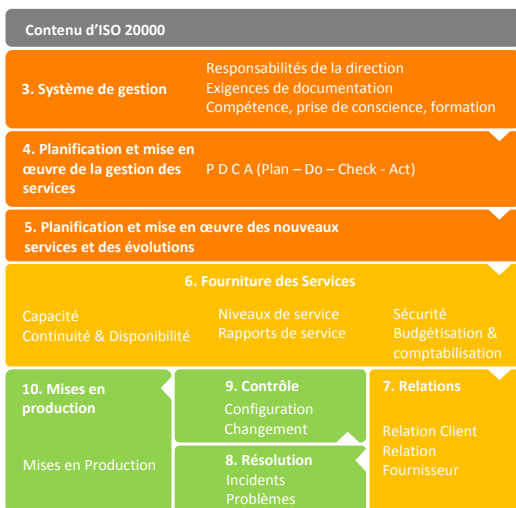
Domaine d'application

La norme ISO/CEI 20000 peut être utilisée :

- a) par des entreprises souhaitant lancer un appel d'offres pour sous-traiter leurs services,
- b) par des entreprises exigeant que tous leurs fournisseurs de services, au sein d'une chaîne logistique, utilisent une approche cohérente,
- c) par des fournisseurs de service pour évaluer la gestion de leurs services informatiques,
- d) comme référence pour effectuer une évaluation,
- e) par une organisation devant démontrer sa capacité à fournir des services qui répondent aux besoins des clients, et
- f) par une organisation qui vise à améliorer ses services par l'application efficace de processus de surveillance et d'amélioration de la qualité

La présente partie de l'ISO/CEI 20000 spécifie un certain nombre de processus de gestion des services (cf Schéma 1).

Schéma 1: Contenu d'ISO 20000



Chapitre

1

La liste des objectifs et des contrôles énoncés dans la norme ISO/CEI 20000 n'est pas exhaustive.

En tant que norme fondée sur les processus, l'ISO/CEI 20000 ne s'applique pas à l'évaluation des produits.

CHAPITRE 2

Termes et définitions

Cette norme ne fournit pas une liste exhaustive de termes de gestion des services informatiques. Elle présente quelques termes et définitions qui s'y appliquent.

L'annexe du présent document contient un index des termes ITIL utilisés par cette norme.

Principaux termes et définitions utilisés par la norme ISO/CEI 20000 dont la plupart sont issus de la norme ISO 9000 : 2000

NB : Les définitions ci-dessous sont données dans le cadre d'une démarche pédagogique, elles ne se substituent en aucune façon aux textes publiés par les organismes officiels (AFNOR , AFSSAPS)

A Action corrective

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une situation indésirable détectée
(ISO 9000 : 2000)

Action préventive

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une situation indésirable
(ISO 9000 : 2000)

Amélioration continue

Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences
(ISO 9000 : 2000)

NOTE : Le processus de définition des objectifs et de recherche d'opportunités d'amélioration est un processus permanent utilisant les constatations d'audit et les conclusions d'audit, l'analyse des données,

les revues de direction ou d'autres moyens, et qui mène généralement à des actions correctives ou préventives

Audit

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits [...]

(ISO 9000 : 2000)

C Certification

Démarche volontaire ayant pour objet d'attester au moyen d'un certificat délivré par un organisme tiers, compétent et impartial que :

- un produit industriel
- un service
- le système qualité d'une entreprise
- le personnel

est conforme à un référentiel préétabli

Conformité

Satisfaction d'une exigence

(ISO 9000 : 2000)

Contrôle

Évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage

(ISO 9000 : 2000)

Compétence

Aptitude démontrée à mettre en œuvre une connaissance et un savoir-faire

(ISO 9000 : 2000)

Critères d'audit

Ensemble de politique, procédures ou exigences déterminées comme référence

(ISO 9000 : 2000)

D Direction

Personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle un organisme au plus haut niveau
(ISO 9000 : 2000)

Document (1)

Les informations et leur support
(ISO 20000 : 2005)

NOTE 1 : La norme ISO 20000-1 :2005 fait la distinction entre, d'une part les enregistrements et, d'autre part, les documents, du fait que les premiers servent comme preuves des activités plutôt que comme preuve des intentions

NOTE 2 : Les contrats, les plans, les procédures, les contrats de services [...] constituent des exemples de documents

Document (2)

Support d'information et l'information qu'il contient
(ISO 9000 : 2000)

NOTE 1 : Le support peut être papier, disque informatique magnétique, électronique ou optique, photographie ou échantillon étalon, ou une combinaison de ceux-ci

NOTE 2 : Un ensemble de documents, par exemple spécification et enregistrements est couramment appelé « documentation »

NOTE 3 : Certaines exigences (par exemple la lisibilité) se rapportent à tout type de documents, il peut toutefois y avoir des exigences différentes pour les spécifications (exigences de maîtrise des révisions) et les enregistrements (exigence de récupération)

E Efficacité

Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés
(ISO 9000 : 2000)

Efficience

Rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées
(ISO 9000 : 2000)

Enregistrement (1)

Documents spécifiant les résultats obtenus ou apportant la preuve des actions réalisées
(ISO 20000 : 2005)

NOTE 1 : La norme ISO 20000-1 : 2005 fait la distinction entre les enregistrements et les documents, du fait que les premiers servent comme preuves des activités plutôt que comme preuves des intentions
NOTE 2 : Les rapports d'audit, les demandes de changement, les rapports d'incident, les enregistrements relatifs à la formation individuelle ainsi que les factures envoyées aux clients constituent des exemples d'enregistrement

Enregistrement (2)

Document faisant état des résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité
(ISO 9000 : 2000)

Chapitre

2

Exigence

Besoin ou attente pouvant être formulé, habituellement implicite ou imposé
(ISO 9000 : 2000)

F Fournisseur

Organisme ou personne qui procure un produit
(ISO 9000 : 2000)

Fournisseur de services

Organisation ayant pour objectif d'obtenir la certification ISO/CEI 20000
(ISO 20000 : 2005)

G Gestion des services

Gestion des services visant à satisfaire les exigences du business
(ISO 20000 : 2005)

I Information

Données significantes
(ISO 9000 : 2000)

N Non-conformité

Non satisfaction d'une exigence
(ISO 9000 : 2000)

Norme (1)

Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes

directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.
(NF EN 45020 / X 50-080, Termes généraux et leurs définitions concernant la normalisation et les activités connexes)

NOTE : Les normes devraient se fonder sur les acquis conjugués de la science, de la technique et de l'expérience, et viser l'avantage optimal de la communauté.

Norme (2)

Spécification technique ou autre document accessible au public, établi avec la coopération et le consensus ou l'approbation générale de toutes les parties intéressées, fondé sur les résultats conjugués de la science, de la technologie et de l'expérience, visant à l'avantage optimal de la communauté dans son ensemble et approuvé par un organisme qualifié sur le plan national, régional ou international.
(AFNOR : Vocabulaire de la documentation (2ème éd. – 1987))

Organisation

Ensemble de responsabilités, pouvoirs et relations entre les personnes
(ISO 9000 : 2000)

NOTE 1 : L'ensemble est généralement structuré

NOTE 2 : L'organisation est souvent formalisée dans un manuel qualité ou le plan qualité d'un projet

NOTE 3 : Le périmètre d'une organisation peut inclure des interfaces pertinentes avec des organismes externes

Organisme

Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations

Exemple : compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association ou parties ou combinaison de ceux-ci
(ISO 9000 : 2000)

NOTE 1 : Cet ensemble est généralement structuré

NOTE 2 : Un organisme peut-être public ou privé

NOTE 3 : La définition ci-dessus est valable pour les besoins des normes relatives aux systèmes de management de la qualité. Le terme « organisme » est défini de manière différente dans le guide 2 de l'ISO/CEI.

P Planification de la qualité

Partie du management de la qualité axée sur la définition des objectifs qualité et la spécification des processus opérationnels et des ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité (ISO 9000 : 2000)

Politique qualité

Orientation et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction (ISO 9000 : 2000)

Procédure

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus (ISO 9000 : 2000)

NOTE 1 : Les procédures peuvent ou non faire l'objet de documents

NOTE 2 : Lorsqu'une procédure fait l'objet de documents, les termes « procédure écrite » ou « procédure documentée » sont fréquemment utilisés. Le document contenant une procédure peut être appelé « un document de procédure »

Produit

Résultat d'un processus (ISO 9000 : 2000)

NOTE 1 : Il existe 4 catégories de produits :

- Les services
- Les « software » (logiciels, dictionnaire)
- Les [produits] matériels (pièces mécaniques,...)
- Les produits issus de processus à caractère continu (par exemple, lubrifiant)
- [...] cf norme

NOTE 2 : Un service est le résultat d'au moins une activité nécessairement réalisée à l'interface entre le fournisseur et le client et est généralement immatériel [...]

NOTE 3 : L'assurance de la qualité porte principalement sur le produit intentionnel

NOTE 4 : En français, il n'existe pas de terme traduisant le concept contenu dans le terme anglais « software ». Le terme « logiciel » traduit le terme anglais « computer software »

Processus

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie
(ISO 9000 : 2000)

NOTE 1 : Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus

NOTE 2 : Les processus d'un organisme sont généralement planifiés et mis en oeuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée

NOTE 3 : Lorsque la conformité du produit résultant ne peut être immédiatement ou économiquement vérifiée, le processus est souvent qualifié de « procédé spécial »

Preuve tangible

Données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose
(ISO 9000 : 2000)

NOTE: La preuve tangible est obtenue par observation, mesure, essai ou autre moyen

Preuves d'audit

Enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les critères d'audits
(ISO 9000 : 2000)

Programme d'audit

Ensemble d'un ou plusieurs audits planifiés pour une durée spécifique et dirigés dans un but spécifique
(ISO 9000 : 2000)

Q

Qualité

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences
(ISO 9000 : 2000)

R

Revue

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis
(ISO 9000 : 2000)

NOTE: La revue peut également inclure la détermination de l'efficacité

S Satisfaction client

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences (ISO 9000 : 2000)

NOTE 1 : Les réclamations des clients sont un indicateur habituel d'un faible niveau de satisfaction du client mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client

NOTE : Même lorsque les exigences du client ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client

Chapitre

2

Spécification

Document formulant des exigences (ISO 9000 : 2000)

Système

Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs (ISO 9000 : 2000)

Système de management

Système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs (ISO 9000 : 2000)

T Traçabilité

Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'une entité au moyen d'identifications enregistrées (ISO 8402 : 1995)

NOTE 1 : Le terme "traçabilité" peut être utilisé dans trois acceptions principales :

- *lorsqu'il se rapporte à un produit, le terme peut se référer à*
 - *l'origine des matériaux et des pièces*
 - *l'historique des processus appliqués au produit*
 - *la distribution et l'emplacement du produit après livraison*
- *lorsqu'il se rapporte à l'étalonnage, il s'applique au raccordement des équipements de mesure aux étalons nationaux ou internationaux, aux étalons primaires, aux constantes et propriétés physiques de base ou matériaux de référence*
- *lorsqu'il se rapporte à la collecte de données, il relie les calculs et les données générés tout au long de la boucle de la*

qualité, en remontant parfois aux exigences pour la qualité pour une entité

NOTE 2 : *Il convient que tous les aspects concernant les éventuelles exigences de traçabilité soient clairement spécifiés, par exemple en termes de période couverte, point d'origine ou identification*

V Validation

Confirmation par des preuves tangibles que les exigences pour une utilisation spécifique ou une application prévues ont été satisfaites (ISO 9000 : 2000)

Vérification

Confirmation par des preuves tangibles que les exigences spécifiées ont été satisfaites (ISO 9000 : 2000)

NOTE 1: *Le terme « vérifié » désigne l'état correspondant*

NOTE 2: *La confirmation peut couvrir des activités telles que;*

- *Réalisation d'autres calculs*
- *Comparaison d'une spécification de conception nouvelle avec une spécification de conception similaire éprouvée*
- *Réalisation d'essais et de démonstrations*
- *Revue des documents avant diffusion*

CHAPITRE 3

Exigences d'un système de gestion



Objectif

Fournir un système de gestion, y compris les politiques ainsi que le cadre permettant de gérer et mettre en œuvre efficacement tous les services des TI

3.1 Responsabilité de la direction



Document

- Politique, objectifs et plans de gestion des services



Contrôle

- Ressources nécessaires pour planifier, mettre en œuvre, surveiller, passer en revue et améliorer la fourniture et la gestion des services
- Revues de gestion des services



Liens entre Chapitres

- **4.1 Planifier** : La direction doit établir la politique, les objectifs et les plans de gestion des services
- **4.3 Vérifier** : La direction doit procéder à des revues de gestion des services

3.2 Exigences relatives à la documentation



Document

- Procédures et responsabilités pour la gestion des différents types de documents et enregistrements
- Politiques et plans de gestion des services



Enregistrement

- Politiques et plans de gestion des services
- Contrats de service
- Processus et procédures exigés dans la norme
- Enregistrements exigés dans la norme



Contrôle

- Procédures et responsabilités établies pour l'élaboration, la revue, l'approbation, la maintenance, la destruction et le contrôle des différents types de documents et d'enregistrements



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : La documentation doit inclure les politiques et les plans de gestion des services
- **4.1 Planifier** : La documentation doit inclure les politiques et les plans de gestion des services
- **4.3 Vérifier** : Les procédures [...] doivent être établies [...] pour la revue [...] des différents types d'enregistrements
- **6.1 Niveaux de service** : La documentation doit inclure les contrats de service

3.3 Compétence, sensibilisation et formation



Contrôle

- Revue et gestion des compétences et des besoins en formation du personnel



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Les membres de la direction doivent s'assurer [...] que leurs employés ont conscience de l'importance de leurs activités
- **4.3 Vérifier** : Les compétences et les besoins en formation doivent être revus et gérés

CHAPITRE 4

Planification et mise en œuvre de la gestion des services informatiques

4.1 Planification de la gestion de services (Planifier)



Objectif

Planifier la mise en œuvre et la fourniture de la gestion des services



Document

- Orientation claire de gestion et de responsabilités sur la gestion, l'audit et le maintien des plans
- Plans de gestion des services
- Plans spécifiques aux processus



Enregistrement

- Orientation claire de gestion et de responsabilités sur la gestion, l'audit et le maintien des plans



Contrôle

- Plans précisant comment la qualité des services sera gérée, auditée et améliorée
- Gestion des responsabilités pour l'autorisation, le maintien et la revue des plans



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Les plans doivent [...] définir le cadre dans lequel s'exercent les rôles et responsabilités de la direction
- **3.2 Documentation** : Il doit y avoir une orientation claire et documentée de la gestion
- **4.3 Vérifier** : Il doit y avoir une orientation claire et documentée de la gestion [...] pour passer en revue les plans

4.2 Mise en œuvre de la gestion des services et fourniture des services (Faire)



Objectif

Mettre en œuvre les objectifs et le plan de gestion des services



Document

- Plan de gestion des services
- Documentation des politiques, plans, procédures et définitions liés aux processus
- Rapports d'avancement en fonction des plans



Enregistrement

- Plan de gestion des services
- Documentation des politiques, plans, procédures et définitions liés aux processus



Contrôle

- Maintien des politiques, plans, procédures et définitions



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Le fournisseur de services doit mettre en œuvre le plan de gestion des services

4.3 Surveillance, mesure et revue (Vérifier)



Objectif

Surveiller, mesurer et passer en revue les objectifs et le plan de gestion des services pour s'assurer qu'ils sont réalisés



Document

- Plan de gestion des services
- Programme et plan d'audit
- Procédure de définition des critères, le domaine d'application, la fréquence et les méthodes d'audit
- Méthodes appropriées de surveillance et de mesure



Enregistrement

- Objectifs des revues
- Audits de gestion des services
- Conclusions des audits et revues
- Actions correctives identifiées



Contrôle

- Revues à intervalles planifiés
- Programmes d'audit à planifier



Relations entre Chapitres

- **3.2 Documentation** : L'objectif des revues [...] doit être enregistré

- **4.1 Planifier** : Ces méthodes doivent démontrer l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés

4.4 Amélioration continue (Agir)



Objectif

Améliorer l'efficacité et l'efficience de la fourniture et de la gestion des services



Document

- Plan de contrôle d'activité
- Politique en matière d'amélioration des services
- Plan d'amélioration des services



Enregistrement

- Enregistrement de toute suggestion d'amélioration des services



Contrôle

- Constitution d'une référence par rapport à laquelle le fournisseur sera évalué
- Revue des politiques, processus, procédures et plans de gestion des services



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Une politique en matière d'améliorations des services doit être publiée
- **3.2 Documentation** : Toute suggestion d'amélioration doit être enregistrée

CHAPITRE 5

Planification et mise en œuvre des nouveaux services et des évolutions

5. Planification et mise en œuvre des modifications ou création de services



Objectif

S'assurer que les nouveaux services ou que les changements apportés aux services existants pourront être délivrés et gérés selon les coûts et le niveau de qualité définis et validés



Document

- Plans de mise en œuvre ou de modification de services (une description complète du contenu est détaillée au chapitre 5 de la norme)



Contrôle

- Revue post implémentation (PIR) au travers du processus de gestion des changements



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Les services nouveaux ou ayant subi des changements doivent être acceptés par le fournisseur de service
- **3.3 Compétences** : Les plans doivent comprendre les exigences en termes de compétences et de formation
- **4.1 Planifier** : Les plans doivent comprendre [...] *cf norme*
- **4.3 Vérifier** : Une revue post-implémentation (PIR) [...] doit être effectuée
- **6.4 Finance** : Les propositions de création ou de modification de services doivent tenir compte des coûts induits
- **9.2 Changements** : Les plans doivent comprendre les changements apportés aux services

CHAPITRE 6

Processus de fourniture de services

6.1 Gestion des niveaux de service



Objectif

Définir, valider, enregistrer et gérer les niveaux de service



Document

- Contrats de service
- Accords de service de support
- Contrats conclus avec les fournisseurs
- Procédures correspondantes
- Plan d'amélioration des services



Enregistrement

- Ensemble des services à fournir
- Objectifs de niveaux de service
- Charge de travail
- Contrats de service
- Accords de service de support
- Contrats conclus avec les fournisseurs
- Procédures correspondantes
- Actions d'amélioration



Contrôle

- Revues régulières des contrats de service
- Revue des causes de non-conformité et rédaction d'un rapport



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : L'ensemble des services [...], les objectifs [...] doivent être validés par les différentes parties
- **3.2 Documentation** : Chaque service fourni [...] doit être documenté
- **4.3 Vérifier** : Les niveaux de service doivent être suivis et comparés aux objectifs
- **4.4 Agir** : Les actions d'amélioration identifiées [...] servent de données d'entrée au plan d'amélioration des services
- **7.2 Relations commerciales** : L'ensemble des services [...], les objectifs [...] doivent être validés par les différentes parties
- **7.3 Fournisseurs** : Les contrats conclus avec les fournisseurs [...] doivent être validés par toutes les parties concernées
- **9.2 Changements** : Les contrats doivent être gérés dans le cadre du processus de gestion des changements

6.2 Rapport de service

Chapitre

6



Objectif

Produire, dans les délais impartis, des rapports validés, fiables et précis pour une prise de décision pertinente et une communication efficace



Enregistrement

- Rapports de service indiquant les performances, les non-conformités et les problèmes



Relations entre Chapitres

- **6.1 Niveaux de service** : Les rapports de service doivent comporter les performances réalisées au vu des objectifs de niveaux de service

6.3 Gestion de la continuité et de la disponibilité des services



Objectif

S'assurer que les engagements pris vis-à-vis des clients, en termes de continuité et de disponibilité des services, peuvent être remplis en toutes circonstances.



Document

- Plan de disponibilité et de continuité de service
- Procédure de retour à des conditions normales de fonctionnement
- Plans d'activité
- Plans d'action suite à l'échec des tests des plans de disponibilité et de continuité des services



Enregistrement

- Mesure de la disponibilité des services
- Résultats des tests de continuité



Contrôle

- Plans de disponibilité et de continuité revus au moins une fois par an pour garantir la conformité aux exigences et le respect des accords
- Test des plans de disponibilité et de continuité à chaque changement majeur
- Mesure de l'impact de tout changement sur les plans de disponibilité et de continuité
- Investigation de toute indisponibilité non planifiée
- Test du plan de continuité



Relations entre Chapitres

- **3.2 Documentation** : Les plans de disponibilité et de continuité [...]
- **4.1 Planifier** : Les plans de disponibilité et de continuité [...]
- **4.3 Vérifier** : Les plans de disponibilité et de continuité de service doivent être [...] revus
- **6.1 Niveaux de service** : Les exigences de disponibilité et de continuité de service doivent être identifiées sur la base [...] des contrats de service
- **9.1 Configurations** : La base de données de gestion des configurations doit être disponible lorsque l'accès au service est devenu impossible
- **9.2 Changements** : La [...] gestion des changements doit mesurer l'impact de tout changement sur le plan de disponibilité et de continuité de service

6.4 Budgétisation et comptabilisation des services informatiques



Objectif

Budgétiser et comptabiliser le coût de la fourniture de services



Document

- Politique et procédure de budgétisation
- Politique et procédure d'imputation des coûts indirects et de ventilation des coûts directs
- Politique et procédure de contrôle financier



Contrôle

- Surveillance des coûts / budget
- Revue des prévisions financières



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Des politiques et des procédures claires doivent être établies

- **4.1 Planifier** : Des politiques et des procédures claires doivent être établies
- **4.3 Vérifier** : Le fournisseur de services doit surveiller et comparer les coûts au budget, passer en revue les prévisions financières
- **9.2 Changements** : Les changements apportés aux services doivent être chiffrés et approuvés au travers du processus de gestion des changements

6.5 Gestion de la capacité



Objectif

S'assurer que le fournisseur de services dispose à tout moment d'une capacité suffisante pour répondre aux exigences acceptées, actuelles et futures, des clients de l'entreprise



Document

- Plan de capacité
- Processus permettant de procéder à une analyse prévisionnelle
- Procédures et techniques de surveillance



Contrôle

- Surveillance de la capacité des services



Relations entre Chapitres

- **3.2 Documentation** : Plan de capacité
- **4.1 Planifier** : Plan de capacité
- **4.3 Vérifier** : La gestion de la capacité doit [...] maintenir un plan de capacité
- **4.4 Agir** : Les méthodes [...] doivent être identifiées pour [...] affiner les performances de capacité
- **6.1 Niveaux de service** : La gestion de la capacité doit [...] contenir les calendriers [...] pour la mise à niveau des services

- **9.2 Changements** : La gestion de la capacité doit [...] contenir l'évaluation de l'impact qu'auront sur la capacité [...] les demandes de changement

6.6 Gestion de la sécurité de l'information



Objectif

Gérer de manière efficace la sécurité de l'information au sein de toutes les activités de service

Document



- Politique de sécurité de l'information (à communiquer)
- Procédure de contrôle pour s'assurer que tout incident est analysé et qu'une action est prise au niveau de la direction
- Plan d'amélioration des services
- Procédure de gestion des incidents



Enregistrement

- Incidents de sécurité
- Actions d'amélioration
- Documentation des contrôles de sécurité
- Documentation des processus de contrôle
- Actions d'amélioration identifiées par le processus de gestion de la sécurité

Chapitre

6



Contrôle

- Contrôles de sécurité
- Evaluation de l'impact des changements sur les contrôles avant leur mise en production



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : La direction concernée doit approuver une politique en matière de sécurité de l'information
- **3.2 Documentation** : Les contrôles de sécurité doivent être documentés

- **4.3 Vérifier** : Des mécanismes doivent être mis en place pour permettre [...] la surveillance des incidents
- **4.4 Agir** : Les actions d'amélioration [...] alimentent le plan d'amélioration des services
- **8.2 Incidents** : Les incidents liés à la sécurité doivent être rapportés et enregistrés [...] conformément à la procédure des gestions des incidents
- **9.2 Changements** : L'impact des changements sur les contrôles doit être évalué avant leurs mises en œuvre

CHAPITRE 7

Processus de gestion des relations

7.2 Gestion des relations commerciales



Objectif

Etablir et maintenir de bonnes relations entre le fournisseur de services et le client, fondées sur la compréhension du client (besoins) et de ses facteurs opérationnels



Document

- Processus de gestion des changements
- Processus de gestion des relations commerciales
- Procédure de réclamations
- Processus de retour d'informations
- Plan d'amélioration des services



Enregistrement

- Enregistrement des réclamations
- Enregistrement des actions d'amélioration
- Compte-rendu et rapport des réunions



Contrôle

- Revue de service (au moins annuellement)
- Réunion intermédiaire à des dates validées



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Le fournisseur de services doit identifier [...] les parties prenantes
- **3.2 Documentation** : Ces réunions doivent faire l'objet d'un compte-rendu ou rapport
- **4.3 Vérifier** : Le fournisseur de services et le client doivent participer [...] à une revue de service
- **4.4 Agir** : Les actions d'amélioration [...] alimentent le plan d'amélioration des services
- **6.1 Niveaux de service** : Le fournisseur [...] et le client doivent participer [...] à une revue de service afin d'aborder les changements du contrat de service
- **9.2 Changements** : Les amendements doivent être mis en œuvre au travers du processus de gestion des changements

7.3 Gestion des fournisseurs



Objectif

Gérer les fournisseurs de manière à assurer une fourniture continue et de qualité des services



Document

- Processus de gestion des fournisseurs
- Processus de revue globale du contrat
- Processus de traitement des litiges contractuels
- Processus de communication à délivrer par le ou les fournisseurs
- Contrat de service
- Interfaces entre processus
- Processus de gestion des changements
- Processus pour traiter les arrêts de service planifiés, les arrêts de service avant-terme ou le transfert d'un service



Enregistrement

- Enregistrement des actions d'amélioration dans le plan d'amélioration des services
- Processus documentés de gestion des fournisseurs
- Contrat de service
- Interfaces entre processus



Contrôle

- Revue globale du contrat (au moins annuellement)
- Revue et suivi des performances comparées aux objectifs



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Le fournisseur de services doit s'appliquer sur des processus documentés [...] et désigner un gestionnaire des contrats
- **3.2 Documentation** : Le fournisseur de services doit s'appliquer sur des processus documentés
- **4.3 Vérifier** : Il est nécessaire de mettre en place un processus permettant de procéder à une revue globale du contrat
- **4.4 Agir** : Les actions d'amélioration [...] alimentent le plan d'amélioration des services
- **6.1 Niveaux de service** : Les contrats de service conclus avec les fournisseurs doivent être alignés avec les contrats de service business
- **9.2 Changements** : Tous les changements doivent être implémentés au travers du processus de gestion des changements

CHAPITRE 8

Processus de résolution des problèmes

8.2 Gestion des incidents



Objectif

Restaurer le niveau de service au client aussi vite que possible et ce en accord avec ce qui a été convenu, ou répondre à des demandes de service



Document

- Procédures pour gérer l'impact et tracer tous les incidents
- Processus particulier pour tous les incidents majeurs



Enregistrement

- Enregistrement de tous les incidents



Relations Entre Chapitres

- **3.2 Documentation** : Tous les incidents doivent être enregistrés
- **6.1 Niveaux de service** : Le client doit être préalablement averti [...] si les niveaux de service ne peuvent être satisfaits
- **7.2 Relations commerciales** : Le client doit être préalablement averti [...] si les niveaux de service ne peuvent être satisfaits

- **8.3 Problèmes** : L'ensemble du personnel [...] doit avoir accès [...] aux erreurs connues, les résolutions des problèmes et la CMDB
- **9.1 Configurations** : L'ensemble du personnel [...] doit avoir accès [...] à la CMDB

8.3 Gestion des problèmes



Objectif

Minimiser l'impact négatif sur le business par l'identification et une analyse proactive de la cause des incidents et en gérant les problèmes jusqu'à leur clôture



Document

- Procédures pour gérer l'impact et tracer tous les incidents et problèmes
- Plan d'amélioration des services



Enregistrement

- Enregistrement de tous les problèmes
- Enregistrement des actions d'amélioration dans le plan d'amélioration des services



Contrôle

- Suivi, revue et communication de l'efficacité de la résolution des problèmes
- Analyse de tendance sur la fréquence et du type des incidents



Relations entre Chapitres

- **3.2 Documentation** : Tous les problèmes identifiés doivent être enregistrés
- **4.3 Vérifier** : L'efficacité de la résolution des problèmes doit être suivie
- **4.4 Agir** : Les actions d'amélioration [...] alimentent le plan d'amélioration des services

- **8.2 Gestion des incidents** : La gestion des problèmes a la responsabilité de transmettre au responsable de la gestion des incidents [...]
- **9.2 Changements** : Les évolutions nécessaires doivent être implémentées par le processus de gestion des changements

CHAPITRE 9

Processus de contrôle

9.1 Gestion des configurations



Objectif

Définir et contrôler les composants du service et de l'infrastructure et maintenir les informations de configuration exactes



Document

- Règles de définition des éléments de configuration (CI) et de ses composants
- Interface avec le processus de gestion financière des actifs
- Procédures de contrôle des configurations
- Procédures d'audit de configuration



Enregistrement

- Enregistrement des informations définies pour chaque CI dans la CMDB
- Copies maîtresses des CI dans un emplacement protégé
- Documentation associée aux CI accessible à tous



Contrôle

- Audit de configuration permettant d'identifier les écarts



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Il est nécessaire de mettre en place une politique
- **3.2 Documentation** : Les informations à enregistrer [...] doivent inclure [...] la documentation nécessaire à une gestion efficace des services
- **4.3 Vérifier** : Les procédures d'audit de configuration doivent permettre de lancer les actions correctives
- **4.4 Agir** : Les procédures d'audit de configuration doivent permettre de lancer les actions correctives
- **6.3 Continuité et disponibilité** : Niveau de contrôle suffisant pour répondre aux risques de défaillance
- **6.4 Finance** : Le fournisseur de services doit définir l'interface avec les processus de gestion financière des parcs
- **9.2 Changements** : La gestion des configurations doit fournir au processus de gestion des changements toutes les informations relatives à l'impact
- **10.1 Mises en production** : Une base de référence des éléments de configuration doit être constituée avant une mise en production

9.2 Gestion des changements



Objectif

S'assurer que tous les changements sont évalués, autorisés, mis en œuvre et revus de manière maîtrisée



Document

- Processus de gestion des changements
- Politique et procédures pour les changements très urgents
- Plan d'amélioration des services



Enregistrement

- Enregistrement et classement de toutes les demandes de changement (RFC)
- Documentation de l'ensemble des changements
- Calendrier de mise en œuvre des changements

- Enregistrement des résultats et conclusions des analyses de tendance sur les changements
- Enregistrement des actions d'amélioration dans le plan d'amélioration des services



Contrôle

- Évaluation des RFC (risques, impact,...)
- Autorisation, tests et mise en œuvre maîtrisée des changements
- Revue de tous les changements après leur mise en œuvre
- Analyse de tendance sur les changements



Relations entre Chapitres

- **3.1 Direction** : Des politiques et des procédures [...] doivent être disponibles
- **3.2 Documentation** : L'ensemble des changements sur les services [...] doit être clairement défini et documenté
- **4.1 Planifier** : Un calendrier présentant le détail de tous les changements [...] doit être conservé et communiqué
- **4.3 Vérifier** : Il est nécessaire de procéder à une revue de tous les changements
- **4.4 Agir** : Les actions d'amélioration [...] alimentent le plan d'amélioration des services
- **10.1 Mises en production** : Le calendrier de mise en œuvre des changements doit être utilisé pour planifier les changements et leurs mises en production

CHAPITRE 10

Processus de mise en production

10.1 Processus de mise en production



Objectif

Fournir, distribuer et surveiller les changements d'une mise en production dans l'environnement d'usage (production)



Document

- Politiques de version (fréquence et type des mises en production)
- Plans de déploiement des mises en production
- Plan de retour arrière
- Processus particulier pour les mises en production urgentes
- Processus de gestion des mises en production
- Processus de gestion des configurations
- Processus de gestion des changements
- Plan d'amélioration des services



Enregistrement

- Enregistrement des actions d'amélioration dans le plan d'amélioration des services
- Dates de mise en production
- Livrables des mises en production
- Demandes de changements associées
- Politique de version



Contrôle

- Évaluation de l'impact des demandes de changements sur les plans de mises en production
- Tests d'acceptation (avant mise en production)
- Mesure du succès ou de l'échec des mises en production



Relations entre Chapitres

- **3.2 Documentation** : Les politiques de version décrivant la fréquence et le type des mises en production doivent être documentées et validées
- **4.3 Vérifier** : Il est nécessaire de mesurer le succès comme l'échec des mises en production
- **4.4 Agir** : Les résultats doivent alimenter le plan d'amélioration des services
- **8.3 Incidents** : Ces mesures doivent faire état des incidents liés à une mise en production
- **9.1 Configurations** : Il convient d'associer le processus de gestion des mises en production aux processus de gestion des configurations
- **9.1 Configurations** : Les procédures de gestion des mises en production doivent prévoir la mise à jour et le changement des données de configuration
- **9.2 Changements** : Il convient d'associer le processus de gestion des mises en production aux processus de gestion des changements
- **9.2 Changements** : L'impact des demandes de changement (RFC) sur les plans de mise en production doit être évalué

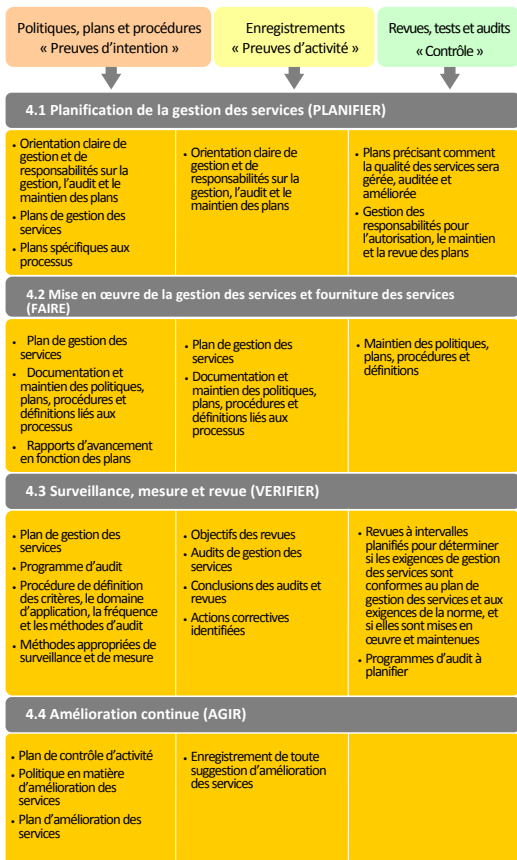
Index 1: Synthèse des Chapitres

Synthèse
Chapitre

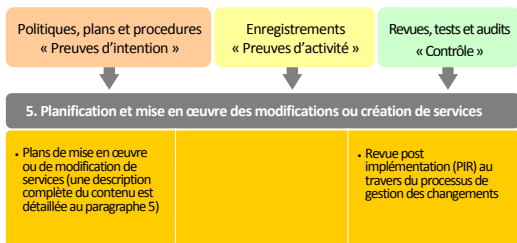
3 Exigences d'un système de gestion



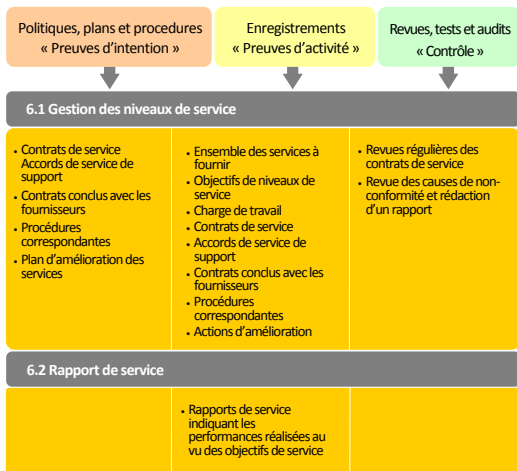
Planification et mise en œuvre de la gestion des services



5 Planification et mise en œuvre des modifications ou création de services



6 Processus de fourniture des services

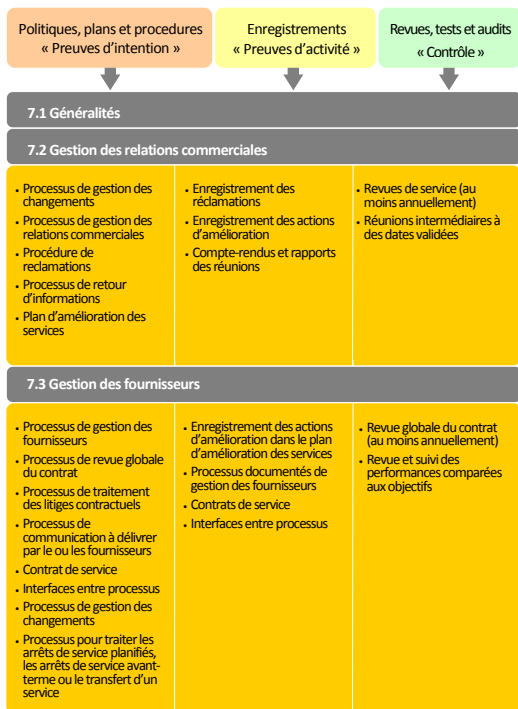


Suite du tableau sur la page suivante

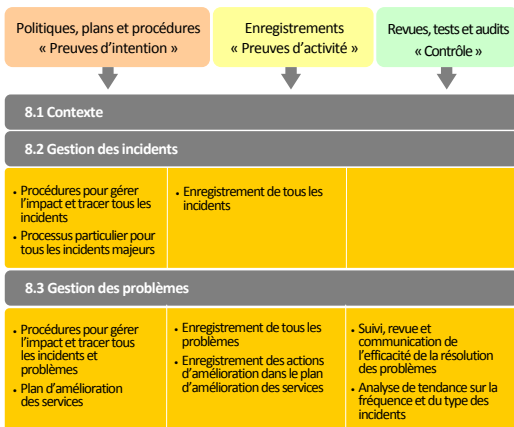


7

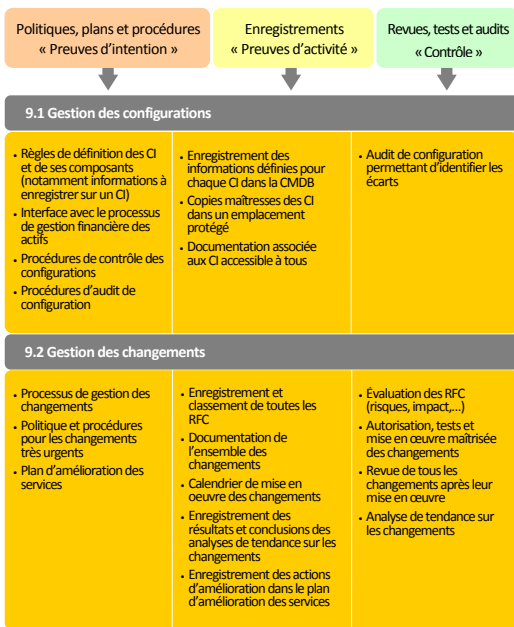
Processus de gestion des relations



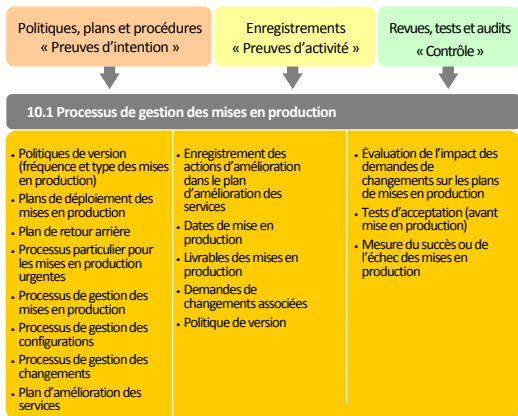
Processus de résolution des problèmes



9 Processus de contrôle



Processus de mise en production



Index 2: Index des Chapitres

Chapitre	Titre	Page	Liens
3.1	Responsabilité de la direction	14	4.1, 4.3
3.2	Exigences relatives à la documentation	15	3.1, 4.1, 4.3, 6.1
3.3	Compétence, sensibilisation et formation	15	3.1, 4.3
4.1	Planification de la gestion de services (Planifier)	17	3.1, 3.2, 4.3
4.2	Mise en œuvre de la gestion des services et fourniture des services (Faire)	18	3.1
4.3	Surveillance, mesure et revue (Vérifier)	19	3.2, 4.1
4.4	Amélioration continue (Agir)	20	3.1, 3.2
5	Planification et mise en œuvre des modifications ou création de services	21	3.1, 3.3, 4.1, 4.3, 6.4, 9.2
6.1	Gestion des niveaux de service	23	3.1, 3.2, 4.3, 4.4, 7.2, 7.3, 9.2
6.2	Rapport de service	24	3.2, 6.1
6.3	Gestion de la continuité et de la disponibilité des services	25	3.2, 4.1, 4.3, 6.1, 9.1, 9.2
6.4	Budgétisation et comptabilisation des services informatiques	26	3.1, 4.1, 4.3, 9.2
6.5	Gestion de la capacité	27	3.2, 4.1, 4.3, 4.4, 6.1, 9.2
6.6	Gestion de la sécurité de l'information	28	3.1, 3.2, 4.3, 4.4, 8.2, 9.2
7.2	Gestion des relations commerciales	30	3.1, 3.2, 4.3, 4.4, 6.1, 9.2
7.3	Gestion des fournisseurs	31	3.1, 3.2, 4.3, 4.4, 6.1, 9.2
8.2	Gestion des incidents	33	3.2, 6.1, 7.2, 8.3, 9.1
8.3	Gestion des problèmes	34	3.2, 4.3, 4.4, 8.2, 9.2
9.1	Gestion des configurations	36	3.1, 3.2, 4.3, 4.4, 6.3, 6.4, 9.2, 10.1
9.2	Gestion des changements	37	3.1, 3.2, 4.1, 4.3, 4.4, 10.1
10.1	Processus de mise en production	39	3.2, 4.3, 4.4, 8.3, 9.1, 9.2

Index 3: Index des Termes ITIL

Terme ITIL V2	Paragraphe ISO_IEC_2000-1-F
acceptation	5; 10.1
analyse	4.4.3 ; 6.2 ; 6.5 ; 6.6 ; 8.3 ; 9.2 ; 10.1
assistance	2.12 ; 5 ; 9.1 ; 10.1
autorisation	6.4 ; 9.2
budgétisation	1 ; 6.4
business	2.14 ; 6.3 ; 7.3 ; 8.3 ; 9.2
capacité	1 ; 3.1 ; 4.4.3 ; 5 ; 6.5
centre de services	2.12 ; 4.2
changement	2.3 ; 2.9 ; 2.11 ; 5 ; 6.1 ; 6.2 ; 6.3 ; 6.4 ; 6.5 ; 6.6 ; 7.2 ; 7.3 ; 8.3 ; 9.1 ; 9.2 ; 10.1
classification	8.2 ; 8.3
client	1 ; 2.9 ; 2.12 ; 2.13 ; 3.1 ; 4 ; 5 ; 6.2 ; 6.3 ; 6.5 ; 6.6 ; 7.2 ; 7.3 ; 8.2 ; 10.1
base de données de gestion des configurations (CMDB)	2.5 ; 8.2
comptabilité	6.4
contrôle des configurations	9.1
correctif	9.2 ; 10.1
correction	8.3
défaillance	9.1
demande de changement	2.11 ; 9.1
déploiement	10.1
disponibilité	2.1 ; 6.3
efficacité	4.4 ; 8.3
efficience	4.4

élément de configuration	2.4 ; 9.1
erreurs	8.2 ; 8.3 ; 10.1
escalade	7.2
facturation	6.4
fiabilité	9.1
fourniture des services	4.2 ; 6
gestion de la capacité	5 ; 6.5
gestion des changements	5 ; 6.1 ; 6.3 ; 6.4 ; 7.2 ; 7.3 ; 8.3 ; 9.1 ; 9.2 ; 10.1
gestion des configurations	2.4 ; 2.5 ; 6.3 ; 8.2 ; 9.1 ; 10.1
gestion des incidents	6.6 ; 8.1 ; 8.2 ; 8.3 ; 10.1
gestion des mises en production	10.1
gestion des niveaux de service	6.1
gestion des problèmes	8.1 ; 8.3
impact	5 ; 6.3 ; 6.5 ; 6.6 ; 8.2 ; 8.3 ; 9.1 ; 9.2 ; 10.1
incident	2.7 ; 2.8 ; 2.9 ; 6.2 ; 6.6 ; 8.1 ; 8.2 ; 8.3 ; 10.1
intégrité	9.1 ; 10.1
logiciel	2.4 ; 9.1 ; 10.1
matériel	2.4 ; 9.1 ; 10.1
mesure	4 ; 4.3 ; 4.4.2 ; 4.4.3 ; 6.3 ; 7.2 ; 10.1
mise en production	2.10 ; 5 ; 9.1 ; 10.1
niveau de service	7.3 ; 8.2
performance	4 ; 6.2 ; 6.5 ; 7.2 ; 7.3
revue post implémentation (PIR)	5
plan de capacité	6.5
priorité	4.4.2 ; 8.2

problème	2.8 ; 4.1 ; 6.2 ; 6.3 ; 7.2 ; 8.1 ; 8.2 ; 8.3 ; 9.1 ; 10.1
résolution	8.2 ; 8.3
ressources	3.1 ; 4.1 ; 4.4.3 ; 5 ; 6.2 ; 6.4 ; 10.1
revue	3.1 ; 3.2 ; 4.1 ; 4.3 ; 5 ; 6.1 ; 6.4 ; 7.2 ; 7.3 ; 8.3 ; 9.2
contrat de service	2.13 ; 6.2 ; 7.2
surveillance	1 ; 4.3 ; 6.6
temps de réponse	6.3
tests	6.3 ; 10.1
version	9.1 ; 10.1

MISSION

L'EMSI, ORSY Consulting et Challenge Optimum vous proposent de développer vos compétences d'auditeur de la gestion des services informatiques et des systèmes d'information à travers un pôle d'expertise unique dans chacun des 3 domaines clés:

- 1 l'intégration des systèmes de management ISO par les systèmes d'information
- 2 le benchmark des meilleures pratiques de management des SI, notamment à travers ITIL
- 3 une plate-forme pédagogique spécialisée dans le management des systèmes d'information

Le management des systèmes d'information est devenu un véritable centre de profit interne, centré sur les processus d'entreprise. La mise à disposition, le traitement et la valorisation de l'information en temps réel sont les éléments clés de la réussite des organismes.

www.trainingiso20000.com



OPTIMUM

Rue de Lausanne 54
1202 Genève
Suisse
Tél: +41 22 738 13 11
www.optimum-institute.ch



ORSYP CONSULTING

Tour Franklin
92042 Paris La Défense Cedex
France
Tél: +33 [0]1 47 73 12 12
www.orsyconsulting.com



**ECOLE DE MANAGEMENT
DES SYSTEMES D'INFORMATION**

12, rue Pierre Sémard, BP 127
38003 Grenoble Cedex 01
France
Tél: +33 4 76 70 62 61
www.grenoble-em.com