NORME INTERNATIONALE

ISO/IEC 20000-10

Première édition
2018-09

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 10: Concepts et vocabulaire

Information technology — Service management —

Part 10: Concepts and vocabulary

Numéro de référence
ISO/IEC 20000-10:2018(F)

© ISO/IEC 2018



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **v**

Introduction ..... **vii**

1 Domaine d'application **1**

2 Références normatives **1**

3 Termes et définitions **1**
3.1 Termes spécifiques aux normes de système de management 1
3.2 Termes spécifiques à la gestion des services utilisés dans la série ISO/IEC 20000 5
3.3 Termes spécifiques à la gestion des services utilisés dans la série ISO/IEC 20000 mais pas employé dans l'ISO/IEC 20000-1 10

4 Terminologie utilisée dans l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) **10**

5 Systèmes de management des services (SMS) **11**
5.1 Généralités 11
5.2 Qu'est-ce qu'un SMS? 11
5.3 Approche intégrée 12
5.4 Amélioration continue 12
5.5 Avantages d'un SMS basé sur l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) 12
5.5.1 Avantages d'ordre général d'un SMS 12
5.5.2 Avantages de l'évaluation indépendante d'un SMS au regard de l'ISO/IEC 20000-1 13
5.5.3 Avantages liés à différents scénarios de gestion des services 13
5.6 Idées reçues ayant trait au SMS et à l'ISO/IEC 20000-1 16

6 Vue d'ensemble des parties de l'ISO/IEC 20000 ..... **17**
6.1 Généralités 17
6.2 ISO/IEC 20000-1:2018, ***Exigences du système de management des services*** ***18***
6.2.1 Domaine d'application 18
6.2.2 Objet 18
6.3 ISO/IEC 20000-2, ***Directives relatives à l'application des systèmes de management des services*** ***19***
6.3.1 Domaine d'application 19
6.3.2 Objet 19
6.3.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 19
6.4 ISO/IEC 20000-3, ***Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1*** ***20***
6.4.1 Domaine d'application 20
6.4.2 Objet 20
6.4.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 20
6.5 ISO/IEC TR 20000-5:2013, ***Exemple de plan de mise en application pour l'ISO/IEC 20000-1*** ***20***
6.5.1 Domaine d'application 20
6.5.2 Objet 20
6.5.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 21
6.6 ISO/IEC 20000-6:2017, ***Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management des services*** ***21***
6.6.1 Domaine d'application 21
6.6.2 Objet 21
6.6.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 21
6.7 ISO/IEC TR 20000-11:2015, ***Guide d'orientation sur la relation entre l'ISO/IEC 20000-1:2011 et les référentiels de gestion des services: ITIL®*** 21
6.7.1 Domaine d'application 21
6.7.2 Objet 21
6.7.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 22

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

6.8 ISO/IEC TR 20000-12:2016, ***Guide d'orientation sur la relation entre l'ISO/IEC 20000-1:2011 et les référentiels de gestion des services: CMMI-SVC®*** 22
6.8.1 Domaine d'application 22
6.8.2 Objet 22
6.8.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 22

7 Autres Normes internationales et Rapports techniques connexes 23
7.1 Normes internationales et Rapports techniques étroitement liés 23
7.2 ISO/IEC 27013:2015, ***Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Guide sur la mise en œuvre intégrée d'ISO/IEC 27001*** et ***ISO/IEC 20000-1*** ***23***
7.2.1 Domaine d'application 23
7.2.2 Objet 23
7.2.3 Relations avec l'ISO/IEC 20000-1 23
7.3 Autres Normes internationales connexes 24
7.3.1 Généralités 24
7.3.2 ISO 9000:2015, ***Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*** ***24***
7.3.3 ISO 9001:2015, ***Systèmes de management de la qualité — Exigences*** ***24***
7.3.4 ISO 10007:2017, ***Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour la gestion de la configuration*** ***24***
7.3.5 ISO/IEC 19770-1:2017, ***Information technology — IT asset management — Part 1: IT asset management systems — Requirements*** ***25***
7.3.6 ISO 22301:2012, ***Sécurité sociétale — Systèmes de management de la continuité d'activité — Exigences*** ***25***
7.3.7 ISO/IEC 27000:2018, ***Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Systèmes de management de la sécurité de l'information — Vue d'ensemble et vocabulaire*** ***25***
7.3.8 ISO/IEC 27001:2013, ***Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Systèmes de management de la sécurité de l'information — Exigences*** ***26***
7.3.9 ISO/IEC 27031:2011, ***Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Lignes directrices pour la préparation des technologies de la communication et de l'information pour la continuité d'activité*** ***26***
7.3.10 ISO/IEC 30105-1:2016, ***Information technology — IT Enabled Service — Business Process Outsourcing (ITES-BPO) lifecycle processes*** ***26***
7.3.11 ISO 31000:2018, ***Management du risque — Lignes directrices*** ***27***
7.3.12 ISO/IEC 38500:2015, ***Technologies de l'information — Gouvernance des technologies de l'information pour l'entreprise*** ***27***

Bibliographie 28

 © ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC participent également aux travaux. Dans le domaine des technologies de l'information, l'ISO et l'IEC ont créé un comité technique mixte, l'ISO/IEC JTC 1.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement. Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/IEC JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 40, *IT Service Management and IT Governance* (Gestion des services issus des technologies de l'information et gouvernance des technologies de l'information).

Cette première édition de l'ISO/IEC 20000-10 annule et remplace l'ISO/IEC TR 20000-10:2015.

Une liste de toutes les parties de la série ISO/IEC 20000 peut être consultée sur le site web de l'ISO.

Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

a) tous les termes et définitions de la série ISO/IEC 20000 ont été ajoutés;

b) les termes issus de la structure de niveau supérieur des Directives ISO/IEC Partie 1, Annexe SL Appendice 2 pour toutes les normes de système de management ont été ajoutés. Certains termes sont nouveaux; pour d'autres, la définition a été mise à jour et pour d'autres encore, la définition est identique à la précédente;

c) le terme «groupe interne» a été remplacé par «fournisseur interne», et le terme «fournisseur» par «fournisseur externe»;

d) la définition du terme «sécurité de l'information» a été modifiée de sorte à s'aligner sur celle de l'ISO/IEC 27000 puis le terme «disponibilité» a été remplacé par «disponibilité de service»;

e) de nouveaux termes spécifiques à la série ISO/IEC 20000, «actif», «organe de gouvernance», «catalogue de services», «objectif de niveau de service», «utilisateur» et «valeur», ont été ajoutés;

f) trois termes ont été supprimés: «configuration de référence», «base de données de gestion des configurations» et «action préventive»;

g) de nombreuses définitions ont été mises à jour;

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

h) les Figures 1 et 2 ont été mises à jour pour inclure les parties de l'ISO/IEC 20000 actuellement publiées;

i) les références à l'ISO/IEC 20000-4, à l'ISO/IEC TR 20000-9 et à l'ISO/IEC TR 90006 ont été supprimées, car ces normes ont été annulées ou vont l'être;

j) les dates et les détails de publication des parties de l'ISO/IEC 20000 présentées à l'Article 6 ont été mis à jour, le cas échéant;

k) les normes apparentées citées à l'Article 7 incluent désormais l'ISO 22301 et l'ISO/IEC 30105.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Introduction

Le présent document fournit une vue d'ensemble des concepts d'un système de management des services (SMS). Il établit un référentiel commun pour aider les organismes à comprendre la finalité de toutes les parties de l'ISO/IEC 20000, et les relations entre ces parties. Le présent document représente la source de référence pour les définitions utilisées dans toutes les parties de l'ISO/IEC 20000.

Le présent document identifie également d'autres documents corrélés à l'ISO/IEC 20000-1 et identifie des domaines communs avec les Normes internationales qui lui sont liées afin de faciliter l'utilisation et l'intégration de multiples Normes internationales dans les organismes.

Le présent document peut être utilisé par tout organisme ou individu impliqué dans la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services utilisant l'ISO/IEC 20000-1. Il peut également être utilisé par les personnes concernées par l'évaluation ou l'audit d'un SMS car il fournit des détails sur toutes les parties de l'ISO/IEC 20000 et sur la façon dont celles-ci peuvent être utilisées.

Plus précisément, le présent document définit les termes utilisés dans toutes les parties de l'ISO/IEC 20000 et:

a) favorise la cohésion entre les parties de l'ISO/IEC 20000 en expliquant les concepts et le vocabulaire utilisés dans toutes les parties;

b) facilite la compréhension de l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) en expliquant la finalité et en clarifiant les relations entre toutes les parties;

c) clarifie les interfaces possibles et l'intégration entre le SMS de l'organisme et les autres systèmes de management;

d) fournit une vue d'ensemble des autres Normes internationales qui peuvent être utilisées avec l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties);

e) identifie des domaines communs entre l'ISO/IEC 20000-1 et d'autres Normes internationales.

Les termes et définitions donnés dans le présent document s'appliquent à l'ISO/IEC 20000-1:2018 et aux autres parties mises à jour de l'ISO/IEC 20000. Pour les organismes qui utilisent l'ISO/IEC 20000-1:2011, les termes et définitions cités à l'Article 3 de ce document restent inchangés. Lorsque le présent document se réfère à des normes datées et non datées, les Directives ISO/IEC, Partie 2 s'appliquent. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements). Lorsqu'il est nécessaire de préciser qu'une édition spécifique s'applique, l'édition est citée.

Les termes et définitions en 3.1 et 3.2 du présent document sont également inclus dans l'ISO/IEC 20000-1:2018. Les termes et définitions en 3.3 du présent document ne sont pas liés à l'ISO/IEC 20000-1 mais sont utilisés dans d'autres parties de la série ISO/IEC 20000.

La Figure 1 montre une vue d'ensemble des relations entre les parties de l'ISO/IEC 20000, ainsi que les influences des référentiels pertinents et des autres sources externes.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

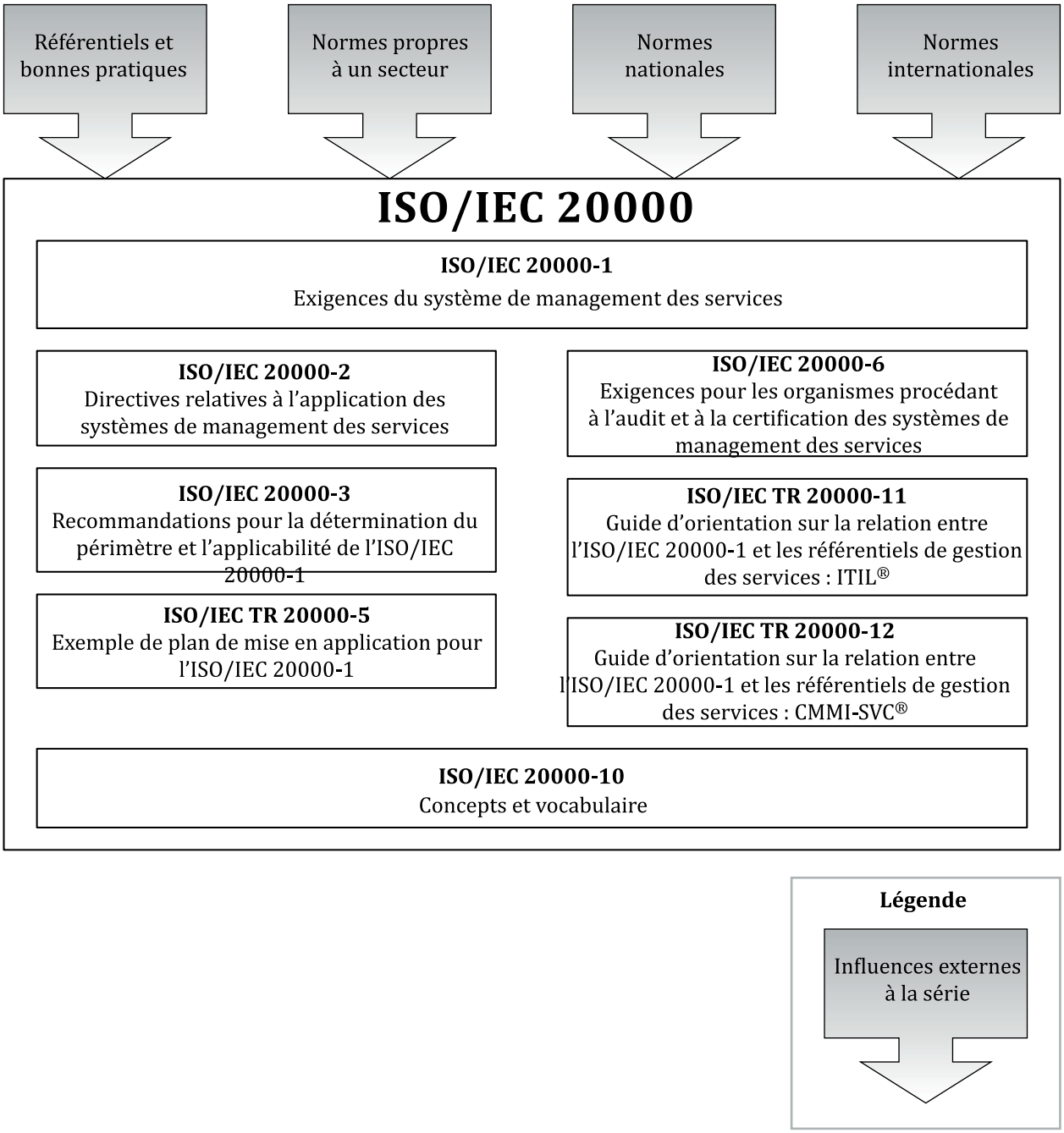


Figure 1 — Synoptique des parties de l'ISO/IEC 20000 traitées dans l'ISO/IEC 20000-10

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 10:
Concepts et vocabulaire

1 Domaine d'application

Le présent document expose les concepts principaux de l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties), identifie la façon dont les différentes parties viennent à l'appui de l'ISO/IEC 20000-1:2018 et décrit les relations entre l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) et d'autres Normes internationales et Rapports techniques. Le présent document inclut également la terminologie utilisée dans toutes les parties de l'ISO/IEC 20000, afin que les organismes et les individus puissent interpréter correctement les concepts.

Le présent document peut être utilisé par:

a) les organismes qui souhaitent comprendre les termes et définitions pour utiliser l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties);

b) les organismes qui recherchent des recommandations concernant la manière d'utiliser les différentes parties de l'ISO/IEC 20000 pour atteindre leur objectif;

c) les organismes qui souhaitent comprendre comment l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties) peut être utilisée avec d'autres Normes internationales;

d) les professionnels, auditeurs et autres parties qui souhaitent mieux comprendre l'ISO/IEC 20000 (toutes les parties).

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

© ISO/IEC 2018 – Tous droits réservés