

NORME
INTERNATIONALE

ISO/IEC
20000-1

Troisième édition
2018-09

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 1: Exigences du système de management des services

*Information technology — Service management —
Part 1: Service management system requirements*



Numéro de référence
ISO/IEC 20000-1:2018(F)

© ISO/IEC 2018



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2018

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

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

Publié en Suisse

Sommaire

	Page
Avant-propos	v
Introduction	viii
1 Domaine d'application	1
1.1 Généralités	1
1.2 Application	1
2 Références normatives	2
3 Termes et définitions	2
3.1 Termes spécifiques aux normes de systèmes de management	2
3.2 Termes spécifiques à la gestion des services	6
4 Contexte de l'organisme	10
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	10
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées	10
4.3 Détermination du périmètre d'application du système de management des services	11
4.4 Système de management des services	11
5 Leadership	11
5.1 Leadership et engagement	11
5.2 Politique	12
5.2.1 Établissement de la politique de gestion des services	12
5.2.2 Communication relative à la politique de gestion des services	12
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	12
6 Planification	12
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	12
6.2 Objectifs de la gestion des services et planification des actions pour les atteindre	13
6.2.1 Établissement des objectifs	13
6.2.2 Planification pour atteindre les objectifs	13
6.3 Planification du système de management des services	14
7 Support du système de management des services	14
7.1 Ressources	14
7.2 Compétences	14
7.3 Sensibilisation	15
7.4 Communication	15
7.5 Informations documentées	15
7.5.1 Généralités	15
7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées	15
7.5.3 Maîtrise des informations documentées	16
7.5.4 Informations documentées du système de management des services	16
7.6 Connaissances	17
8 Fonctionnement du système de management des services	17
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	17
8.2 Portefeuille des services	17
8.2.1 Fourniture des services	17
8.2.2 Planification des services	17
8.2.3 Maîtrise des parties impliquées dans le cycle de vie du service	18
8.2.4 Gestion du catalogue de services	18
8.2.5 Gestion des actifs	18
8.2.6 Gestion des configurations	19
8.3 Relations et accords	19
8.3.1 Généralités	19
8.3.2 Gestion des relations commerciales	20
8.3.3 Gestion des niveaux de services	20
8.3.4 Gestion des fournisseurs	21

8.4	Offre et demande	22
8.4.1	Budgétisation et comptabilisation des services	22
8.4.2	Gestion de la demande	22
8.4.3	Gestion de la capacité	22
8.5	Conception, construction et transition du service	22
8.5.1	Gestion des changements	22
8.5.2	Conception et transition du service	24
8.5.3	Gestion des mises en production et de leur déploiement	25
8.6	Résolution et satisfaction	25
8.6.1	Gestion des incidents	25
8.6.2	Gestion de la demande de services	26
8.6.3	Gestion des problèmes	26
8.7	Garantie de services	27
8.7.1	Gestion de la disponibilité des services	27
8.7.2	Gestion de la continuité des services	27
8.7.3	Management de la sécurité de l'information	27
9	Évaluation des performances	28
9.1	Surveillance, mesures, analyse et évaluation	28
9.2	Audit interne	29
9.3	Revue de direction	29
9.4	Fourniture des rapports de service	30
10	Amélioration	30
10.1	Non-conformité et actions correctives	30
10.2	Amélioration continue	31
	Bibliographie	32

Avant-propos

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

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

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

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html.

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

Cette troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO/IEC 20000-1:2011) qui a fait l'objet d'une révision technique.

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

- a) Contenu restructuré dans la structure de niveau supérieur utilisée pour toutes les normes de systèmes de management (dans l'Annexe SL du Supplément ISO Consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1). Cela a entraîné de nouvelles exigences communes pour le contexte de l'organisme, la planification pour atteindre les objectifs et les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités. Certaines exigences communes ont mis à jour des exigences existantes. Par exemple, informations documentées, ressources, compétences et sensibilisation.
- b) prise en compte des nouvelles tendances de la gestion des services qui abordent des thèmes comme la banalisation des services, la gestion de plusieurs fournisseurs par un intégrateur de services interne ou externe et la nécessité de déterminer la valeur des services pour les clients.
- c) retrait d'un certain nombre de détails pour se concentrer sur ce qui doit être fait et laisser aux organismes toute liberté pour décider comment répondre aux exigences.
- d) nouveaux points ajoutés tels que les exigences relatives à la connaissance et à la planification des services.

- e) articles séparés qui étaient au préalable associés à la gestion des incidents, de la demande de services, de la continuité des services, de la disponibilité des services, des niveaux de services, du catalogue des services, de la demande et de la capacité.
- f) «gouvernance de processus opérés par d'autres parties» renommée et remplacée par «maîtrise des parties impliquées dans le cycle de vie du service» et mises à jour des exigences pour inclure les services et les composants de services ainsi que les processus. Précision sur le fait que l'organisation ne peut pas démontrer sa conformité aux exigences spécifiées dans le présent document si d'autres parties sont utilisées pour fournir ou opérer tous les services, les composants de services ou les processus dans le périmètre du système de management des services (SMS).
- g) Division de [l'Article 3](#) (Termes et définitions) en paragraphes pour les termes relatifs au système de management et ceux relatifs à la gestion des services. Les définitions ont été largement modifiées. Les principaux changements sont les suivants:
 - 1) de nouveaux termes ont été ajoutés à l'Annexe SL, par exemple «objectif», «politique», et d'autres ont été ajoutés spécifiquement pour la gestion des services, par exemple «actif», «utilisateur»;
 - 2) le terme «fournisseur de services» a été remplacé par le terme «organisme» pour une question de cohérence avec le texte commun de l'Annexe SL;
 - 3) le terme «groupe interne» a été remplacé par «fournisseur interne» et le terme «fournisseur» a été remplacé par «fournisseur externe»;
 - 4) la définition de «sécurité de l'information» a été alignée sur la norme ISO/IEC 27000. En conséquence, le terme «disponibilité» a été remplacé par «disponibilité des services» pour le différencier du terme «disponibilité» qui est dorénavant utilisé dans la définition révisée de «sécurité de l'information».
- h) les informations documentées requises ont été réduites, seuls les documents clés tels que le plan de management des services ont été conservés. Les autres changements concernant les informations documentées sont les suivants:
 - 1) l'exigence concernant le plan documenté de capacité est retiré et remplacé par l'exigence de planification de la capacité;
 - 2) l'exigence concernant le plan documenté de disponibilité est retiré et remplacé par l'exigence de documentation des exigences et des objectifs de disponibilité des services;
 - 3) l'exigence concernant la base de données de gestion des configurations est retirée et remplacée par une exigence d'information de configuration;
 - 4) l'exigence portant sur une politique de mises en production est retirée et remplacée par une exigence de définition des types de mises en production et de leur fréquence;
 - 5) l'exigence portant sur une politique d'amélioration continue est retirée et remplacée par une exigence visant à déterminer les critères d'évaluation pour les opportunités d'amélioration.
- i) les Figures 2 et 3 sont mises à jour et renumérotées en tant que Figures 1 et 2. La Figure 1 et les références à la roue de Deming sont retirées du fait que celles-ci ne sont pas spécifiquement utilisées dans l'Annexe SL car de nombreuses méthodes d'amélioration peuvent être utilisées avec les normes de systèmes de management.
- j) les exigences détaillées relatives aux rapports, contenus dans l'article sur les rapports de services, sont déplacées vers les articles normalement concernés par lesdits rapports.

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

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

Introduction

Le présent document a été élaboré pour préciser des exigences en vue de l'établissement, de la mise en œuvre, de la tenue à jour et de l'amélioration continue d'un système de management des services (SMS). Un SMS est une aide à la gestion du cycle de vie des services, comprenant la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services, pour satisfaire aux exigences convenues et créer de la valeur pour les clients, les utilisateurs et l'organisme fournisseur des services.

L'adoption d'un SMS constitue une décision stratégique pour un organisme et est généralement influencée par les objectifs de l'organisme, l'organe de gouvernance, les autres parties impliquées dans le cycle de vie du service et la nécessité d'obtenir des services efficaces et faisant preuve de résilience.

La mise en œuvre et le fonctionnement d'un SMS apportent une visibilité des opérations, un maîtrise des services et une amélioration continue conduisant à une meilleure efficience et à une plus grande efficacité. L'amélioration du management des services s'applique aux SMS et aux services.

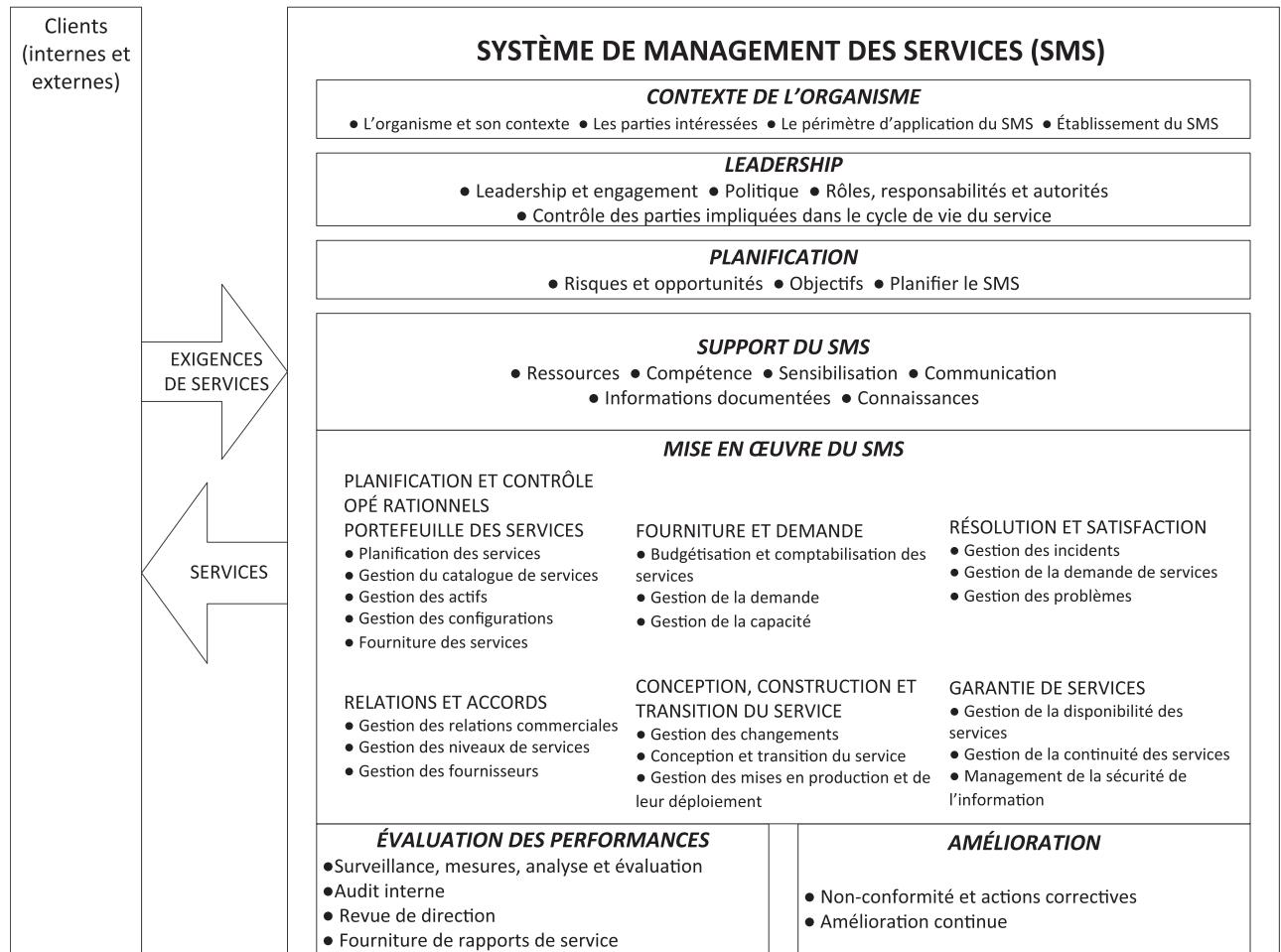
Le présent document est volontairement indépendant de tout guide ou référentiel spécifique. L'organisme peut utiliser une combinaison de référentiels généralement admis et sa propre expérience. Les exigences spécifiées dans le présent document sont alignées sur les méthodologies d'amélioration généralement utilisées. Des outils appropriés de management des services peuvent être utilisés pour accompagner le SMS.

L'ISO/IEC 20000-2 fournit des recommandations relatives à l'application des systèmes de management des services comprenant des exemples permettant de répondre au mieux aux exigences spécifiées dans le présent document. L'ISO/IEC 20000-10 fournit des informations sur toutes les parties de la série de normes ISO/IEC 20000, avantages, mésinterprétation et autres normes connexes. L'ISO/IEC 20000-10 fournit une liste des termes et définitions inclus dans le présent document qui viennent s'ajouter aux termes non utilisés dans le présent document mais utilisés dans d'autres parties de la série de normes ISO/IEC 20000.

La structure (c'est-à-dire l'organisation des articles et des paragraphes), la terminologie en [3.1](#) et une grande partie des exigences sont issues de l'Annexe SL du Supplément ISO Consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1, également dénommée structure de niveau supérieur (HLS) utilisée pour toutes les normes de systèmes de management. L'adoption de la HLS permet à un organisme de s'aligner sur plusieurs normes de système de management, ou de les intégrer. Par exemple, un SMS peut être intégré dans un système de management de la qualité basé sur l'ISO 9001 ou dans un système de management de la sécurité de l'information basé sur l'ISO/IEC 27001.

La [Figure 1](#) représente un SMS montrant le contenu du présent document. Elle ne figure pas une hiérarchie structurelle, une séquence ou des niveaux d'autorité. Le présent document n'exige pas l'application de sa structure à un SMS de l'organisme. Il n'est pas exigé que les termes utilisés par un organisme soient remplacés par les termes utilisés dans le présent document. Les organismes peuvent choisir librement les termes correspondant le mieux aux opérations liées à leur activité.

La structure est destinée à fournir une présentation cohérente des exigences plutôt qu'un modèle pour la documentation des politiques, des objectifs et des processus d'un organisme. Chaque organisme peut choisir comment combiner les exigences au sein des processus. Les relations entre chaque organisme et ses clients, utilisateurs et autres parties intéressées ont une influence sur le mode de mise en œuvre des processus. Un SMS tel qu'il est désigné par un organisme ne peut toutefois exclure aucune des exigences spécifiées dans le présent document.

**Figure 1 — Système de management des services**

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 1: Exigences du système de management des services

1 Domaine d'application

1.1 Généralités

Le présent document spécifie les exigences destinées à une organisation pour établir, implémenter, maintenir et améliorer continuellement un système de management des services (SMS). Les exigences spécifiées dans le présent document incluent la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services afin de satisfaire aux exigences des services et créer de la valeur. Le présent document peut être utilisé par:

- a) un client attendant des services et exigeant une garantie de qualité pour ces services;
- b) un client exigeant une approche cohérente du cycle de vie des services de la part de tous ses fournisseurs de services, y compris ceux de la chaîne logistique;
- c) un organisme pour démontrer ses capacités en matière de planification, de conception, de transition, de fourniture et d'amélioration des services;
- d) un organisme pour surveiller, mesurer et passer en revue son SMS et les services;
- e) un organisme pour améliorer la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services par la mise en œuvre et le fonctionnement efficaces d'un SMS;
- f) un organisme ou un tiers menant des évaluations de conformité par rapport aux exigences spécifiées dans le présent document;
- g) un fournisseur de formation ou de conseil en gestion des services.

Le terme «service» tel qu'il est utilisé dans le présent document se réfère au service ou aux services compris dans le périmètre d'application du SMS. Le terme «organisme» tel qu'il est utilisé dans le présent document se réfère à l'organisme compris dans le périmètre d'application du SMS qui gère et fournit les services aux clients. Dans le périmètre d'application du SMS, l'organisme peut faire partie d'une organisation plus étendue comme peut l'être, par exemple, un département au sein d'une grande entreprise. Un organisme ou partie d'un organisme qui gère et fournit un ou plusieurs services à des clients internes ou externes peut aussi être dénommé fournisseur de service. Tout usage des termes «service» ou «organisme» n'ayant pas les significations susmentionnées sera clairement indiqué dans le présent document.

1.2 Application

Toutes les exigences spécifiées dans le présent document sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ou la nature des services fournis. L'exclusion d'une des exigences spécifiées dans les [Articles 4 à 10](#) n'est pas acceptable lorsque l'organisme revendique la conformité au présent document, indépendamment de sa nature.

L'organisme peut lui-même démontrer la conformité aux exigences spécifiées dans le présent document en apportant la preuve qu'il satisfait à toutes ces exigences.

L'organisme lui-même démontre sa conformité aux [Articles 4](#) et [5](#). Il peut cependant être accompagné par d'autres parties. À titre d'exemple, une autre partie peut mener à bien des audits internes pour le compte de l'organisme ou accompagner la préparation du plan du SMS.

Toutefois, l'organisme peut aussi apporter la preuve qu'il conserve la responsabilité des exigences spécifiées dans le présent document et démontre leur maîtrise lorsque d'autres parties contribuent également à satisfaire aux exigences prévues aux [Articles 6 à 10](#) (voir [8.2.3](#)). À titre d'exemple, l'organisme peut apporter la preuve des contrôles sur une autre partie qui fournit les composants de services d'infrastructure ou qui opère le centre de services comprenant le processus de gestion des incidents.

L'organisme ne peut pas démontrer sa conformité aux exigences spécifiées dans le présent document si d'autres parties sont utilisées pour fournir ou opérer tous les services, les composants de services ou les processus dans le périmètre du SMS.

Le domaine d'application du présent document ne couvre pas la spécification pour les produits ou les outils. Le présent document peut toutefois être utilisé pour permettre l'élaboration ou l'acquisition de produits ou d'outils participant au fonctionnement d'un SMS.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.