

Deuxième édition
2019-08

**Technologies de l'information —
Gestion des services —**

**Partie 3:
Recommandations pour la
détermination du périmètre et
l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1**

Information technology — Service management —

*Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC
20000-1*



Numéro de référence
ISO/IEC 20000-3:2019(F)

© ISO/IEC 2019



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2019

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.....	iv
Introduction.....	v
1 Domaine d'application.....	1
2 Références normatives.....	1
3 Termes et définitions.....	1
4 Respect des exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1.....	2
4.1 Structure du SMS.....	2
4.2 Démonstration de la conformité.....	3
4.3 Autorités et responsabilités au sein de la chaîne d'approvisionnement des services.....	3
5 Applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1.....	3
5.1 Principes d'applicabilité.....	3
5.1.1 Applicabilité.....	3
5.1.2 Organisme.....	4
5.1.3 Statut commercial.....	4
5.1.4 Domaine d'application.....	4
5.1.5 Exigences.....	4
5.1.6 Autorités et responsabilités.....	4
5.2 Parties impliquées dans un SMS.....	4
5.2.1 Types de fournisseurs.....	4
5.2.2 Améliorations du SMS et des services.....	5
5.2.3 Évaluation et choix des autres parties.....	6
5.3 Contrôle des autres parties.....	6
5.3.1 Processus, services et composants de services fournis ou exploités par d'autres parties.....	6
5.3.2 Responsabilité.....	6
5.3.3 Intégration, interfaces et coordination.....	6
5.3.4 Définition des contrôles pour la mesure et l'évaluation des autres parties.....	7
5.3.5 Gestion de la chaîne d'approvisionnement des services.....	7
6 Principes généraux pour la détermination du périmètre d'un SMS.....	8
6.1 Introduction	8
6.2 Le périmètre du SMS.....	8
6.2.1 Détermination du périmètre	8
6.2.2 Détermination du périmètre et évaluation	9
6.2.3 Limites du périmètre	9
6.2.4 Aspects commerciaux	9
6.3 Accords entre les clients et l'organisme.....	10
6.4 Paramètres de détermination du périmètre	10
6.4.1 Paramètres de détermination du périmètre du SMS	10
6.4.2 Autres paramètres	10
6.5 Validité de la détermination du périmètre	11
6.6 Modification du périmètre	12
6.7 Chaînes d'approvisionnement des services et périmètre du SMS.....	12
6.7.1 Confiance dans les autres parties	12
6.7.2 Démonstration de la conformité tout au long de la chaîne d'approvisionnement des services.....	12
6.8 Intégration avec d'autres systèmes de management.....	13
Annexe A (informative) Détermination du périmètre pour différents scénarios	14
Bibliographie	29

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.

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 et l'IEC ne sauraient être tenus 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) ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'IEC (voir <http://patents.iec.ch>).

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: www.iso.org/iso/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique mixte ISO/IEC JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 40, *Gestion des services IT et gouvernance IT*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO/IEC 20000-3:2012), qui fait l'objet d'une révision technique.

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

- a) le présent document a été aligné sur la troisième édition de l'ISO/IEC 20000-1;
- b) les exemples de scénarios dans l'[Annexe A](#) ont été mis à jour afin de refléter les environnements de gestion de services contemporains, y compris des chaînes d'approvisionnement des services complexes.

Une liste de toutes les parties de la série ISO/IEC 20000 se trouve 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 fournit des recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1. Le présent document n'ajoute aucune exigence à celles spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1.

Les organismes, de toute taille, de tout type ou de tout domaine opérationnel, peuvent fournir une grande diversité de services à différents types de clients, internes ou externes, et s'appuyer sur des chaînes d'approvisionnement des services complexes.

NOTE Le terme «chaîne d'approvisionnement des services», tel qu'utilisé dans le présent document, désigne la façon dont les services sont coordonnés entre les fournisseurs internes et externes. Il ne vise pas à limiter l'applicabilité du présent document à un secteur ou à une industrie en particulier.

Le fonctionnement d'un système de management des services (SMS) peut impliquer de nombreuses parties dépendantes de différentes juridictions, de différentes frontières nationales et de différents fuseaux horaires. Il convient que le SMS comprenne les contrôles appropriés pour faciliter la coordination de toutes les parties impliquées dans le cycle de vie des services.

Le présent document se présente sous la forme d'exemples, de guides et de recommandations. Il convient de ne pas l'envisager comme une spécification d'exigences.

Technologies de l'information — Gestion des services —

Partie 3:

Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/IEC 20000-1

1 Domaine d'application

Le présent document contient des recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité aux exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1.

Le présent document peut aider l'organisme à déterminer si l'ISO/IEC 20000-1 est applicable à sa situation. Il illustre la façon dont le périmètre d'application d'un SMS peut être défini, quelle que soit l'expérience de l'organisme en matière de définition du périmètre d'application d'autres systèmes de management.

Les recommandations fournies dans le présent document peuvent aider un organisme à planifier et préparer une évaluation de la conformité à l'ISO/IEC 20000-1.

L'[Annexe A](#) contient des exemples de déclarations de périmètre possibles pour un SMS. Les exemples donnés s'appuient sur une série de scénarios pour les organismes, allant de chaînes d'approvisionnement des services très simples à des chaînes d'approvisionnement des services plus complexes.

Le présent document peut être utilisé par le personnel responsable de la planification de la mise en œuvre d'un SMS, de même que par des évaluateurs et des consultants. Il vient compléter les recommandations pour l'application d'un SMS contenues dans l'ISO/IEC 20000-2.

Les exigences applicables aux organes chargés d'assurer l'audit et la certification d'un SMS peuvent être trouvées dans l'ISO/IEC 20000-6, qui recommande l'utilisation du présent document.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. 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).

ISO/IEC 20000-10, *Technologies de l'information — Gestion des services — Partie 10: Concepts et vocabulaire*