

Sommaire

Page

| | |
|---|-----------|
| Avant-propos..... | iv |
| Introduction..... | v |
| 1 Domaine d'application | 1 |
| 1.1 Généralités | 1 |
| 1.2 Application | 2 |
| 2 Références normatives | 2 |
| 3 Termes et définitions | 2 |
| 4 Exigences générales liées au système de management des services | 3 |
| 4.1 Responsabilités de la direction | 3 |
| 4.2 Gouvernance des processus opérés par des tierces parties | 13 |
| 4.3 Gestion de la documentation | 16 |
| 4.4 Gestion des ressources | 18 |
| 4.5 Etablir et améliorer le SMS | 21 |
| 5 Conception et transition de services nouveaux ou modifiés | 26 |
| 5.1 Généralités | 26 |
| 5.2 Planification des services nouveaux ou modifiés | 27 |
| 5.3 Conception et développement des services nouveaux ou modifiés | 30 |
| 5.4 Transition de services nouveaux ou modifiés | 33 |
| 5.5 Documents et enregistrements | 34 |
| 5.6 Autorités et responsabilités | 34 |
| 6 Processus de fourniture des services | 34 |
| 6.1 Gestion des niveaux de services | 34 |
| 6.2 Etablissement de rapports de services | 39 |
| 6.3 Gestion de la continuité et de la disponibilité des services | 41 |
| 6.4 Budgétisation et comptabilisation pour les services | 46 |
| 6.5 Gestion de la capacité | 50 |
| 6.6 Gestion de la sécurité des informations | 53 |
| 7 Processus de gestion des relations | 56 |
| 7.1 Gestion des relations métiers | 56 |
| 7.2 Gestion des fournisseurs | 60 |
| 8 Processus de résolution | 63 |
| 8.1 Gestion des incidents et des demandes de services | 63 |
| 8.2 Gestion des problèmes | 67 |
| 9 Processus de contrôle | 70 |
| 9.1 Gestion des configurations | 70 |
| 9.2 Gestion des changements | 74 |
| 9.3 Gestion des déploiements et des mises en production | 77 |
| Annexe A (informative) Interfaces entre les processus et intégration des processus avec le SMS | 83 |
| Bibliographie | 92 |