

Systemes de management pour les prestations de services informatiques. Meilleures pratiques pour la mise en œuvre.

- ISO/IEC 20000-1:2005
- ISO/IEC 20000-2:2005

Les bases

- Les meilleures pratiques de l'**IT Infrastructure Library (ITIL)** ont été développées par l'Office of Government Commerce (OGC) à Norwich, Angleterre, sur mandat du Gouvernement britannique.
- L'ITIL décrit l'objectif à atteindre.
- La manière de l'atteindre est laissée à aux soins des entreprises.
- **L'ISO 9001** est une norme décrivant les exigences posées à un système de management, indépendamment du secteur d'activité considéré.
- **ISO 9001** ⇒ **certification d'organisations**
- L'IT Service Management Forum (**itSMF**) est l'association des utilisateurs de l'ITIL.
- **ISO/IEC 20000** ⇒ **certification de prestations informatiques commerciales**
- **ISO/IEC 20000** ⇒ **est entrée en vigueur le 15.12.2005 et remplace la BS 15000**
- **Les certificats BS 15000 devaient être adaptés à l'ISO/IEC 20000 pour le milieu de l'année 2007**

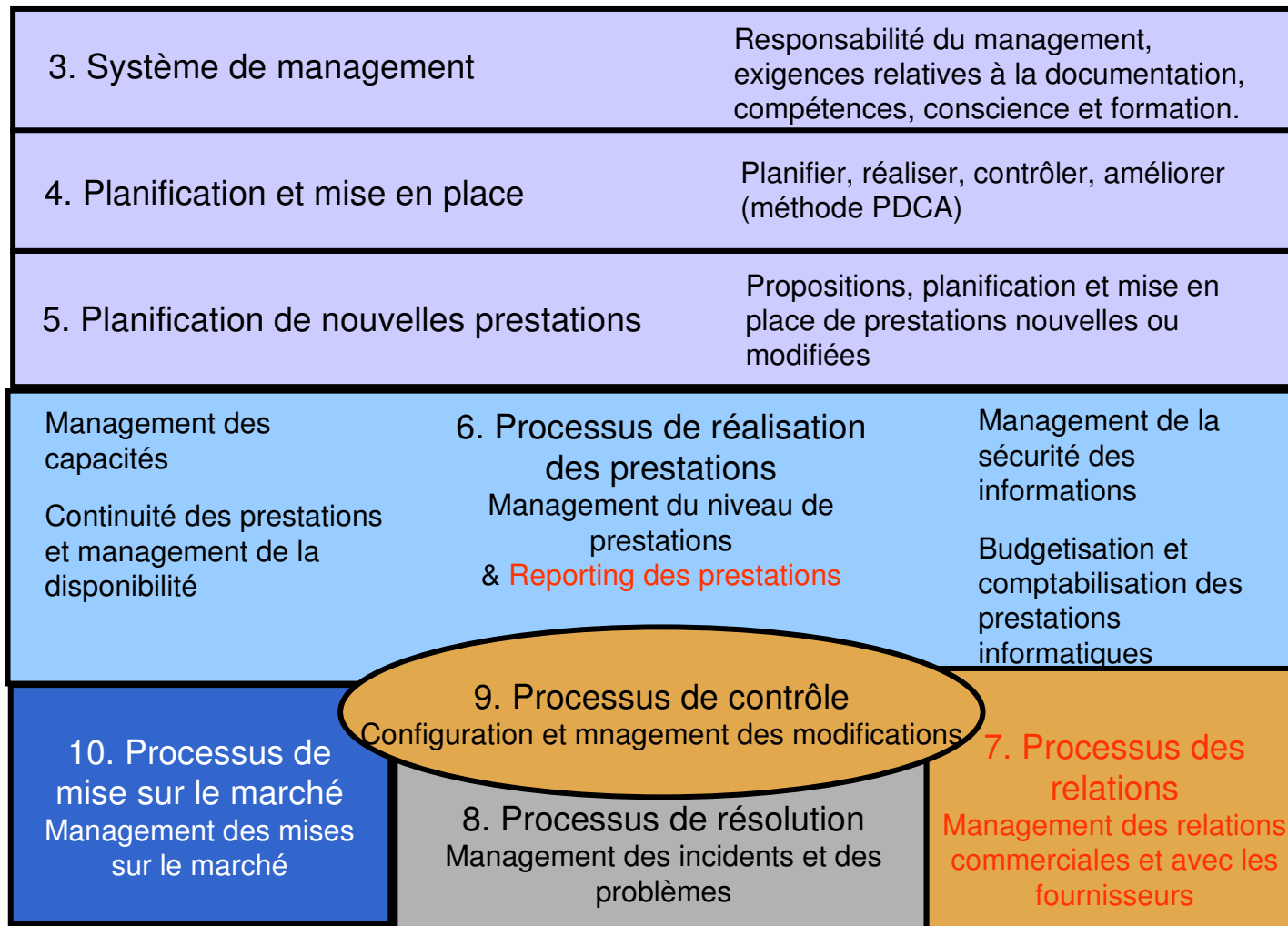
Avantages de l'ISO/IEC 20000

- Meilleure communication entre les secteurs informatique et commercial, sur la base de descriptions des prestations et de chiffres clé définis dans des SLA
- Des bases contractuelles claires pour l'ensemble de la chaîne de fournisseurs réduisent les risques liés aux prestations commerciales
- Amélioration permanente du management des prestations sur la base de chiffres clé relatifs à la qualité
- Réduction des coûts à long terme pour le développement et la fourniture de prestations
- Productivité accrue et meilleure mise à profit des compétences et de l'expérience

Structure de l'ISO/IEC 20000-1

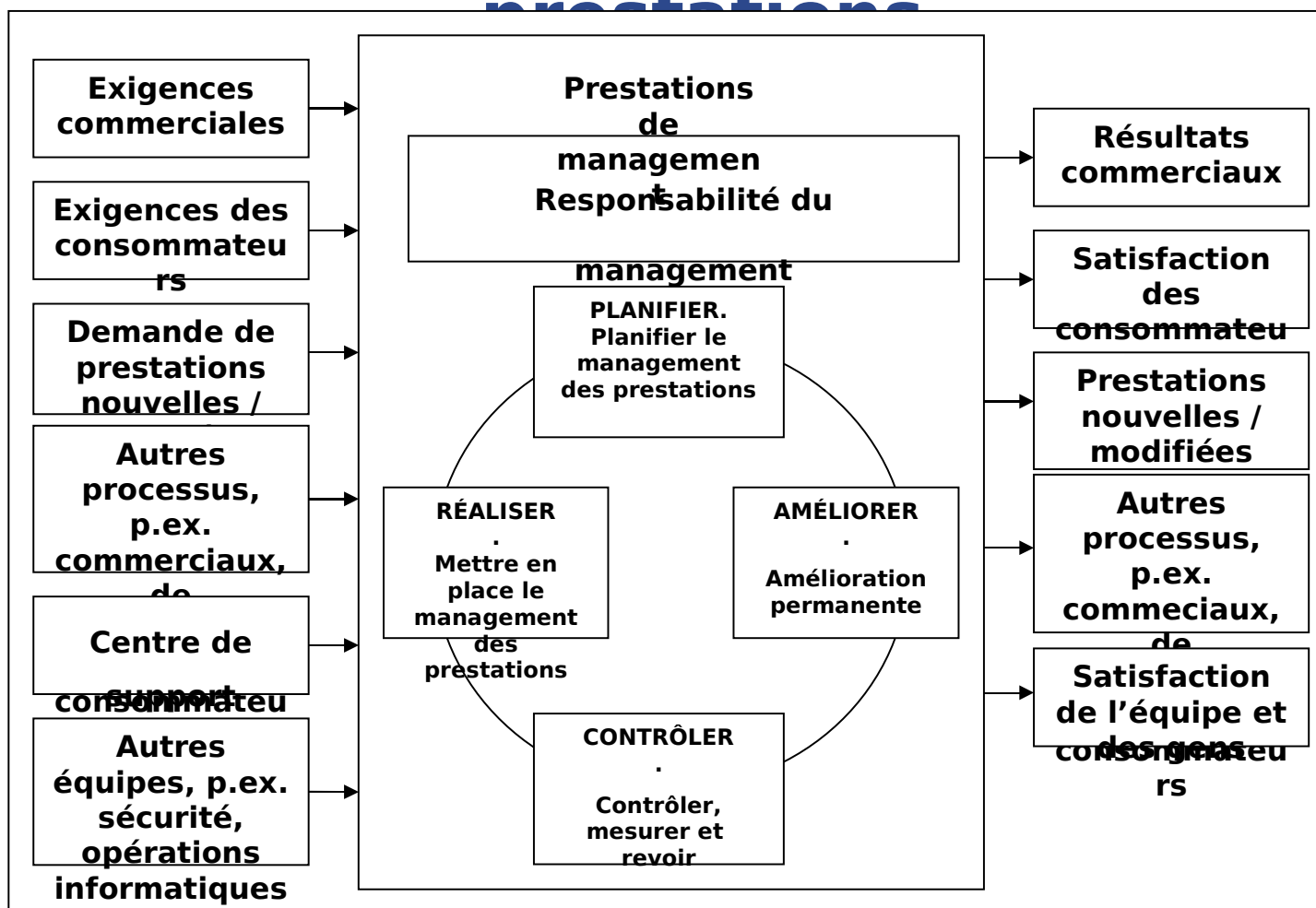
1. Objectif

2. Terminologie et définitions



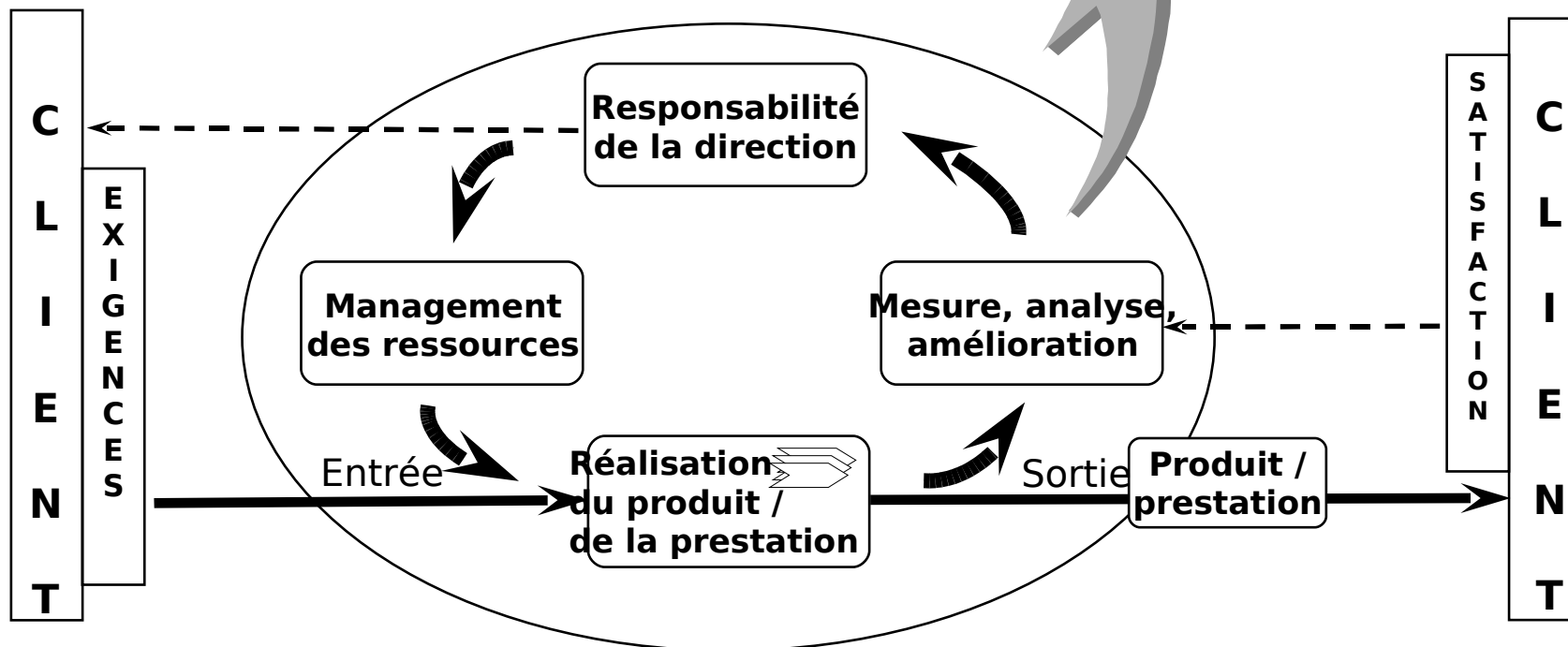
Méthode PDCA

(planifier - réaliser - contrôler - améliorer)
pour les processus du management des



Modèle de système de management de la qualité orienté processus (ISO 9001:2000)

Amélioration permanente du système de management de la qualité



ITIL V3 - cycle de vie des prestations la structure centrale



Contenu de l'ISO/IEC20000-1 (1)

3. Exigences posées à un système de management des prestations (SMP)

- Engagement du management
- Exigences liées à la documentation
- Compétences, conscience, formation et perfectionnement

Contenu de l'ISO/IE 20000-1 (2)

- **Planification et réalisation du management des prestations**
 - Planification du management des prestations (planifier)
 - Mise en œuvre du management des prestations et réalisation des prestations (réaliser)
 - Surveillance, mesure et contrôle (contrôler)
 - Amélioration permanente (améliorer)

Contenu de l'ISO/IEC 20000-1 (3)

5. Planification et mise en place de prestations nouvelles ou modifiées

- Réalisation de l'offre
- Planification sur la base d'un management formel des modifications
- Mise en place ou modification des prestations
- Rapport des prestataires de services
- Rapport final (revue après mise en place)

Contenu de l'ISO/IEC 20000-1 (4)

- **Processus de réalisation des prestations**
 - Service Level Management (SLA)
 - Reporting des prestations
 - Disponibilité et management de la continuité des prestations
 - Budgétisation et comptabilisation des prestations informatiques
 - Management des capacités
 - Management de la sécurité des informations

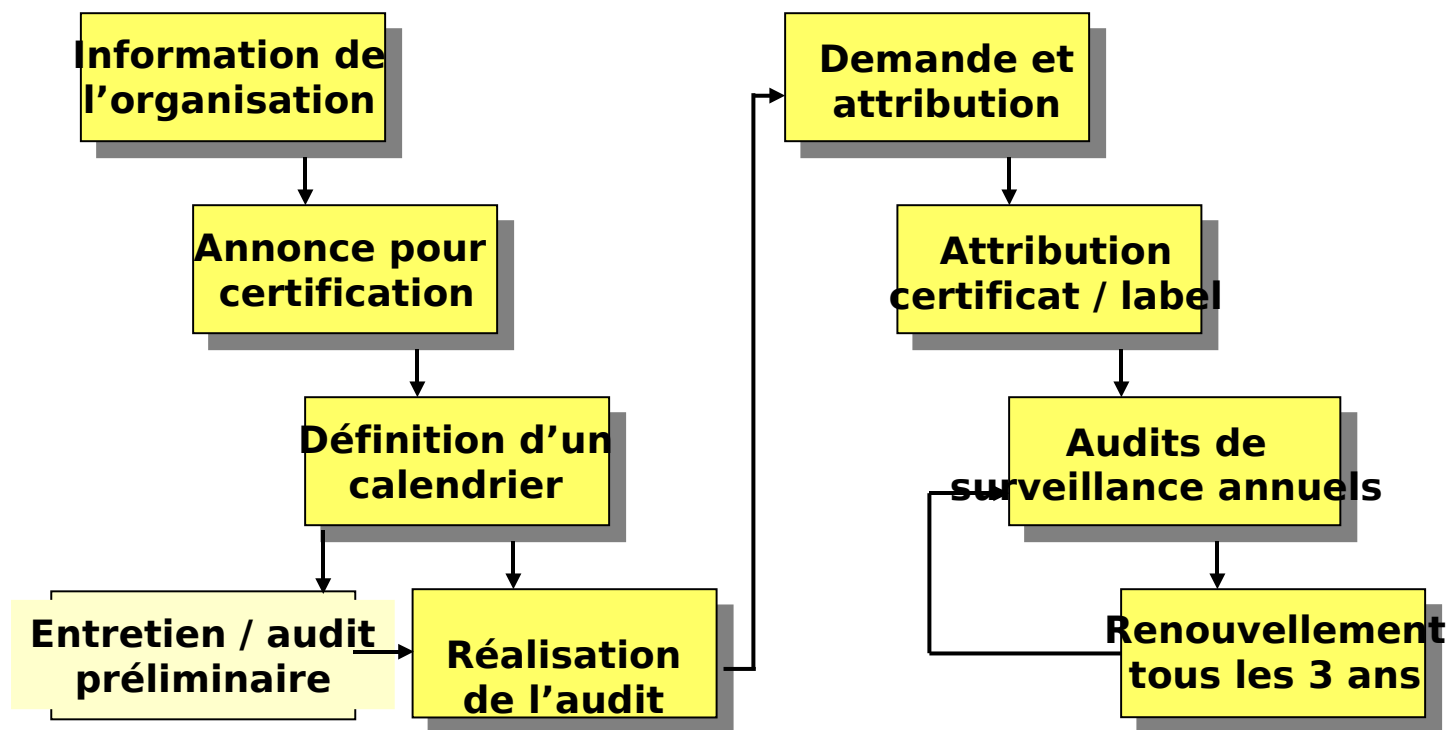
Contenu de l'ISO/IEC 20000-1 (5)

- 1. Management des relations commerciales**
 - Management des relations avec les clients
 - Management des fournisseurs
- 8. Processus de résolution**
 - Management des incidents
 - Management des problèmes
- 9. Processus de contrôle**
 - Management de la configuration
 - Management des modifications
- 10. Processus de mise sur le marché**
 - Management des mises sur le marché

5 étapes pour le succès des projets basés sur l'ISO/IEC20000-1

1. Assurer le management de l'engagement
2. Contrôler la conformité avec l'ISO/IEC20000-1
3. Elaborer un objectif et une stratégie
4. Réaliser / mettre en place
5. Effectuer la certification officielle

Procédure de certification de la SQS



Réalisation de la certification officielle

- Une préparation ciblée et une planification minutieuse conduisent au succès de la certification et permettent l'utilisation de ces logos



Quelques liens

www.isoiec20000certification.com

www.itsmf.org

www.iosm.com

www.sqs.ch