

image5.png

Partie 0 : Présentation générale et glossaire

Version 3.0

*Grafik 2*

Cette œuvre est placée sous licence [Creative Commons Attribution 4.0 International License.](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu/)

Contrôle des documents

|  |  |
| --- | --- |
| **Titre du document** | **FitSM-0 : Présentation générale et glossaire** |
| **Version du document** | 3.0 |
| **Date de sortie** | 2023-06-15 |

Contenu

1. Avant-propos 1

2. A propos de ce document 1

3. Principes clés de la gestion des services informatiques et de FitSM 2

3.1. La base d'une gestion systématique des services informatiques 2

3.2. L'approche FitSM de la gestion des services informatiques 3

4. Aperçu de la famille de normes FitSM 3

5. Aperçu du modèle de processus FitSM 4

6. Termes et définitions 6

6.1. Activité 6

6.2. Évaluation 6

6.3. Audit 6

6.4. Disponibilité 6

6.5. Disponibilité des informations 6

6.6. Niveau de capacité 6

6.7. Capacité 6

6.8. Changement 7

6.9. Classification 7

6.10. Fermeture 7

6.11. Compétence 7

6.12. Confidentialité de l'information 7

6.13. Conformité 7

6.14. Configuration 8

6.15. Élément de configuration (CI) 8

6.16. Base de données de gestion de la configuration (CMDB) 8

6.17. Continuité 8

6.18. Client 8

6.19. Demande 8

6.20. Document 8

6.21. Efficacité 9

6.22. Efficience 9

6.23. Changement d'urgence 9

6.24. Escalade 9

6.25. Fédération 9

6.26. Membre de la Fédération 9

6.27. Fédérateur 9

6.28. Amélioration 10

6.29. Incident 10

6.30. Sécurité de l'information 10

6.31. Contrôle de la sécurité de l'information 10

6.32. Événement lié à la sécurité de l'information 10

6.33. Incident de sécurité de l'information 10

6.34. Intégrité de l'information 10

6.35. Service informatique 10

6.36. Gestion des services informatiques (ITSM) 10

6.37. Indicateur clé de performance (KPI) 11

6.38. Erreur connue 11

6.39. Changement majeur 11

6.40. Incident majeur 11

6.41. Revue de Direction 11

6.42. Système de gestion 11

6.43. Niveau de maturité 12

6.44. Non-conformité 12

6.45. Accord de niveau opérationnel (OLA) 12

6.46. Objectif opérationnel 12

6.47. Politique 12

6.48. Examen post-mise en œuvre (PIR) 12

6.49. Priorité 12

6.50. Problème 12

6.51. Procédure 13

6.52. Processus 13

6.53. Enregistrement 13

6.54. Mise en production 13

6.55. Stratégie de mise en production et de déploiement 13

6.56. Rapport 13

6.57. Demande de modification (RFC) 13

6.58. Risque 14

6.59. Rôle 14

6.60. Service 14

6.61. Critères d'acceptation des services 14

6.62. Catalogue des services 14

6.63. Composante de service 14

6.64. Accord de niveau de service (SLA) 15

6.65. Cycle de vie des services 15

6.66. Gestion des services 15

6.67. Plan de gestion des services 15

6.68. Système de gestion des services (SMS ou SGS) 15

6.69. Portefeuille de services 15

6.70. Fournisseur de services 16

6.71. Demande de service 16

6.72. Examen du service 16

6.73. Objectif de service 16

6.74. Fournisseur 16

6.75. Direction générale 16

6.76. Accord sous-jacent (UA) 16

6.77. Contrat sous-jacent (UC) 16

6.78. Utilisateur 17

6.79. Valeur 17

6.80. Solution temporaire 17

1. Avant-propos

FitSM est une famille de standards légers visant à soutenir la mise en œuvre des systèmes de gestion des services informatiques (ITSM), y compris les scénarios fédérés. L'approche FitSM repose sur quatre principes clés : praticité, cohérence, suffisance et extensibilité.

FitSM est, et restera, gratuit pour tous. Ceci concerne toutes les parties du standard, y compris les parties centrales et les aides à la mise en œuvre. Toutes les parties de la norme FitSM et le matériel connexe publié par le groupe de travail FitSM sont sous licence Creative Commons International.

La Commission européenne a apporté son soutien au développement de FitSM dans le cadre du 7e programme-cadre. FitSM est maintenu par ITEMO e.V., une association à but non lucratif rassemblant des spécialistes dans le domaine des systèmes de gestion des services informatiques, y compris des experts de l'industrie et de la recherche.

FitSM est conçu pour être compatible avec d'autres référentiels et normes de gestion des services informatiques tels que la norme internationale ISO/IEC 20000 ou la librairie de bonnes pratiques ITIL. Toutefois, le modèle de processus, les exigences, les activités recommandées et le modèle de rôles de FitSM visent une mise en œuvre plus légère et plus réalisable. La famille de standards FitSM est composée de plusieurs documents, fournissant des conseils et des données sur différents aspects de l'ITSM :

* FitSM-0 : Présentation générale et glossaire (ce document)
* FitSM-1 : Exigences
* FitSM-2 : Activités et mise en œuvre des processus
* FitSM-3 : Modèle de rôles
* FitSM-4 : Modèles et échantillons *(ensemble de documents en cours d'élaboration)*
* FitSM-5 : Guides de mise en œuvre *(ensemble de documents en cours d'élaboration)*
* FitSM-6 : Schéma d'évaluation de la maturité et des capacités

Tous les documents sont disponibles et publiés dans leur version la plus récente sur le site web www.fitsm.eu.

1. A propos de ce document

Cette partie de FitSM fournit une vue d'ensemble de la famille FitSM et un vocabulaire commun utilisé par les autres parties de la norme (en particulier par FitSM-1). Elle permet d'harmoniser et de faciliter les discussions entre ceux qui essaient de mettre en œuvre la gestion des services informatiques en utilisant FitSM ou toute autre approche ITSM compatible.

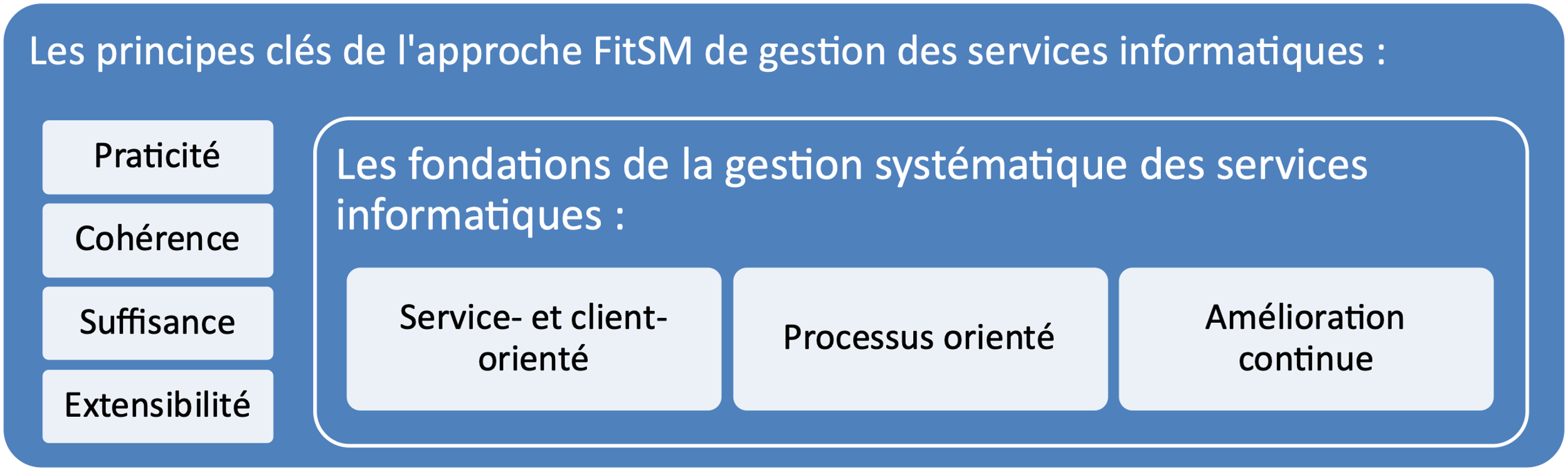
Cette partie de la norme prévoit :

* un aperçu des principes clés qui sous-tendent ITSM et FitSM ;
* un aperçu général de la famille des normes FitSM ;
* un aperçu du modèle de processus FitSM ;
* les termes et définitions à utiliser dans la famille de normes FitSM.

La présente norme est applicable à tous les types d'organisations (par exemple, les entreprises commerciales, les agences gouvernementales, les organisations à but non lucratif) qui fournissent des services informatiques, quels que soient le type, la taille et la nature des services fournis.

1. Principes clés de la gestion des services informatiques et de FitSM

Sept principes simples représentent les idées clés de la gestion des services informatiques et l'esprit de FitSM.



* 1. La base d'une gestion systématique des services informatiques

Les trois premiers principes reflètent les idées principales de la gestion des services informatiques (ITSM) telle qu'elle est pratiquée par de nombreuses organisations fournissant des services informatiques.

|  |  |
| --- | --- |
| **Principe** | **Explication** |
| **Orientation service et client** | Les solutions informatiques fournies aux clients et aux utilisateurs sont organisées comme des services et fournies selon des niveaux de service clairement définis.  Les services sont alignés sur les besoins et les attentes des clients (potentiels). Le prestataire de services et le client sont tous deux conscients des objectifs de service convenus. |
| **Orientation processus** | Les activités nécessaires pour planifier, fournir, exploiter et contrôler les services sont réalisées dans le cadre de processus bien compris et efficaces. |
| **Amélioration continue** | L'ensemble du système de gestion des services suit l'approche planifier-faire-vérifier-agir (PDCA – Plan, Do, Check, Act).  Tous les processus et activités nécessaires à la gestion des services informatiques ainsi que les services eux-mêmes font l'objet d'une évaluation, visant à identifier les possibilités d'amélioration et à prendre les mesures de suivi appropriées. |

* 1. L'approche FitSM de la gestion des services informatiques

Dans le monde de la gestion des services informatiques, FitSM est une norme unique. Elle est conçue pour soutenir la mise en œuvre de l'ITSM selon ces quatre principes clés.

|  |  |
| --- | --- |
| **Principe** | **Explication** |
| **Praticité** | Appliquer des conseils simples et éprouvés au lieu de se noyer dans des meilleures pratiques théoriques. |
| **Cohérence** | Des performances reproductibles plutôt qu’une documentation détaillée |
| **Suffisance** | Se contenter de ce qui fonctionne correctement et ne pas chercher la solution parfaite |
| **Extensibilité** | Exploiter de nombreuses sources de connaissances plutôt que de vivre à huis clos |

1. Aperçu de la famille de normes FitSM

La famille FitSM est composée de plusieurs documents, offrant des conseils et des informations sur différents aspects de l'ITSM. La figure suivante illustre leurs relations.

**FitSM-1**

Exigences

**FitSM-2**

Activités et mise en œuvre du processus

**FitSM-3**

Modèle de rôle

**FitSM-5**

Guides de mise en œuvre

**FitSM-0**

Présentation générale et glossaire

**FitSM-4**

Modèles et échantillons

**FitSM-6**

Schéma d'évaluation de la maturité et des capacités

***Aides à la mise en œuvre***

***Norme fondamentale***

1. Aperçu du modèle de processus FitSM

Toutes les parties de FitSM sont basées sur la compréhension des 14 processus fondamentaux suivants pour la gestion des services informatiques (ITSM).

|  |  |
| --- | --- |
| **Processus** | **Objectif** |
| **Gestion du portefeuille de services (SPM)** | Maintenir le portefeuille de services et gérer les services tout au long de leur cycle de vie |
| **Gestion des niveaux de service (SLM)** | Tenir à jour les catalogues de services, définir et évaluer les accords sur la qualité des services avec les clients et les fournisseurs. |
| **Gestion des rapports de service (SRM)** | Spécifier les rapports sur les services et les processus et s'assurer qu'ils sont produits et livrés. |
| **Gestion de la disponibilité et de la continuité des services (SACM)** | Garantir une disponibilité et une continuité suffisantes du service pour atteindre les objectifs fixés. |
| **Gestion des capacités (CAPM)** | Garantir une capacité et des performances suffisantes pour atteindre les objectifs du service. |
| **Gestion de la sécurité de l'information (ISM)** | Préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations liées à la gestion et à la fourniture des services. |
| **Gestion de la relation client (CRM)** | Établir et maintenir de bonnes relations avec les clients qui utilisent les services. |
| **Gestion des relations avec les fournisseurs (SUPPM)** | Établir et maintenir des relations saines avec les fournisseurs internes et externes et contrôler leurs performances. |
| **Gestion des incidents et des demandes de service (ISRM)** | Rétablir le fonctionnement du service convenu après un incident et répondre aux demandes de service des utilisateurs. |
| **Gestion des problèmes (PM)** | Identifier et étudier les problèmes afin de réduire leur impact ou d'éviter qu'ils ne provoquent d'autres incidents. |
| **Gestion de la configuration (CONFM)** | Fournir et maintenir un modèle logique des éléments de configuration à l'appui d'autres activités de gestion des services. |
| **Gestion du changement (CHM)** | Planifier, approuver et examiner les changements de manière contrôlée afin d'éviter tout impact négatif sur les services. |
| **Gestion des versions et des déploiements (RDM)** | Regrouper les changements en types de versions appropriés et les déployer efficacement. |
| **Gestion de l'amélioration continue du service (CSI)** | Planifier, mettre en œuvre et examiner les améliorations apportées aux services et aux processus. |

Pour chacun de ces processus, ainsi que pour un certain nombre d'aspects généraux dans le contexte de l'ITSM, FitSM-1 définit un petit nombre d'exigences d'implémentation, tandis que FitSM-2 fournit des lignes directrices sur les activités permettant de mettre en place et d'implémenter l'ITSM en utilisant ces processus. FitSM-3 décrit les rôles proposés à attribuer pour exécuter les processus ITSM dans le cadre d'un système de gestion des services.

1. Termes et définitions

Dans le cadre de la famille de normes FitSM, les termes et définitions suivants s'appliquent :

* 1. Activité

Ensemble des actions réalisées dans le cadre d'un *processus.*

* 1. Évaluation

Ensemble d'actions permettant d'évaluer le *niveau de capacité* d'un *processus* ou le *niveau de maturité* global d'un *système de gestion.*

* 1. Audit

*Processus* systématique, indépendant et documenté pour obtenir des éléments probants et les évaluer objectivement afin de déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont remplis

Note 1 : Les preuves d'audit sont généralement basées sur des informations documentées, des informations fournies lors d'un entretien d'audit et des informations recueillies par observation.

Note 2 : Les critères d'audit peuvent être basés sur les exigences d'un *système de gestion* (y compris les *politiques*, les *processus* et les *procédures*), les accords (y compris les *accords de niveau de service* et les *accords sous-jacents*), les contrats, les normes ou la législation.

Note 3 : Un audit peut être un audit interne, s'il est réalisé sous la responsabilité directe de l'organisation ou de la *fédération qui fait l'objet de l'*audit, ou un audit externe, s'il est réalisé par une partie externe.

Note 4 : Les audits internes et externes doivent être réalisés par des auditeurs qualifiés et expérimentés, et les auditeurs ne doivent pas auditer leur propre travail ou domaines de responsabilité afin de garantir l'impartialité des résultats.

* 1. Disponibilité

Capacité d'un *service* ou d'une *composante de service* à remplir la fonction pour laquelle il a été conçu, à un moment précis ou pendant une période donnée.

* 1. Disponibilité des informations

Propriété de l'information d'être disponible et utilisable par une partie autorisée.

Note : La disponibilité de l'information peut également être désignée par le terme "*accessibilité de l'information"*.

* 1. Niveau de capacité

Niveau d'*efficacité* atteint pour un *processus* individuel ou un aspect général de la gestion.

* 1. Capacité

Mesure maximale dans laquelle un certain élément de l'infrastructure (tel qu'un *élément de configuration*) peut être utilisé.

Remarque : il peut s'agir de la capacité totale du disque ou de la bande passante du réseau. Il peut également s'agir du débit maximal de transactions d'un système.

* 1. Changement

Altération (telle que l'ajout, la suppression, la modification, le remplacement) d'un *élément de configuration (CI)* ou d'un autre élément qui nécessite un contrôle des changements.

* 1. Classification

Affectation d'éléments à des groupes définis sur la base d'attributs communs, de relations ou d'autres critères.

Note 1 : Les éléments soumis à la classification peuvent inclure des *documents*, des *enregistrements* (tels que des *enregistrements d'incidents* ou des *enregistrements de changements*), des *services*, des *éléments de configuration (CI)*, etc. Les groupes définis peuvent inclure des catégories (telles que des catégories d'*incidents* ou des catégories de *changements*) ou des niveaux de *priorité*.

Note 2 : L'acte de classification comprend souvent l'application de plus d'un système de classification. Par exemple, un *enregistrement d'incident* peut être attribué à une catégorie d'*incident* technique telle que "lié à un logiciel", "lié à un réseau", etc., ainsi qu'à un niveau de *priorité* tel que "faible priorité", "priorité moyenne", etc. L'attribution de divers *incidents*, *demandes de service*, *changements* et *problèmes* à un *CI* affecté est également une classification.

Note 3 : Outre la présentation et l'analyse des relations, la classification est souvent utilisée comme entrée pour contrôler le flux de travail d'un *processus*, par exemple en attribuant un niveau de *priorité à* un *incident*.

* 1. Fermeture

*Activité* finale dans le flux de travail d'un *processus* pour indiquer qu'aucune autre action n'est requise pour un cas spécifique.

Remarque : les cas soumis à la clôture peuvent inclure des *incidents, des problèmes, des demandes de service ou des changements*. L'*activité* de clôture place l'*enregistrement* connecté (tel que l'*enregistrement d'incident*, l'*enregistrement de problème*, l'*enregistrement de demande de service* ou l'*enregistrement de changement*) dans son statut final, généralement appelé "fermé".

* 1. Compétence

Somme des connaissances, des compétences et de l'expérience dont un individu ou un groupe a besoin pour assumer efficacement un *rôle* spécifique.

* 1. Confidentialité de l'information

Propriété de l'information n'étant pas accessible aux parties non autorisées.

* 1. Conformité

Mesure dans laquelle les exigences sont satisfaites dans un certain contexte

Remarque : Il arrive que le terme conformité (conformity) soit utilisé dans le contexte de l'adhésion aux règlements et exigences internes tels que définis par les *politiques*, *processus* et *procédures*, mais également dans le contexte de l'adhésion aux exigences externes, telles que les lois, normes et contrats (compliance).

* 1. Configuration

État d'un ensemble spécifié d'attributs, de relations et d'autres propriétés pertinentes d'un ou plusieurs *éléments de configuration (CI).*

Note : La configuration documentée d'un certain nombre de CI à un moment donné est appelée ligne de base de la configuration, qui est généralement prise avant le déploiement d'un ou plusieurs *changements* à ces CI dans l'environnement réel.

* 1. Élément de configuration (CI)

Élément qui contribue à la fourniture d'un ou de plusieurs *services* ou *composantes de service*, et qui nécessite donc le contrôle de sa *configuration.*

Note 1 : Les CI peuvent varier considérablement, allant de composants techniques (par exemple, le matériel informatique, les composants de réseau, les logiciels) aux éléments non techniques tels que les *documents* (par exemple, les *accords de niveau de service*, les manuels, la documentation sur les licences).

Note 2 : Les données nécessaires au contrôle efficace d'un CI sont stockées dans un *enregistrement de* CI. En plus des attributs du CI, l'*enregistrement du* CI comprend probablement des informations sur les relations qu'il a avec d'autres CI, *composants de service* et *services*. Les *enregistrements de* CI sont stockés dans une *base de données de gestion des configurations (CMDB)*.

* 1. Base de données de gestion de la configuration (CMDB)

Stockage des données relatives aux *éléments de configuration (CI).*

Remarque : Une CMDB n'est pas nécessairement une base de données unique couvrant tous les *éléments de configuration (CI)*. Elle peut être composée de plusieurs bases de données.

* 1. Continuité

Propriété d'un *service* à maintenir tout ou partie de sa fonctionnalité, même dans des circonstances exceptionnelles.

Note : Les circonstances exceptionnelles comprennent les urgences, les crises ou les catastrophes qui affectent la capacité à fournir des *services* sur des périodes prolongées.

* 1. Client

Organisation ou partie d'une organisation qui passe commande à un *prestataire de services* afin de recevoir un ou plusieurs *services.*

Note : Un client représente généralement un certain nombre d'*utilisateurs*.

* 1. Demande

Désir potentiel ou identifié des *clients* pour un *service.*

* 1. Document

L'information et son support.

Note : Les exemples de documents comprennent les *politiques*, les plans, les descriptions de *processus*, les *procédures*, les *accords de niveau de service*, les contrats ou les *enregistrements* des *activités* réalisées.

* 1. Efficacité

Mesure dans laquelle les objectifs et les attentes sont atteints

Remarque : dans un *système de gestion*, l'efficacité est principalement mesurée par rapport aux objectifs définis des *processus qui sont* soumis à ce système.

* 1. Efficience

Degré de capacité à atteindre les objectifs et les attentes avec une consommation minimale de ressources.

Note 1 : Dans un *système de gestion, l'*efficacité est principalement considérée dans le contexte des *processus* qui sont soumis à ce système.

Note 2 : Les ressources peuvent être humaines, techniques, informationnelles ou financières.

* 1. Changement d'urgence

*Changement dont la mise* en œuvre est très urgente afin d'éviter les conséquences négatives.

* 1. Escalade

Changement de responsabilité pour un cas (tel qu'un *incident, une demande de service*, un *problème* ou un *changement*) ou une *activité* à un autre individu ou groupe.

Note : Il existe deux types fondamentaux d'escalade : L'escalade hiérarchique transfère la responsabilité (temporairement) à une personne ayant un niveau d'autorité supérieur. L'escalade fonctionnelle transfère la responsabilité à une personne ayant un ensemble différent de *compétences* ou de privilèges requis pour traiter le cas.

* 1. Fédération

Situation dans laquelle plusieurs parties, les *membres de la fédération*, contribuent conjointement à la fourniture de *services* aux *clients* sans être organisées dans une structure hiérarchique stricte ou une chaîne d'approvisionnement.

* 1. Membre de la Fédération

Individu, organisation ou organisme qui travaille avec d'autres membres d'une *fédération* pour fournir un ou plusieurs *services.*

Note : Souvent, les membres d'une fédération ne sont pas liés entre eux par des accords contractuels stricts.

* 1. Fédérateur

Organisme qui agit pour coordonner un ensemble de membres de la *fédération.*

* 1. Amélioration

Action ou ensemble d'actions menées pour augmenter le niveau de *conformité*, l'*efficacité* ou l'*efficience* d'un *système de management*, d'un *processus* ou d'une *activité*, ou pour augmenter la qualité ou la performance d'un *service* ou d'un *composant de service.*

Note : Une amélioration est généralement mise en œuvre après qu'une opportunité d'amélioration ait été identifiée, par exemple lors d'une *revue de service*, d'un *audit* ou d'une *revue de direction*.

* 1. Incident

Perturbation imprévue du fonctionnement d'un *service* ou d'un *composant de service,* ou dégradation de la qualité du service par rapport au niveau de service ou au niveau opérationnel attendu ou convenu selon les *accords de niveau de service (SLA)*, les *accords de niveau opérationnel (OLA)* et les *accords sous-jacents (UA)*.

* 1. Sécurité de l'information

Préservation de la *confidentialité*, de l'*intégrité* et de la *disponibilité des informations.*

* 1. Contrôle de la sécurité de l'information

Moyens de contrôler ou de traiter un ou plusieurs *risques* pour la *sécurité de l'information.*

* 1. Événement lié à la sécurité de l'information

Occurrence ou situation précédemment inconnue indiquant une possible violation de la *sécurité de l'information.*

Note : Une occurrence ou une situation est considérée comme une violation potentielle de la *sécurité de l'information* si elle peut avoir un impact négatif sur la *confidentialité*, l'*intégrité* et/ou la *disponibilité des informations* d'un ou plusieurs actifs informationnels.

* 1. Incident de sécurité de l'information

*Événement* unique ou série d'*événements liés à la sécurité de l'information* ayant une probabilité significative d'avoir un impact négatif sur la prestation de *services* aux *clients* et, par conséquent, sur les opérations commerciales de *ces derniers.*

* 1. Intégrité de l'information

Propriété de l'information ne pouvant faire l'objet d'une modification, d'une duplication ou d'un effacement non autorisé.

* 1. Service informatique

*Service* rendu possible par l'utilisation des technologies de l'information (TI).

* 1. Gestion des services informatiques (ITSM)

L'ensemble des *activités* réalisées par un *prestataire de services* informatiques pour planifier, fournir, exploiter et contrôler les *services informatiques* offerts aux *clients.*

Remarque : les *activités menées* dans le cadre de l'ITSM doivent être dirigées par des *politiques* et structurées et organisées par des *processus* et des *procédures de* soutien.

* 1. Indicateur clé de performance (KPI)

Mesure utilisée pour évaluer la performance, l'*efficacité* ou l'*efficience* d'un *service* ou d'un *processus.*

Note : Les KPI sont généralement des mesures importantes qui seront alignées sur les facteurs de succès critiques et les objectifs importants. Les KPI sont donc un sous-ensemble de toutes les mesures possibles, destinées à permettre le suivi d'un *service* ou d'un *processus*.

* 1. Erreur connue

*Problème* qui n'a pas (encore) été résolu, mais pour lequel il existe des mesures de contournement documentées ou des solutions temporaires visant à réduire ou à prévenir l'impact négatif sur les *services.*

* 1. Changement majeur

Changement qui (peut) avoir un impact significatif sur un ou plusieurs *services.*

* 1. Incident majeur

*Incident* qui (peut) avoir un impact significatif sur le *client.*

* 1. Revue de Direction

Évaluation périodique de l'adéquation, de la *maturité* et de l'*efficacité* de l'ensemble du *système de gestion* par son (ses) propriétaire(s) responsable(s), à partir de laquelle les possibilités d'*amélioration* sont identifiées et des actions de suivi sont déterminées.

Remarque : le propriétaire responsable d'un *système de management* est généralement un représentant de la direction de l'organisme qui exploite le *système de management*. Dans une *fédération*, le propriétaire responsable est généralement une personne nommée par les représentants de la direction de tous les organismes (c'est-à-dire les *membres de la fédération*) concernés.

* 1. Système de gestion

Ensemble des *politiques*, des *processus*, des *procédures* et des ressources et capacités connexes visant à exécuter efficacement les tâches de gestion dans un contexte donné et pour un sujet donné.

Note 1 : Un système de gestion est généralement intangible. Il est basé sur l'idée d'une manière de gérer systématique, structurée et *orientée vers les processus*.

Note 2 : Si la documentation (telle que les définitions de *processus*, les *procédures* et les *enregistrements*) et les outils (tels que les outils de soutien et de surveillance du flux de travail) peuvent faire partie d'un système de gestion, les considérations relatives au système de gestion ne se limitent pas aux questions de documentation et de soutien des outils.

Note 3 : En ce qui concerne la *gestion des services (informatiques)* et la série de normes FitSM, l'idée d'un *système de gestion des services (SMS)* est un concept central, dans lequel le contexte du système de gestion est le contexte organisationnel du *fournisseur de services*, et l'objet est de planifier, fournir, exploiter et contrôler les *services (informatiques)*.

* 1. Niveau de maturité

*Efficacité* globale atteinte d'un *système de gestion des services*, basée sur la combinaison des *niveaux de capacité* de ses processus et des aspects généraux de la gestion.

* 1. Non-conformité

Cas ou situation où une exigence n'est pas remplie.

Remarque : on peut également parler de non-conformité.

* 1. Accord de niveau opérationnel (OLA)

Accord documenté entre un *fournisseur de services* et un *fournisseur* interne qui spécifie le*(s) service(s)* ou *composant(s) de service* sous-jacent(s) à fournir par le *fournisseur* interne ou le *membre de la fédération*, ainsi que les *objectifs de service* correspondants.

Note : Dans une *fédération, les* OLA peuvent être convenus entre le *fédérateur* et les *membres de la fédération*.

* 1. Objectif opérationnel

Valeur de référence/cible pour un paramètre utilisé pour mesurer la performance d'une *composante de service*, listée dans un *accord de niveau opérationnel (OLA)* ou un *accord sous-jacent (UA)* lié à cette *composante de service.*

Remarque : les objectifs opérationnels typiques peuvent inclure la *disponibilité* ou les délais de résolution des *incidents.*

* 1. Politique

Ensemble documenté d'intentions, d'attentes, de buts, de règles et d'exigences, souvent formellement exprimé *par les* représentants de la direction d'une organisation ou d'une *fédération.*

Note : Les politiques sont ensuite concrétisées dans des *processus*, qui sont à leur tour constitués d'*activités* que les personnes exécutent selon des *procédures* définies*.*

* 1. Examen post-mise en œuvre (PIR)

Examen après la mise en œuvre d'un *changement*, afin de déterminer si le *changement* a été réussi.

Note : Selon le type spécifique et la complexité du *changement*, l'examen post-mise en œuvre peut varier considérablement dans sa profondeur.

* 1. Priorité

Importance relative d'une cible, d'un objet ou d'une *activité.*

Remarque : il arrive souvent que les *incidents*, les *demandes de service*, les *problèmes* et les *changements se* voient attribuer une priorité. Dans le cas des *incidents* et des *problèmes*, la priorité est généralement basée sur l'impact spécifique et l'urgence de la situation.

* 1. Problème

Cause sous-jacente d'un ou plusieurs *incidents* qui nécessite une enquête plus approfondie afin d'éviter que les *incidents ne* se reproduisent ou de réduire l'impact négatif sur les *services.*

* 1. Procédure

Ensemble spécifié d'étapes ou d'instructions à exécuter par un individu ou un groupe pour réaliser une ou plusieurs *activités* d'un *processus.*

* 1. Processus

Ensemble structuré d'*activités*, avec des responsabilités clairement définies, qui permettent d'atteindre un objectif spécifique ou un ensemble de résultats à partir d'un ensemble de données définies.

Note : En général, un processus consiste en un certain nombre d'*activités* utilisées pour gérer les *services*, si le processus fait partie d'un *système de gestion des services (SGS)*.

* 1. Enregistrement

Documentation d'un événement ou des résultats de l'exécution d'un *processus* ou d'une *activité.*

* 1. Mise en production

Ensemble d'un ou plusieurs *changements* qui sont regroupés et déployés comme une unité logique.

* 1. Stratégie de mise en production et de déploiement

Approche adoptée pour gérer les versions et leur déploiement pour un ensemble donné de *composants de service* et d'*éléments de configuration (CI)* connexes, y compris les aspects organisationnels et techniques de la planification, de la construction, des essais, de l'évaluation, de l'acceptation et du déploiement des versions.

Remarque : les stratégies de diffusion et de déploiement typiques comprennent l'intégration continue (une pratique DevOps dans laquelle les modifications apportées au code source du logiciel sont régulièrement fusionnées dans un dépôt central, suivies de l'exécution de constructions et de tests automatisés) et les cycles de diffusion fixes (dans lesquels les versions mineures et majeures sont planifiées selon un calendrier à long terme, les versions d'urgence étant déployées entre les cycles de diffusion si nécessaire).

* 1. Rapport

*Un enregistrement* structuré communiquant les résultats obtenus par la mesure, le contrôle, l'évaluation, l'*audit* ou l'observation.

Note 1 : Un rapport commun généré par un *système de gestion des services* est un rapport de service destiné aux clients d'un service qui détaille la performance de ce *service* par rapport aux *objectifs de service* définis dans un *accord de niveau de service (SLA)*.

Note 2 : Les destinataires des rapports peuvent être internes ou externes, y compris les *clients, les fournisseurs*, les *membres de la fédération*, les propriétaires de services et le propriétaire du SMS.

* 1. Demande de modification (RFC)

Proposition documentée de *changement.*

* 1. Risque

Événement négatif possible qui aurait un impact négatif sur la capacité *du prestataire de services* à fournir les *services* convenus aux *clients*, ou qui diminuerait la *valeur* générée par certains *services.*

Remarque : le risque est constitué de la probabilité de la menace encourue, de la vulnérabilité d'un actif à cette menace et de l'impact qu'aurait la menace si elle se produisait.

* 1. Rôle

Ensemble des responsabilités et des comportements ou actions connexes rassemblés en une unité logique qui peut être attribuée à un individu ou à un groupe.

Note : Une personne peut avoir plusieurs rôles.

* 1. Service

Une façon de fournir de la *valeur* aux *clients* en produisant les résultats qu'ils souhaitent obtenir.

Remarque : dans le contexte de la série de normes FitSM, lorsqu'il est question de services, il s'agit généralement de *services informatiques*.

* 1. Critères d'acceptation des services

Critères qui doivent être remplis au moment où un *service* nouveau ou modifié est déployé et mis à la disposition des *clients/utilisateurs.*

Note : Les critères d'acceptation des services sont définis lors de la conception d'un *service* nouveau ou modifié, et ils peuvent être mis à jour ou affinés pendant la phase de développement ou de transition. Ils peuvent couvrir les aspects fonctionnels et non fonctionnels du *service* spécifique à déployer.

* 1. Catalogue des services

Une liste de tous les *services* en direct offerts, ainsi que des informations pertinentes sur ces *services, à l'intention des* clients.

Note 1 : Un catalogue de services peut être considéré comme une version filtrée du *portefeuille de services* et la vision des *clients à* ce sujet.

Note 2 : Sur la base d'un *portefeuille de services*, un ou plusieurs *catalogues de services* peuvent être créés.

* 1. Composante de service

Partie logique d'un *service* qui assure une fonction permettant ou améliorant un *service.*

Note 1 : Un *service* est généralement composé de plusieurs éléments de service.

Note 2 : Un composant de service est généralement construit à partir d'un ou plusieurs *éléments de configuration (CI)*.

Note 3 : Bien qu'une composante de service soit à la base d'un ou de plusieurs *services*, elle ne crée généralement pas de *valeur* pour un *client* seul et n'est donc pas un *service* en soi.

* 1. Accord de niveau de service (SLA)

Accord documenté entre un *client* et un *fournisseur de services* qui spécifie le *service* à fournir et les *objectifs de service* qui définissent comment il sera fourni.

* 1. Cycle de vie des services

La série de phases qu'un *service* peut traverser au cours de sa vie.

Note 1 : Des phases spécifiques du cycle de vie des services sont généralement définies pour chaque organisation, en fonction de la complexité requise. Elles peuvent inclure l'idée initiale, la proposition, la conception, le développement, le déploiement, la production et le retrait.

Note 2 : Les plans de conception et de transition des services, parfois appelés "paquet de conception et de transition des services" (SDTP), doivent être produits ou mis à jour pour chaque nouveau service ou chaque modification majeure. Il peut se composer d'un certain nombre de plans documentés et d'autres informations pertinentes, notamment une liste d'exigences et de *critères d'acceptation du service*, un plan de projet, des plans de communication et de formation, des plans et spécifications techniques, des plans de ressources, des calendriers de développement et de déploiement, etc.

* 1. Gestion des services

L'ensemble des *activités* réalisées par un prestataire de *services* pour planifier, fournir, exploiter et contrôler les *services* offerts aux *clients.*

Note 1 : Les *activités menées* dans le cadre de la gestion des services doivent être dirigées par des *politiques* et structurées et organisées par des *processus* et des *procédures de* soutien.

Note 2 : Dans le contexte de la série de normes FitSM, lorsqu'on se réfère à la gestion des services, on entend généralement la *gestion des services informatiques*.

* 1. Plan de gestion des services

Plan global de mise en œuvre et d'exploitation d'un *système de gestion des services (SMS).*

* 1. Système de gestion des services (SMS ou SGS)

*Système de gestion* global qui contrôle et soutient la gestion des *services* au sein d'une organisation ou d'une fédération.

Note : Le SGS peut être considéré comme l'ensemble des *politiques*, *processus*, *procédures*, *rôles*, accords, plans, ressources connexes et autres éléments interconnectés nécessaires et utilisés par un *fournisseur de services* pour gérer efficacement la prestation de *services* aux *clients*.

* 1. Portefeuille de services

Liste interne qui détaille tous les *services* offerts par un *prestataire de services*, y compris ceux qui sont en préparation, en cours de réalisation ou retirés.

Note : Pour chaque *service*, le portefeuille de services peut inclure des informations telles que la proposition de *valeur*, la *clientèle* cible, la description du *service*, les spécifications techniques pertinentes, le coût et le prix, les *risques* pour le *fournisseur de services*, les forfaits de niveau de service offerts, etc.

* 1. Fournisseur de services

Organisation ou *fédération* (ou partie d'une organisation ou d'une *fédération*) qui gère et fournit un ou plusieurs *services* aux *clients.*

* 1. Demande de service

Demande d'information, de conseil, d'accès à un *service* ou de *changement par l'utilisateur.*

Remarque : les demandes de service sont souvent traitées par le même *processus* et les mêmes outils que les *incidents.*

* 1. Examen du service

Évaluation périodique de la qualité et de la performance d'un *service* en collaboration avec le *client* ou en tenant compte des commentaires du *client*, à partir de laquelle des possibilités d'*amélioration* sont identifiées, des actions de suivi pour augmenter la *valeur* du *service* sont déterminées.

* 1. Objectif de service

Valeurs de référence/objectif pour un paramètre utilisé pour mesurer la performance d'un *service*, listées dans un *accord de niveau de service (SLA)* lié à ce *service.*

Remarque : les *objectifs de service* typiques comprennent la *disponibilité* ou le temps de résolution des *incidents*.

* 1. Fournisseur

Organisation ou partie qui fournit un *service* (de soutien) ou *des composants de service* au *fournisseur de services*, dont le *fournisseur de services* a besoin pour fournir des *services* à ses *clients/utilisateurs.*

Note 1 : Un fournisseur peut être interne ou externe à l'organisation du *prestataire de services*.

Note 2 : Dans une *fédération*, les *membres de la fédération* sont considérés comme des fournisseurs internes.

* 1. Direction générale

Les cadres supérieurs d'une organisation qui ont le pouvoir de définir les *politiques* et d'exercer un contrôle général sur l'organisation.

* 1. Accord sous-jacent (UA)

Accord documenté entre un *fournisseur de services* et un *fournisseur* externe qui spécifie le*(s) service(s)* ou *composant(s) de service* sous-jacent(s) à fournir par le *fournisseur*, ainsi que les *objectifs de service* associés.

Note 1 : Une UA peut être considérée comme un *accord de niveau de service (SLA)* avec un *fournisseur* externe où le *fournisseur de services joue* le rôle de *client*.

Note 2 : Une UA peut également être désignée comme un *contrat sous-jacent (CS)*.

* 1. Contrat sous-jacent (UC)

Voir : *Accord sous-jacent (UA).*

* 1. Utilisateur

Individu qui bénéficie et utilise principalement un *service.*

* 1. Valeur

Bénéfice pour un *client* et ses *utilisateurs* fourni par un *service.*

Note : La valeur doit être considérée comme une composition de la fonction (aptitude à l'emploi) et de la qualité (aptitude à l'utilisation, couvrant une *disponibilité* / *continuité* suffisante, la *capacité* / performance et la *sécurité de l'information*) liées à un *service*.

* 1. Solution temporaire

Moyen de contourner ou d'atténuer les symptômes d'une *erreur connue* qui permet de résoudre les *incidents* causés par cette *erreur connue*, sans que la cause fondamentale sous-jacente soit définitivement éliminée.

Note 1 : Les solutions temporaires sont souvent appliquées dans une situation où la cause réelle des *incidents* (récurrents) ne peut être résolue en raison d'un manque de ressources ou de capacités.

Note 2 : Une solution temporaire peut consister en un ensemble d'actions à réaliser soit par le *fournisseur de service*, soit par l'*utilisateur* du *service*.

Note 3 : Une solution temporaire peut également être appelée "solution provisoire".