

La gestion des services

Partie 2

Marc PRUNIER

EMSI

commission Education de l'itSMF

FOURNITURE des services

La fourniture de service met
l'accent sur la planification et
l'amélioration à long terme des
services

(Moyen Terme)

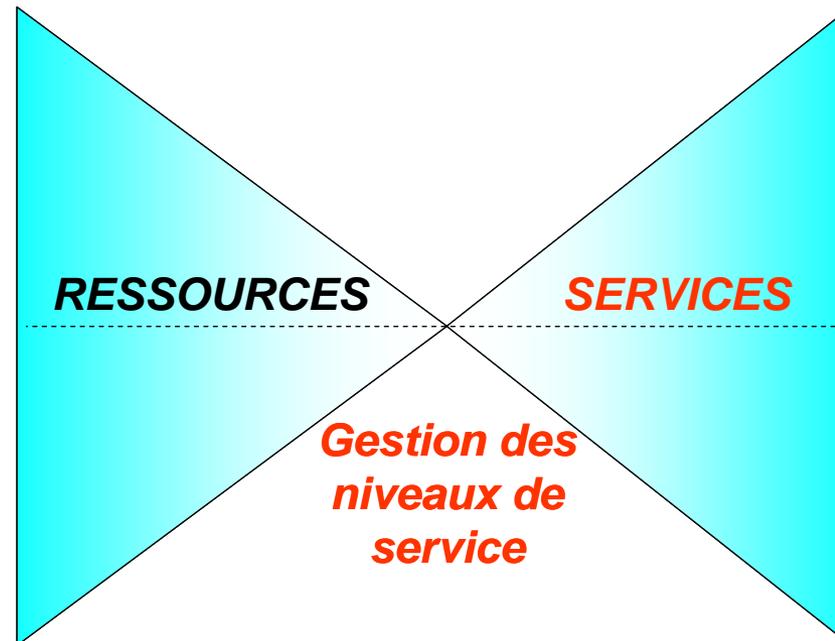
Sommaire

- Introduction
- Centre de Services
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Cas pratique
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production
- Gestion des niveaux de service
- Gestion financière des services IT
- Gestion de la continuité des services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité

Des ressources pour des services

Gestion de la capacité

Gestion de la disponibilité



Gestion des finances

Gestion de la continuité de service

Sommaire

- Introduction
- Centre de Services
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Cas pratique
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production
- Cas pratique
- Gestion des niveaux de service
- Gestion financière des services IT
- Gestion de la continuité des services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité

Gestion des niveaux de service (SLM)

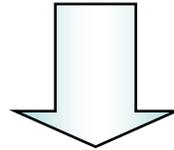
Finalités

Définir, maintenir et améliorer la qualité des services informatiques indispensables à la réalisation des métiers de l'entreprise.

La performance d'une gestion de la QoS est fondée sur la capacité à communiquer

Gestion des niveaux de service – *une réalité économique*

La qualité de service a un coût qui impacte directement le prix du service



Nécessité de vérifier que le niveau de prestation demandé répond à une réalité économique et opérationnelle

Depuis la conception jusqu'à l'exploitation du service

Gestion des niveaux de service – *l'objectif*

Définir avec les clients - utilisateurs des niveaux de services, optimiser le ratio exigences utilisateur / coût d'exploitation et améliorer le niveau de service ainsi que la perception client

Le contrat d'assurance automobile

Gestion des niveaux de service



La gestion des niveaux de service - *les points clé*

- ❑ Définir, négocier et formaliser avec les clients internes de l'entreprise les niveaux de service qui sont nécessaires à l'exercice de leurs métiers,
- ❑ Il favorise également une prise de conscience des fournisseurs internes et externes;
- ❑ Assurer une relation client/fournisseur entre le Service Informatique et les utilisateurs/clients

La gestion des niveaux de service - *les points clé*

- ❑ Optimiser l'équilibre entre les exigences utilisateurs et les coûts d'exploitation, la disponibilité, la capacité et la continuité de fonctionnement (service).
- ❑ La prise en compte des coûts réels des services peut également aider à améliorer la rentabilité des services.
- ❑ Prendre des dispositions pour que les contributeurs à la réalisation de ces services (internes ou externes) participent à la définition de ces niveaux de qualité,

La gestion des niveaux de service - *les points clé*

- Améliorer les niveaux de service convenus en relation avec les processus de l'entreprise,**
- Contrôler et améliorer le niveau des services IT offerts et la perception de leur qualité,**
- Générer des critères de mesure objectifs,**
- Les SLA peuvent servir de base à une facturation interne,**

Gestion des niveaux de service - *définitions*

Convention de niveau de service (SLA): Accord écrit, entre un fournisseur de services (DSI) et un client, qui documente les niveaux de services (énergie informatique) convenus. Ces niveaux s'expriment en termes de disponibilité, de continuité, de coûts et de capacité.

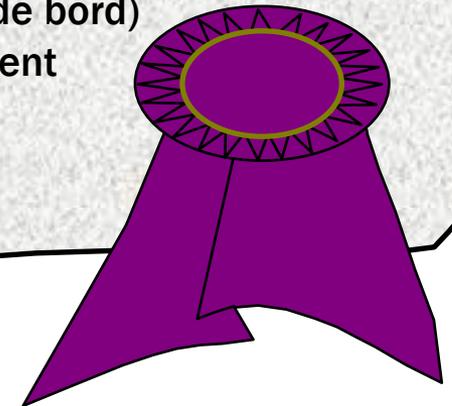
Le SLA peut être ou non contractuel

Le SLA est un article de configuration (CMDB)

Gestion des niveaux de service - *exemple*

Convention de niveau de Service (SLA)

- Description des services couverts
- Horaires des services
- Disponibilité des systèmes d'information
- Performances des services
- Fonctionnalité des services
- Assistance sur ces services
- Description des procédures d'évaluation des services
- Contraintes de Sécurité
- Mesures de Continuité
- Restrictions
- Prix et Facturation
- Définition des indicateurs (tableaux de bord)
- Gestion des modifications du document



Gestion des niveaux de service – *exemple*

Exemple de SLA pour un service de paie

1- Description du service délivré

Impression des feuilles de paie
Archivage pendant 5 ans de chaque feuille de paie
Établissement du bilan social (Sécurité sociale)
Établissement des disquettes pour les banques

2- Disponibilité

Du 01 au 20 de chaque mois : 80% des heures ouvrables
Du 21 au 25 de chaque mois : 100% des heures ouvrables
Du 26 à la fin de chaque mois : 50% des heures ouvrables

3- Capacité

Impression de 1000 feuilles par heure
Établissement des disquettes en une heure
Établissement du bilan social trimestriel en ½ journée (entre le 26 et la fin du mois)

4- Continuité

Reprise sous 5 jours à 100% des fonctionnalités quel que soit l'événement
Reprise sous 2 jours à 70% des fonctionnalités quel que soit l'événement

5- Coût

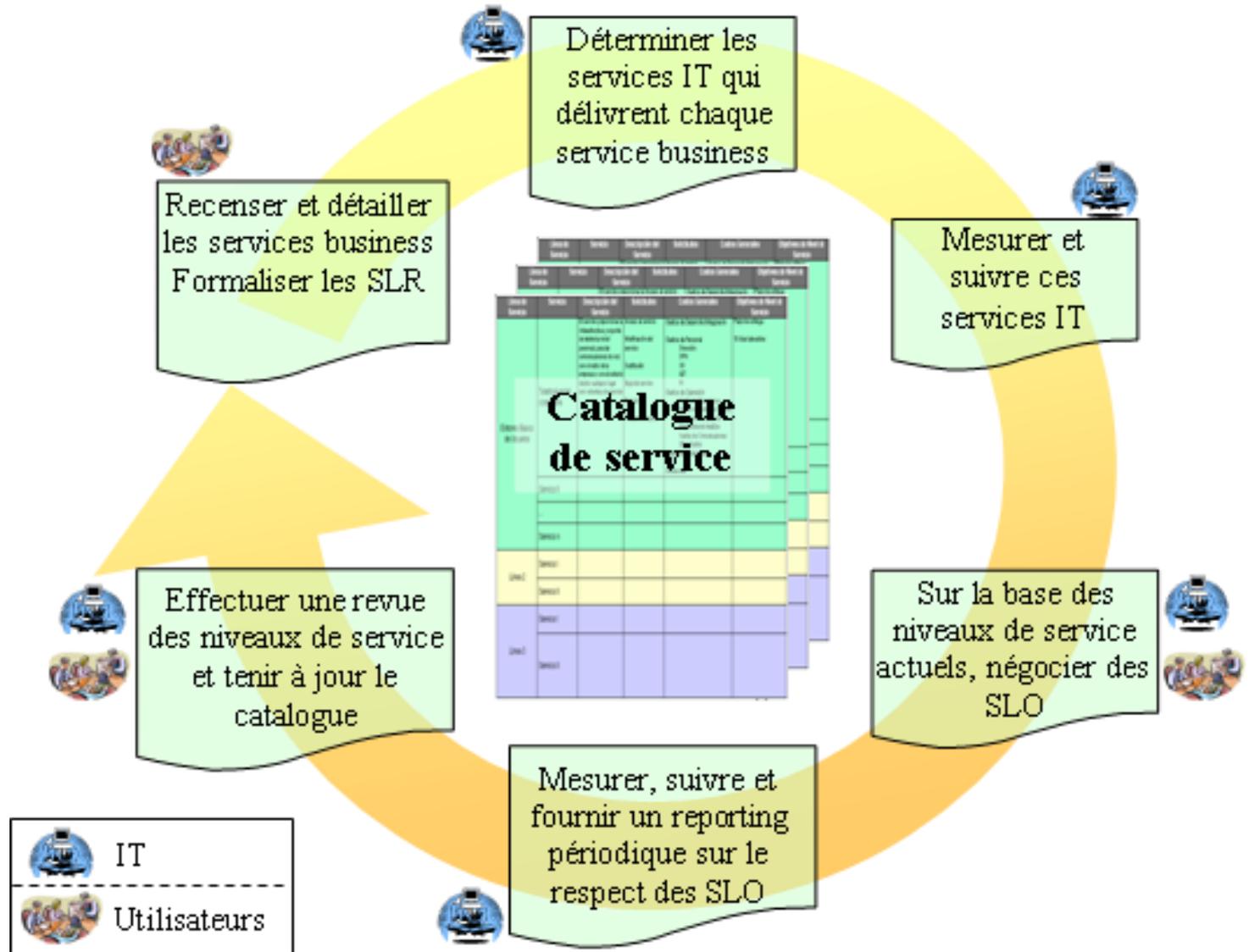
0,05 € par feuille de paye produite
1 € par disquette
15 € par bilan social

6- Interface

Le service desk au 7777
De 8h à 12h entre le 1^{er} et le 20 de chaque mois
De 7h à 19h entre le 21 et le 25 de chaque mois
De 10h à 12h entre le 26 et la fin du mois
Déclaration d'incidents, demandes de changements et demandes d'assistance

Le cycle d'un catalogue

NIVEAUX DE SERVICES



Gestion des niveaux de service - *définitions*

- ❑ **Catalogue de Services (CS) Vs Référentiel de Services**
 - Liste des services disponibles (au sens d'énergie informatique)
- ❑ **Service Level Requirement (SLR)**
 - Expression des besoins utilisateurs
- ❑ **Service Level Agreement (SLA)**
 - Convention de niveau de service
- ❑ **Operational Level Agreement (OLA)**
 - Convention de niveau de service opérationnel → passé en interne
- ❑ **Underpinning Contract (UC)**
 - Contrat de sous-traitance
- ❑ **Service Improvement Program (SIP)**
 - Programme d'amélioration de la qualité de service

Gestion des niveaux de service - *définitions*

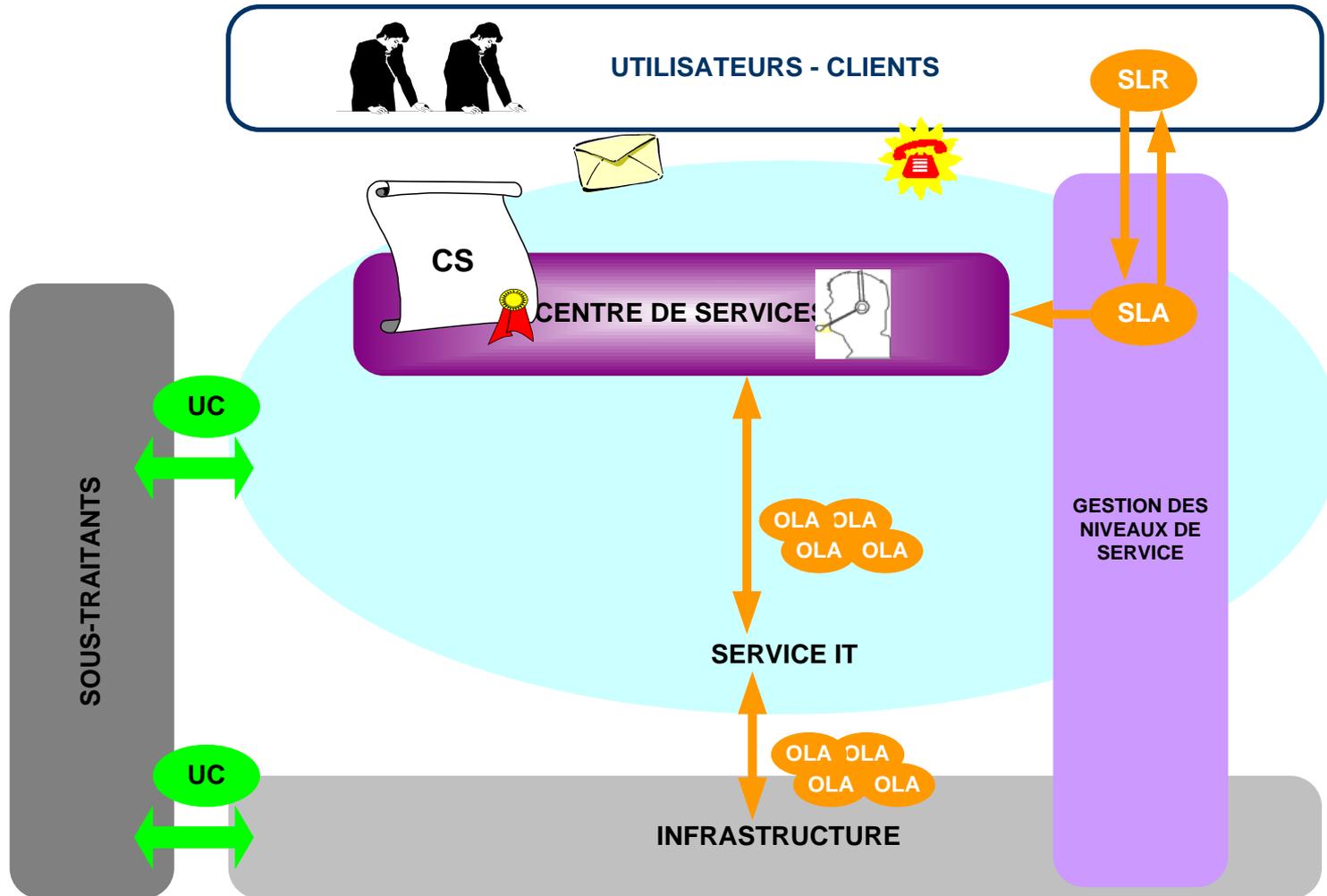
Niveaux de signature

- ❑ Niveau « Entreprise » – convention générique décrivant les intentions en termes globaux, valable pour tous les clients de l'entreprise. Document pérenne.
- ❑ Niveau « Client » - couvre les aspects de SLM qui sont uniques ou pertinents pour certains groupes de clients (business unit), avec leurs particularités métiers. Les services (systèmes d'information) peuvent toujours être différents. Document fonction de l'évolution des métiers.
- ❑ Niveau « organisation » - les aspects spécifiques des services particuliers (systèmes d'information) dans le cadre d'un groupe de clients.

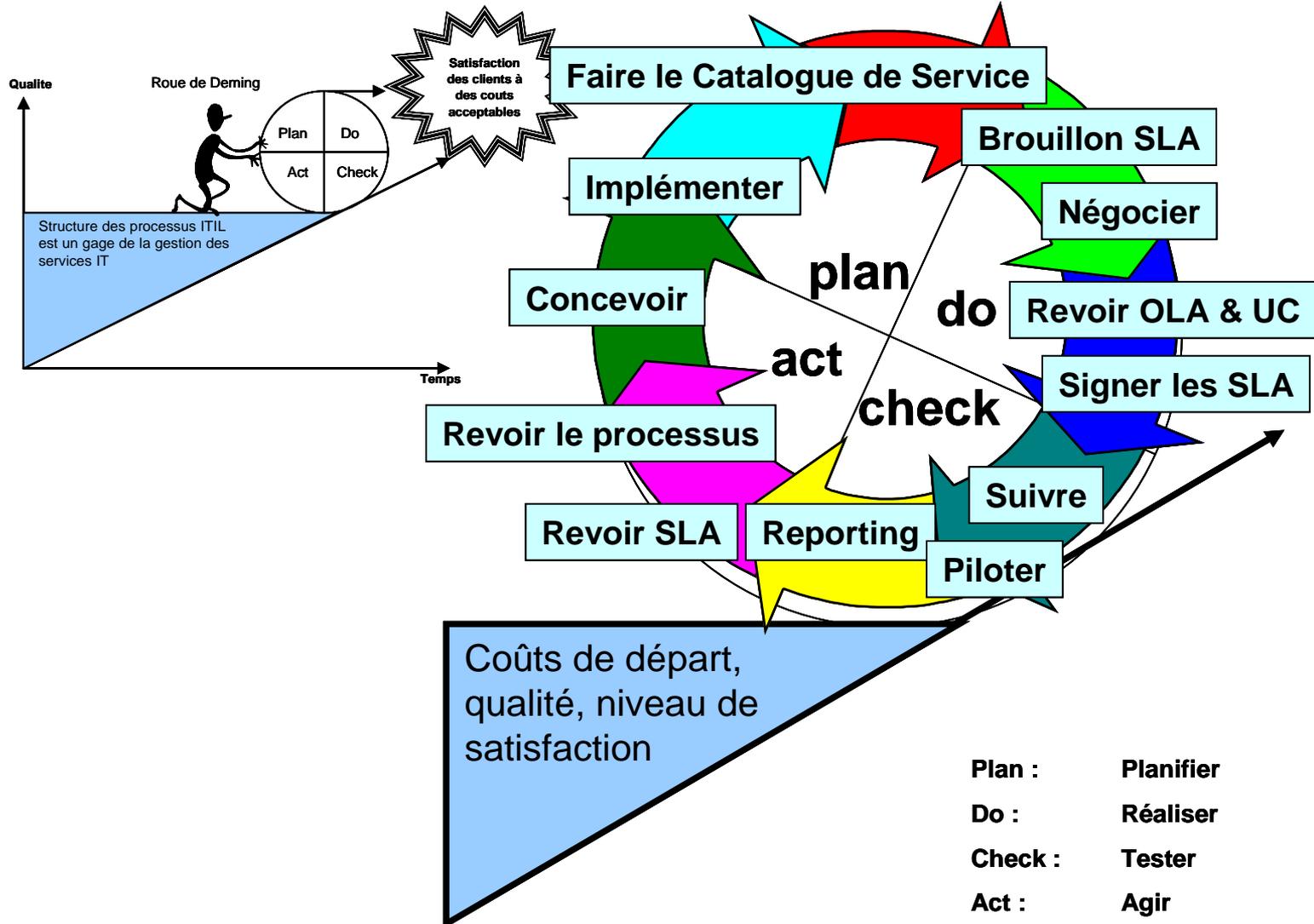
Types de SLA

- ❑ Un service consommé par plusieurs clients
- ❑ Un client consomme plusieurs services

Gestion des niveaux de service - *définitions*



Gestion des niveaux de service – les activités



Gestion des niveaux de service – *les activités*

- ❑ Recueillir les besoins (SLR) des utilisateurs-clients
- ❑ Définir les services et le catalogue des services
- ❑ Négocier et formaliser les SLA, OLA et UC
- ❑ Créer et maintenir le programme d'amélioration des services - SIP (Service Improvement Plan)
- ❑ Piloter et suivre les niveaux de service
- ❑ Contribuer à la définition des Indicateurs de QoS
- ❑ Réaliser le reporting sur les niveaux des services
- ❑ Évaluer la fourniture des services (audits, enquêtes)
- ❑ Gérer et maîtriser la relation client

La gestion des niveaux de service – *la mise en œuvre*

Facteurs clé

- Centrer au départ la gestion des niveaux de service sur les processus critiques de l'entreprise.
- Créer le premier catalogue des services à partir de l'existant du SI.
- Faire constater par les clients concernés les bénéfices acquis.
- Le catalogue des services est le document de base qui permet la compréhension de tous les services offerts, de leurs composants, caractéristiques, coûts...
- Ne pas ranger les SLA dans un tiroir, mais s'en servir comme un levier permettant d'atteindre les objectifs fixés.

La gestion des niveaux de service - *la mise en œuvre*

Difficultés possibles

- Évaluation incorrecte des périmètres, ressources inappropriées,
- Objectifs inatteignables ou non mesurables,
- Résistance au changement,
- Compréhension insuffisante des besoins métier,
- Les niveaux de service sont imposés aux clients.

Gestionnaire (s) des niveaux de services

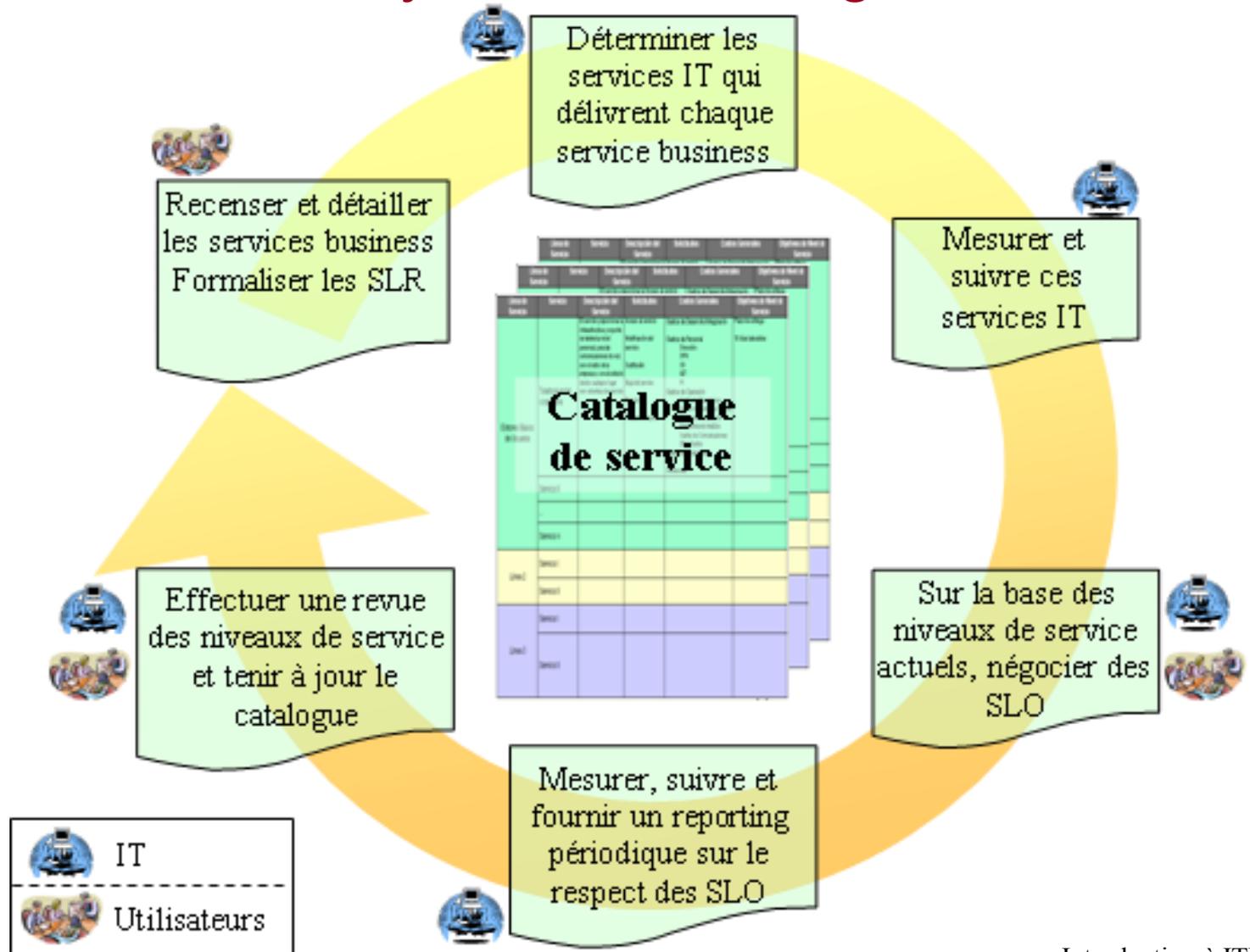
- Est le propriétaire du processus de gestion des niveaux de service
- Etablir et mettre à jour le catalogue des services
- Négocier, signer et suivre les Accords des Niveaux de Service (SLA – Service Level Agreement), les Accords des Niveaux Opérationnels (OLA – Operational Level Agreements) et les Contrats de sous-traitance (UC – Underpinning Contract)
- Présenter de nouveaux services et améliorer ceux existants.
- Met en œuvre les procédures d'interaction avec les autres processus
- Est responsable du :
 - catalogue de services
 - reporting sur les engagements

Gestion des niveaux de service – *principe de précaution*

- *Votre exigence doit être à la hauteur de votre **maturité** et de vos moyens*
- *Mettez vos collaborateurs et partenaires dans une **démarche de succès***
- *Ne changer pas ce qui fonctionne bien*
- *Un niveau d'engagement c'est bien, le faire appliquer c'est rassurant, mais attention à ce qu'il n'y ait pas 2 perdants*
- *Un des plus grand échec d'engagement de service est la **non définition du contexte d'exécution***
- *Minimiser le nombre d'indicateurs, vous faciliterez la décision !*
- *Attention à vos coûts de gestion, le **SLA** doit être avant tout un **outil opérationnel***
- *Privilégier la **stabilité d'un service** plutôt que l'obtention d'un niveau*

Le cycle d'un catalogue

NIVEAUX DE SERVICES



Questions ?

- | | |
|---|---|
| 1. Quel est l'objectif du processus ? | 1. <i>une meilleure relation avec l'utilisateur et les métiers</i> |
| 2. Donnez des bénéfices liés au processus | 2. <i>Améliorer la qualité de service Réduire les temps d'interruption de service Permettre des gains financiers...</i> |
| 3. Les 4 étapes du processus ? | 3. <i>Planifier, mettre en œuvre exploiter et revoir / améliorer</i> |
| 4. Quelle est l'esprit du processus | 4. <i>Le dialogue et non le conflit</i> |
| 5. Un indicateur de performance ? | 5. <i>La satisfaction client augmente, le % de niveaux de service atteints</i> |

Sommaire

- Introduction
- Centre de Services
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Cas pratique
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production
- Cas pratique
- Gestion des niveaux de service
- Gestion financière des services IT
- Gestion de la continuité des services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité

La gestion financière des services informatiques (IT)

Finalités

- ❑ Assurer une gestion efficace des ressources financières des services informatiques au service des métiers
- ❑ Faciliter la détermination des coûts informatiques
- ❑ Communiquer sur la structure des coûts et des investissements
- ❑ Contribuer à la valeur de l'entreprise

La gestion financière des services IT – *l'objectif*

Contribuer à rendre les coûts informatiques
visibles et contrôlables et pouvoir les
réaffecter. Mesurer la contribution au
Business

Etablissement des Barèmes de réparation

La gestion financière des services IT – *les points clé*

- ❑ Meilleure identification des coûts, donc meilleure maîtrise de l'établissement et de la gestion des budgets,
- ❑ Permettre la justification des dépenses engagées
- ❑ Meilleur soutien possible des investissements,
- ❑ Aider dans les décisions sur les investissements et les achats
- ❑ Influence sur le client et l'utilisateur en réaffectant les coûts aux clients internes de l'entreprise pour les services fournis
- ❑ Possibilités de comparaison avec d'autres entreprises du même domaine.

Contribuer à l'éradication des biens non utilisés

La gestion financière des services IT – *définitions*

- ❑ **Budgétisation (budgeting) :**
 - Activités de prévision et de contrôle des dépenses au sein de l'entreprise (annuel) par rapport au référentiel défini

- ❑ **Comptabilité Informatique (Accounting) :**
 - Activité qui permet à l'organisation informatique de justifier la manière dont l'argent est utilisé. Elle mesure la rentabilité d'un service (mensuel ou trimestriel)

- ❑ **Facturation (charging) :**
 - Activité nécessaire pour facturer un client au regard des services qui lui ont été rendus

La gestion financière des services IT – définitions

❑ Catégories des coûts

- directs/indirects (répartis par nb clients ou organisation)
- Fixes/ variables (pour une période/ à l'utilisation, au temps)
- Amortis/ non amortis (capital/operationnal cost)

❑ Types (éléments) des coûts

- Equipment Cost Units (ECU)
- Software Cost Units (SCU)
- Organisation Cost Units (OCU)
- Transfer Cost Units (TCU)
- Accomodation Cost Units (ACU)

❑ Total Cost of Ownership (TCO)

- Coût total de possession **TCO (Total Cost of Ownership)** :
Modèle de justification des investissements et de l'optimisation des coûts liés au soutien d'une ressource informatique

La gestion financière des services IT – Catégories

- ❑ **Coûts directs** : Coûts liés exclusivement à un Service. Comprend par exemple : matériel directement et uniquement dédié à un Service spécifique
- ❑ **Coûts indirects** : Coûts qui ne sont pas liés à un Service unique. Comprend par exemple : les services de support, les réseaux...
- ❑ **Coûts fixes** : Coûts indépendants du volume de la production ; ils nécessitent généralement des investissements en matériels, logiciels et locaux répartis sur une période
- ❑ **Coûts variables** : Coûts dont le niveau change avec le volume de production ; ce sont les consommables, le personnel externe, l'électricité...
- ❑ **Capital** : Concerne les achats d'actifs pour l'usage sur le long terme. Le coût est amorti sur plusieurs années. Le coût est donc celui de la dépréciation et pas celui de l'achat
- ❑ **Coûts opérationnels** : Ce sont les coûts quotidiens non associés avec des ressources de production tangibles. Ex : contrats de maintenance matérielle et logicielle, licences, primes d'assurance...

La gestion financière des services IT – les activités

□ **Élaboration des budgets : Estimation des coûts des services informatiques. → Budget**

- *Prévoir le budget sur une période pour fournir les services.*
- *Comparer les dépenses réelles et prévisionnelles.*
- *Réduire le risque de dépassement du budget.*
- *S'assurer des moyens pour couvrir les prévisions de dépenses.*

□ **Allocation et Identification des coûts de services : suivi des dépenses des services fournis. → Plan comptable**

- *Expliquer les dépenses.*
- *Calculer le coût par service.*
- *Calculer le retour sur investissement (ROI).*
- *Identifier les coûts des changements.*

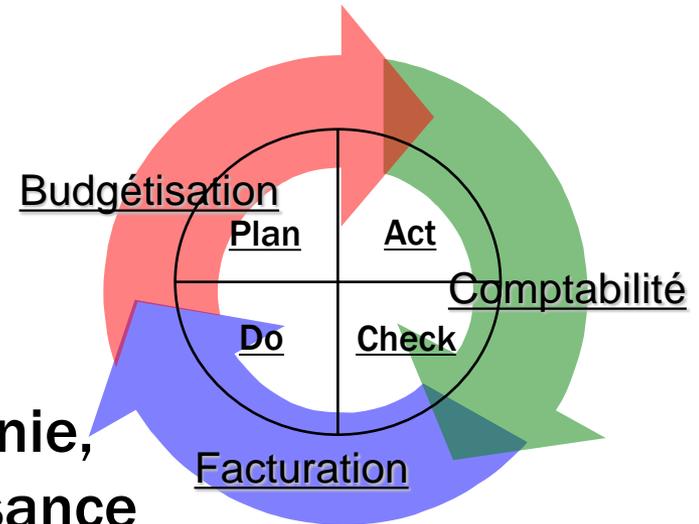
□ **Facturation des clients → Facture**

- *facturer les coûts des services auprès des clients du service.*
- *Considérer l'organisation comme un client.*
- *Influencer le comportement des utilisateurs et des clients en facturant les services demandés et utilisés.*

La gestion financière des services IT – *la mise en œuvre*

Facteurs clé

- ❑ La facturation doit être simple et compréhensible pour les clients.
- ❑ Elle doit être équitable.
- ❑ La politique tarifaire doit être définie, formalisée et portée à la connaissance des clients
- ❑ Les services externes sont refacturés à l'identique
- ❑ Les prix sont valables pour une période également définie et acceptée



La gestion financière des services IT – *la mise en œuvre*

Difficultés possibles

- Peu de compétences financières au sein de la DSI
- Manque de transparence
- Importance des frais administratifs dans les coûts informatiques
- Possibilité pour les clients internes de faire appel à la concurrence externe si les coûts sont trop élevés.

Gestionnaire (s) financier des services

- Est le propriétaire du processus
- Implémente et contrôle le processus de gestion financière
- Assiste la production dans la définition des budgets et des plans comptables
- Développe la politique de facturation

Questions ?

1. *Quel est l'un des objectifs du processus ?*
 2. *Quels sont les 3 sous-processus ?*
 3. *Quel est le but pour la DSI*
 4. *Citez un bénéfice du processus*
1. *Rendre les coûts informatiques visibles*
 2. *Budgétiser, comptabiliser et facturer*
 3. *Une DSI doit pouvoir fournir des plans financiers équilibrés et justifiés*
 4. *Réduction des coûts à long terme.*

Sommaire

- Introduction
- Centre de Services
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Cas pratique
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production
- Cas pratique
- Gestion des niveaux de service
- Gestion financière des services IT
- Gestion de la continuité des services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité

La gestion de la continuité

Finalités

- Réduire la perte de temps lorsqu'il y a un désastre
- Assurer la continuité des services touchés
- Bien piloter la restauration des services (énergie)
- Faire baisser les coûts relatifs aux polices d'assurance
- Avoir des avantages compétitifs
 - Meilleure image
 - Marketing positif
 - Fidélité client
 - Crédit et réputation
 - Amélioration des relations affaires.

La gestion de la continuité – *les objectifs*

Gérer la continuité du service métier en s'assurer que les infrastructures informatiques et la fourniture des services peuvent être rétablis dans les temps requis et des délais convenus,

La gestion de la continuité – *les points clés*

- ❑ Assurer la survie du business en réduisant l'impact des « pannes majeures »,
- ❑ Réduire les risques et la vulnérabilité du SI par une analyse et un gestion efficace des risques,
- ❑ Élaborer les plans de reprise de l'activités suite à une panne majeure,
- ❑ Maintenir la confiance des clients et des utilisateurs.

La gestion de la Continuité - *définition*

❑ La **continuité de service** est l'aptitude d'une organisation à continuer à fournir un niveau convenu de services IT (systèmes d'information).

❑ **Gestion de la continuité Affaires** : Responsabilité
→ PDG

Son rôle est de déterminer la politique générale en matière de continuité métiers (incluant la priorité de restauration).

❑ **Analyse des impacts Affaires**

La gestion de la continuité – *Définition*

- ❑ **Sinistre** : Evènement touchant un service ou un système et nécessitant des efforts importants pour rétablir le niveau de la performance d'origine
- ❑ **PRA** : Plan de Reprise d'Activité

Un sinistre, ce peut être

- ❑ Un incendie
- ❑ Une crue
- ❑ Une perte d'une salle machine par rupture électrique
- ❑ Une corruption de l'ensemble des données stratégiques
- ❑ Un tremblement de Terre
- ❑ Des actes terroristes
- ❑

La gestion de la continuité – *le plan de continuité*

Le plan de continuité de service (PCS)

Le contenu typique est :

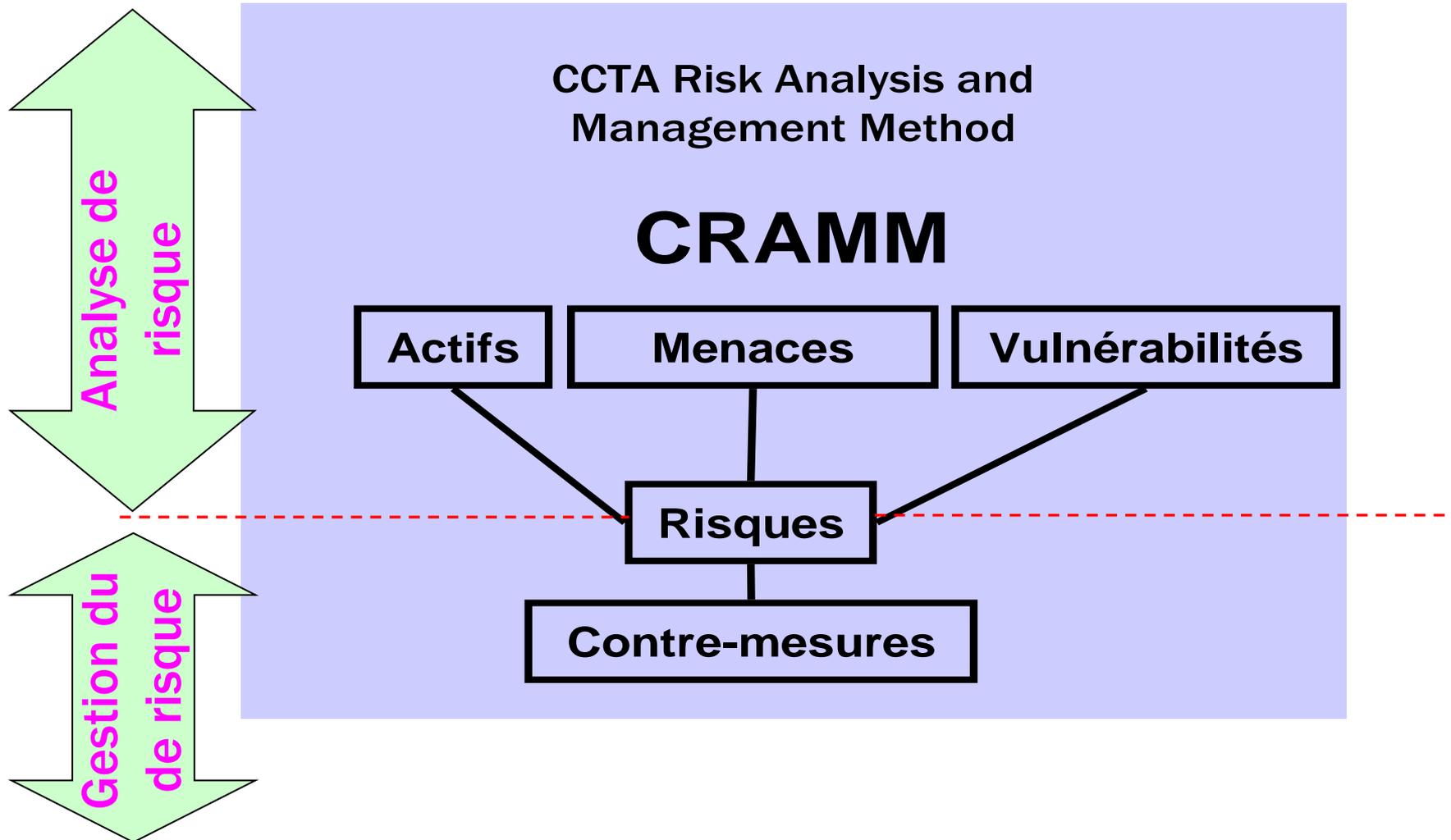
- La procédure de déclenchement du plan de continuité
- La description de l'infrastructure technique couverte par le plan
- La définition de la ou des solutions de secours
- La description des procédures d'exploitation spécifiques au plan de continuité
- Les impacts sur les ressources humaines, la définition des responsabilités et des postes de travail
- Les impacts sur la sécurité, la déclinaison des règles de sécurité lors de l'activation et durant l'exercice du plan de continuité
- Les procédures de retour à la normale
- Les procédures de test du plan de continuité

La gestion de la continuité – *le plan de continuité*

Exemple de modalités de reprise

- Cold (salle informatique + machine vierge) → 72h
- Warm (espace configuré) → 24h
- Hot (miroir de l'opérationnel) → 10 mn

La gestion de la continuité – *méthode*



La gestion de la continuité– l'écosystème

Relations avec les autres processus

- ❑ La **Gestion des Niveaux de Service** pour comprendre les engagements de la fourniture de services
- ❑ La **Gestion de la Disponibilité** pour fournir des mesures de réduction des risques (prévention)
- ❑ La **Gestion des Configurations** pour définir l'infrastructure à restaurer
- ❑ La **Gestion de la Capacité** pour s'assurer que les besoins business sont totalement supportés par des ressources matérielles appropriées,
- ❑ La **Gestion des Changements** pour s'assurer que les budgets et l'exactitude des Plans de Continuité de Service (Continuity Plans) sont bien pris en compte dans les processus déjà établis et régulièrement passé en revue.
- ❑ Le **Centre de Services** et la **Gestion des Incidents** pour utiliser leur historique et leurs données statistiques.

La gestion de la continuité – *les activités*

Lancement de la gestion de la continuité business

Analyses d'impact sur le business

Évaluation des risques

Stratégie de continuité du business

Planification de l'organisation et de la mise en oeuvre

Mise en œuvre des dispositions de secours

Développement des PRA

Mise en œuvre des mesures de réduction des risques

Développement des procédures

Premiers test

Examen & audit

Test

Gestion des changements

Education & sensibilisation

Formation

Assurance

La gestion de la continuité – *le pilotage du processus*

<i>Rôles en situation normale</i>	<i>Rôles en situation de crise</i>
Direction, conseil d'administration	
Lancer le processus de continuité des services, fixer la politique, assigner les responsabilités, diriger et exercer l'autorité	Gestion de la crise, décisions d'entreprise, relations extérieures
Cadres supérieurs	
Gérer la continuité des services, approuver les livrables, communiquer et sensibiliser, assurer l'intégration dans toute l'organisation	Coordination, direction et arbitrage, contrôle des ressources
Cadres	
Entreprendre l'analyse de la continuité des services informatiques, définir les livrables, passer les contrats de service, s'occuper des tests et de la partie garantie	Lancement du ou des PRA, direction des équipes, gestion du site, liaison et rédaction des rapports
Responsables et personnel	
Développer les livrables, négocier les services, réaliser les tests, développer et exécuter les processus et les procédures	Exécution des tâches, travail d'équipe, liaison

Questions ?

1. *Quel est l'objectif du processus ?*
 2. *Donner une bonne pratique*
 3. *Citez une des options du plan de continuité ?*
 4. *Quelles sont les étapes de l'analyse de continuité?*
1. *Garantir les temps de reprise des services*
 2. *Ajuster la capacité des infrastructures de secours*
 3. *Ne rien faire , recovery plan, ex: cold stand-by (>72 heures)....*
 4. *Initialisation, analyse d'impact, évaluation du risque et stratégie de continuité*

Sommaire

- Introduction
- Centre de Services
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Cas pratique
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production
- Cas pratique
- Gestion des niveaux de service
- Gestion financière des services IT
- Gestion de la continuité des services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité

La gestion de la disponibilité

Finalité

Optimiser les capacités des infrastructures et du support, afin d'assurer un niveau de disponibilité permettant à l'entreprise d'atteindre ses objectifs métiers, tout en restant techniquement et financièrement rentable.

Gestion de la Disponibilité - *objectif*

Garantir de manière proactive la fourniture des services, afin que les objectifs du SLA, OLA en terme de disponibilité soient respectés,

**c'est Mesurer, Analyser, Concevoir,
Optimiser, Améliorer**

La gestion de la disponibilité – *les points clé*

- ❑ La disponibilité est au centre des besoins des métiers et de la satisfaction des utilisateurs;
- ❑ L'amélioration de la disponibilité commence seulement après avoir compris comment la technologie s'intègre et soutient les métiers de l'entreprise;
- ❑ Il faut admettre qu'il est possible de donner satisfaction à l'utilisateur, même en situation de crise.

La gestion de la disponibilité - *définition*

- ❑ **Disponibilité** : Capacité d'un composant ou d'un service à exécuter la fonction demandée à un moment donné et sur une période de temps définie. (*norme E800 : La disponibilité c'est le pourcentage de temps pendant lequel le système fonctionne sans erreur*)
- ❑ **Fiabilité**: Aptitude d'un équipement, logiciel, service à fonctionner durablement avec un nombre minimum d'interruptions ou d'incidents (MTBF).
- ❑ **Maintenabilité**: Aptitude d'un service ou d'un équipement à être remis en ordre de marche rapidement. *Rôle du OLA*
- ❑ **Serviceabilité**: Aptitude que l'on a trouver des fournisseurs ou sous-traitants externes pour assurer la disponibilité, fiabilité et maintenabilité. *Rôle de l'UC*

La gestion de la disponibilité - *définition*

- ❑ **Recoverability**: Aptitude à s'auto reconfigurer jusqu'au niveau d'avant l'arrêt.
- ❑ **Tolérance (Résilience)**: Aptitude à continuer à fonctionner même si un ou plusieurs composants sont hors de fonctionnement. Exemple : cluster
- ❑ **Vital Business Functions** (VBF) : les fonctions vitales pour les métiers
- ❑ **Security CIA (CID)** : Confidentialité, Intégrité et Disponibilité des données.
- ❑ **SPOF** (Single point of failure) : Point unique de rupture

La gestion de la disponibilité - *définition*

Haute disponibilité:

- ❑ Une caractéristique du service qui minimise les effets des **pannes et des incidents**, et tend à les rendre invisibles aux yeux des utilisateurs.

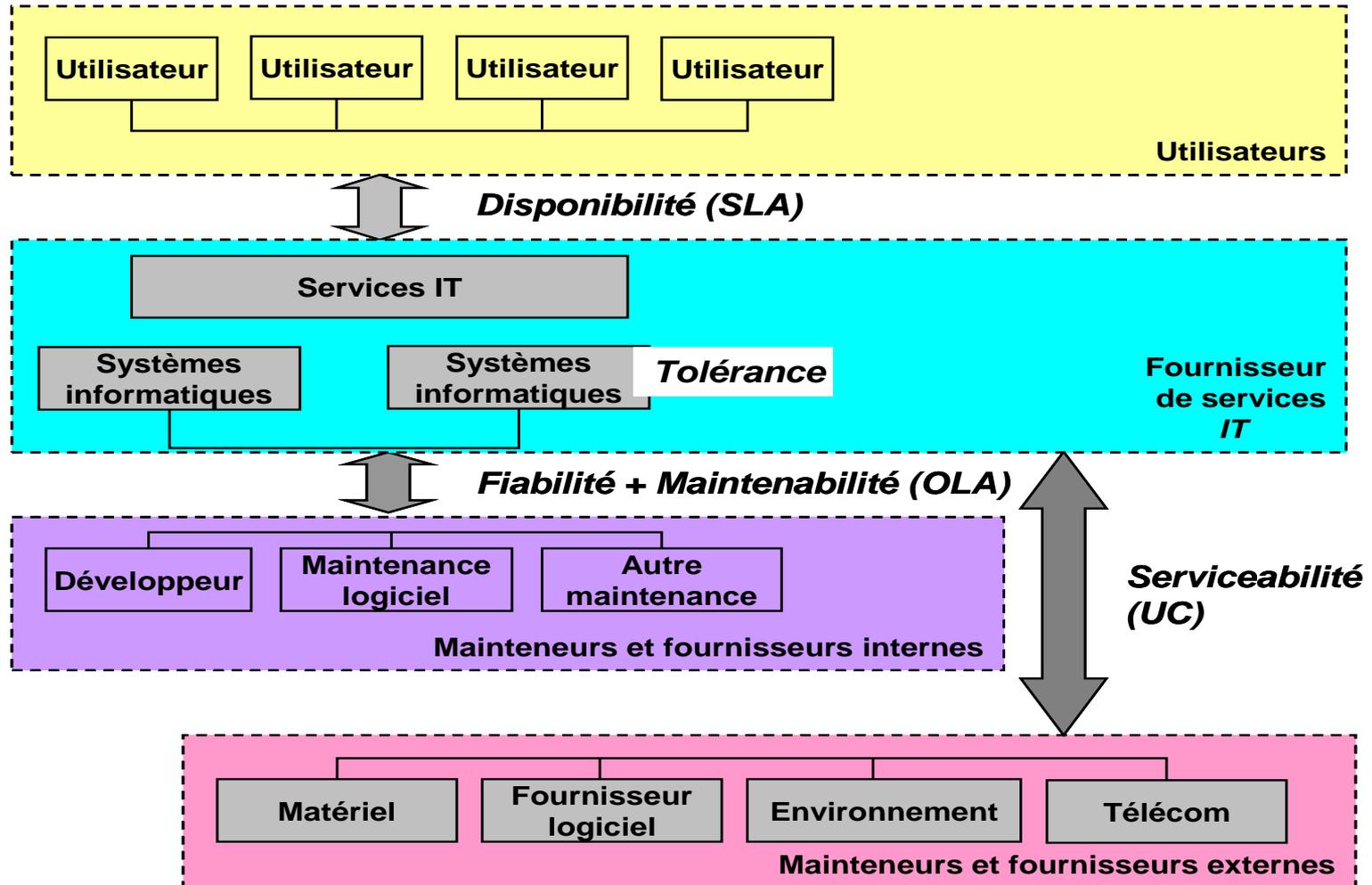
Exploitation continue:

- ❑ Une caractéristique du service qui **gère les interruptions** et les minimise ou les rend invisibles aux yeux des utilisateurs

Disponibilité continue:

- ❑ Une caractéristique du service qui rend invisible aux yeux des utilisateurs **toutes les interruptions, tous les incidents et toutes les pannes.**

La gestion de la disponibilité - *définition*



La gestion de la disponibilité - *méthode*

Disponibilité: La mesure du temps pendant lequel le système d'information est accessible et utilisable par l'utilisateur

$$\% \text{ disponibilité} = (\text{AST} - \text{DT}) / \text{AST} * 100\%$$

AST (Agreed Service Time) = Temps de service convenu

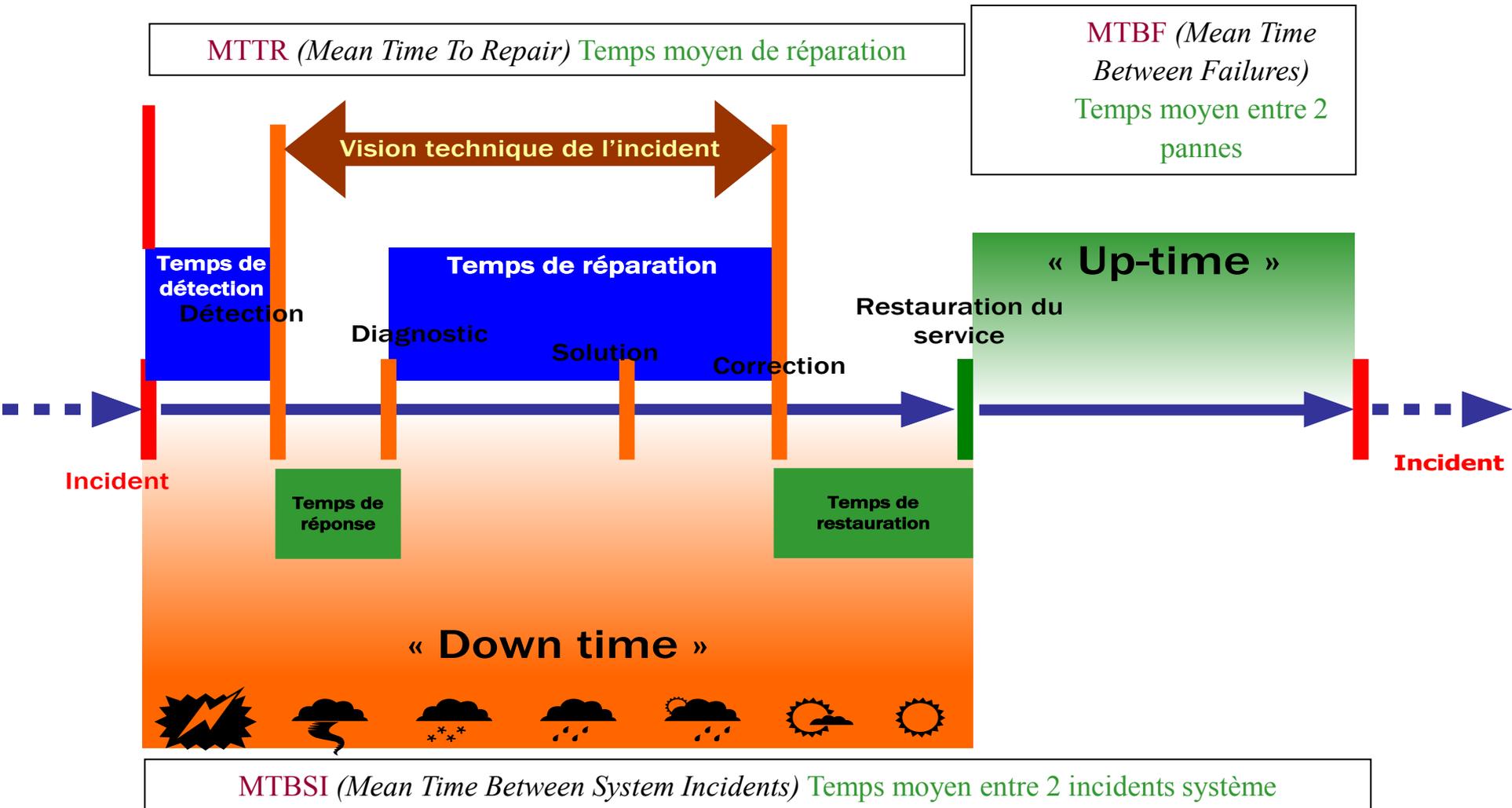
DT - Down time

□ Exemple calculs de disponibilité de « bout en bout »:

- unité centrale - 99,9998%
- Réseau - 97,5555%
- Serveur - 98,6666%
- PC - 95,2223%

Disponibilité de la chaîne = 91,6557%

La gestion de la disponibilité – *cycle de vie*



La gestion de la disponibilité – l'écosystème

Relations avec les autres processus

- ❑ La **Gestion des Niveaux de Service** pour définir les engagements de disponibilité des services
- ❑ La **Gestion des Configurations** pour fournir des informations sur l'infrastructure
- ❑ La **Gestion de la Capacité** pour mesurer l'influence des changements sur la disponibilité,
- ❑ La **Gestion de la continuité** qui assure la disponibilité en cas de sinistre
- ❑ La **Gestion des Changements** qui informe sur les maintenances planifiées
- ❑ La **Gestion des incidents** qui prend en charge la restauration des services.
- ❑ La **gestion des problèmes** qui est directement en charge du traitement des causes liées à la disponibilité
- ❑ La **Gestion de la sécurité** qui se préoccupe du CID des données

Gestion de la Disponibilité – *les activités*

Étudier et concevoir

- Définir les besoins en termes de disponibilité
- Définir les conditions optimales de disponibilité

Gérer la recoverabilité – aptitude à s'auto reconfigurer (évaluer les options)

Gérer la maintenabilité (période et contrôle)

Mesurer et reporter

- Collecter les données permettant de mesurer la disponibilité
- Comparer ces résultats aux objectifs (SLA, OLA)
- Produire les indicateurs et tableaux de bord

Gestion de la Disponibilité – *les activités*

Créer et mettre à jour le Plan de Disponibilité

- Objectifs, niveaux de disponibilité convenus
- Analyse des indisponibilités
- Arrêts planifiés
- Définir la disponibilité des Services en construction
- Analyse des tendances et solutions

Rechercher et éliminer les points uniques de rupture (SPOF – Single point of failure)

La gestion de la disponibilité – cycle de vie

Comment améliorer la disponibilité (Plan de disponibilité)?

□ Réduire le « Downtime »

- Réduire le temps de détection (supervision, alarmes)
- Réduire le temps de réponse (gestion des incidents)
- Réduire le temps de réparation (conf. standards, dossiers systèmes, matériels disponibles)
- Réduire le temps de restauration (sauvegardes, master)

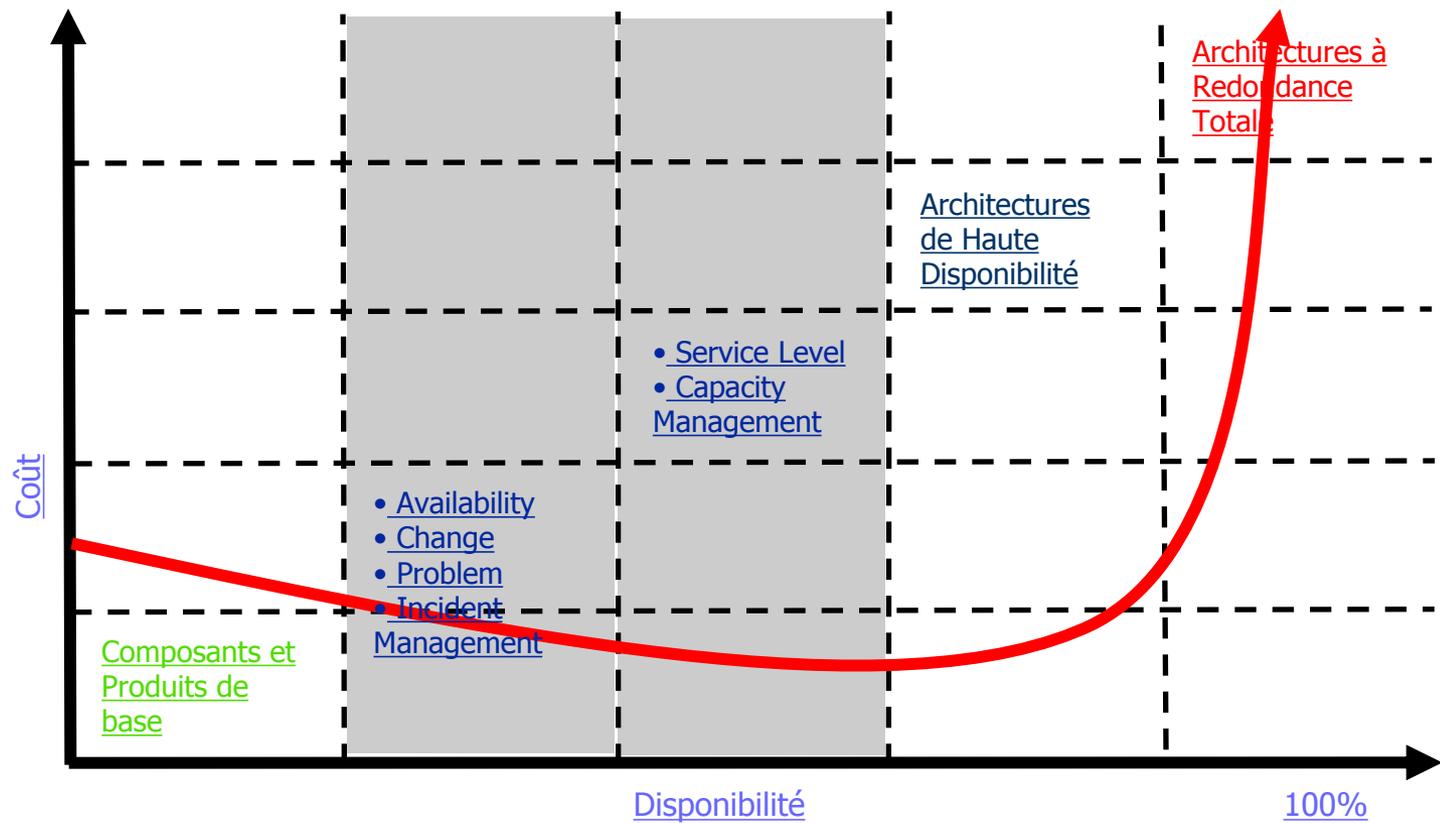
□ Réduire la fréquence des incidents

- Systèmes à tolérance de panne (résilience)
- Redondance des services

□ Réduire les arrêts de services

- Interventions préventives hors horaires de services
- Duplication synchronisée des environnements

Gestion de la Disponibilité – Architecture



La gestion de la disponibilité – *mise en œuvre*

Bénéfices

- ❑ les services sont conçus et gérés pour répondre aux besoins métier,
- ❑ Les niveaux élevés de besoins en disponibilité sont justifiés
- ❑ Le support informatique donne de la valeur au business
- ❑ Les défaillances dans les niveaux de services délivrés sont identifiées, et des mesures correctives sont mises en oeuvre

La gestion de la disponibilité – *mise en œuvre*

Difficultés possibles

- Les besoins exacts en disponibilité des services sont difficiles à déterminer
- La mesure de la disponibilité des services est difficile à réaliser
- Les indicateurs produits sont sans intérêt pour les métiers
- Manque d'engagement de la direction
- Absence de logiciels appropriés aux mesures attendues
- Dépendance vis-à-vis des fournisseurs
- Manque d'information sur l'infrastructure informatique (CMDB déficiente)

La gestion de la disponibilité – *pilotage du processus*

Gestionnaire (s) de la disponibilité des services

- Est le propriétaire du processus
- Guide l'ensemble des services des TI pour assurer la disponibilité
- Influence les autres processus pour qu'ils contribuent à satisfaire aux objectifs de disponibilité
- Fournit au gestionnaire des niveaux de services, les informations nécessaires aux négociations des niveaux de service
- Met en œuvre la politique de sécurité au niveau de la sécurité des données

Questions ?

1. Quel est l'objectif du processus ?

1. *Optimiser les infrastructures, les ressources et les services*

2. Que veut dire MTBF ?

2. *Mean Time Between Failures : Temps moyen entre 2 pannes*

3. Que veut dire MTTR

3. *Mean Time To Repair: Temps moyen de réparation?*

4. Qu'est-ce qu'un SPOF

4. *Single Point of Failure : rechercher et éliminer les points uniques de rupture*

Sommaire

- Introduction
- Centre de Services
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Cas pratique
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production
- Cas pratique
- Gestion des niveaux de service
- Gestion financière des services IT
- Gestion de la continuité des services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité

La gestion de la capacité – *l'objectif*

S'assurer que les ressources sont en phase avec les besoins présents et futurs et ce à un coût justifiable

Monospace pour famille nombreuse

La gestion de la capacité – *les points clé*

Bénéfices

- ❑ Contrôler les performances et la rentabilité des services IT,
- ❑ Optimiser le partage des ressources entre les différents services, pour assurer les SLA,
- ❑ Comprendre les demandes de services (projets) pour prévoir les exigences futures en matière de capacité,
- ❑ Élaborer le **Plan de Capacité** prévoyant les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs de niveau de service

La gestion de la capacité – *les points clé*

Bénéfices

- Optimisation des équipements et de leur capacité
- Diminution des achats de dernière minute
- Amélioration des services grâce à un meilleur contrôle
- Prise en compte des cycles de vie
- Plus de confiance et de précision dans les prévisions
- Diminution des coûts et report de certaines dépenses

La gestion de la capacité – *définition*

La capacité c'est :

- ▶ *La contenance d'une chose*
- ▶ *Qualité de l'**esprit** - preuve de capacité*
- ▶ *Aptitude, en parlant de chose*
- ▶ *Aptitude à recevoir des impressions*

La capacité renvoie à la capacité (performance) de traitement et à la capacité de stockage des systèmes d'information.

La gestion de la capacité – *définition*

Et plus concrètement

- ▶ *Court terme* : Avoir la capacité au sens disponible
- ▶ *Moyen terme* : Avoir la capacité à évoluer (scalabilité)
- ▶ *Long terme* : Avoir la capacité à imaginer et à anticiper

ATTENTION : Avec capacité, voulant dire en « + » ou en « - »

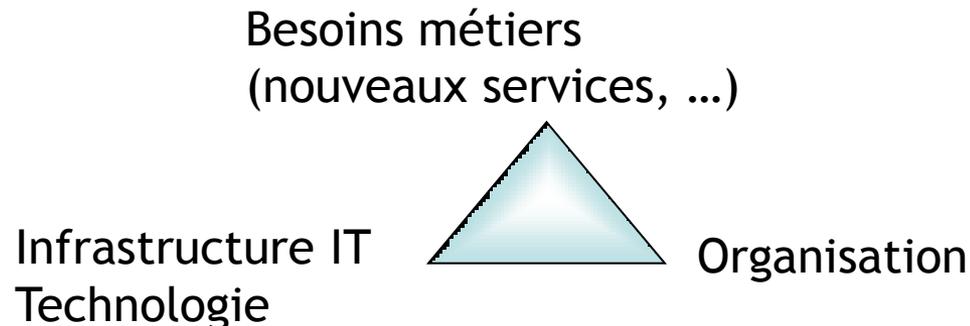
La gestion de la capacité – *principe de précaution*

La capacité associée au court terme doit avant tout apporter une réponse aux sollicitations de l'instant,

mais

en aucun cas, c'est une garantie sur notre capacité à évoluer

(obsolescence, moyens, organisation, ...!)



La gestion de la capacité – *principe de précaution*

Gérer sa capacité est un processus
d'adaptation et d'apprentissage qui
passe obligatoirement par
l'observation et la mesure

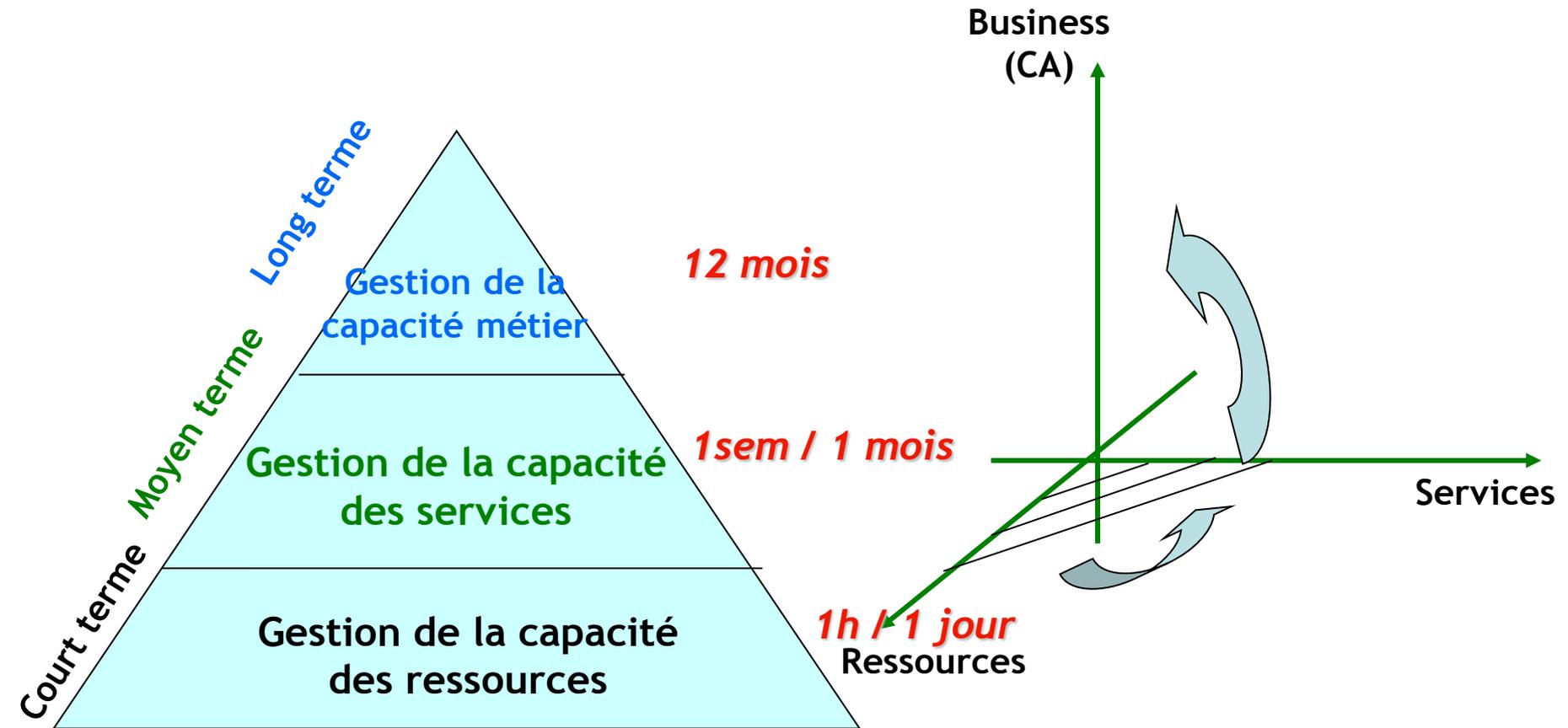
Prendre en compte la capacité, c'est gérer son évolution

La gestion de la capacité – *le plan de capacité*

Le plan de capacité (*Capacity Plan*) :

- **Introduction**
 - Périimètre du CP (ressources concernées)
 - Prévisions (budgétaires, de charges, de niveaux de service)
 - Besoins métiers
 - Solutions retenues
- **Services**
 - Les services actuels
 - Les services futurs
- **Ressources**
 - Utilisation actuelle
 - Besoins pour réaliser les services futurs
 - Besoins pour optimiser les services
 - Plan financier
- **Recommandations**
 - Avantages métiers
 - Risques, impacts possibles
 - Tendance des besoins
 - Bilan financier

La gestion de la capacité – *le plan de capacité*

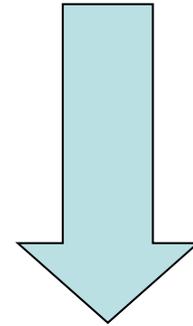


En s'appuyant sur une base de données de capacité (CDB)

La gestion de la capacité – *Méthode*

Les méthodes de modélisation :

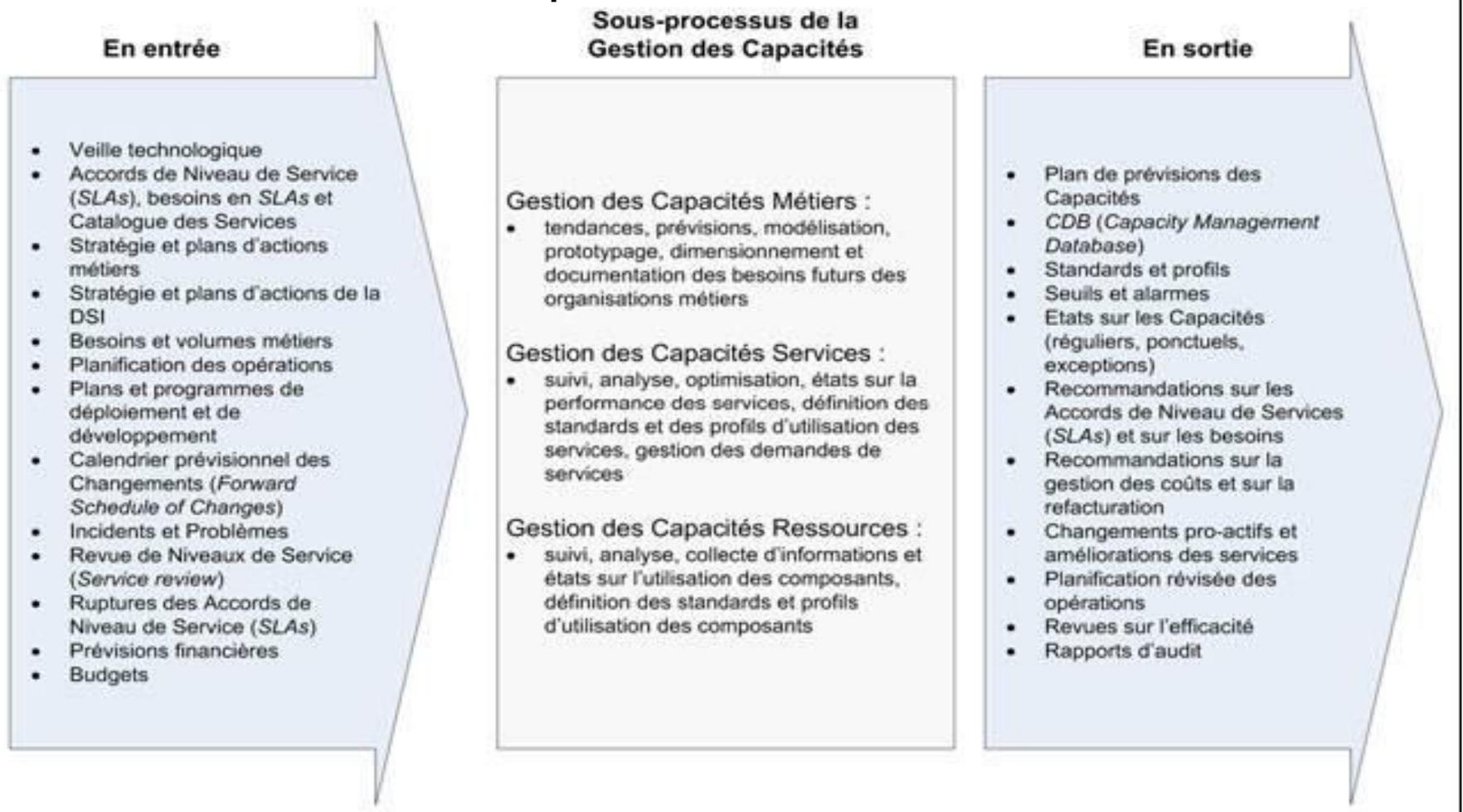
- *Estimation*
- *Analyse de tendance*
- *Modélisation analytique*
- *Simulation*
- *Benchmarking*



coût

La gestion de la capacité – les activités

3 sous processus



La gestion de la capacité – *les activités*

SP 1 - Gestion de la capacité Business

Objectifs : S'assurer que les actuelles & futures exigences métiers concernant les services IT sont prises en compte, planifiées et mises en œuvre de manière opportune - Anticipation et proactivité

Activités : Analyser les tendances, prévoir, modéliser, prototyper, dimensionner et documenter les besoins future du métier

Les prévisions marketing

La gestion de la capacité – *les activités*

SP 2 - Gestion de la capacité des Services

Objectifs : S'assurer que la performance des services (énergie), est un juste équilibre entre ce que le service (énergie) exige actuellement et ce que IT peut proposer

Activités : Surveiller, analyser, mettre au point et produire des rapports sur la performance des services, établir des bases de référence et les profils d'utilisation des services. Gérer la demande de service et les actions correctives

Conformité au SLA

La gestion de la capacité – *les activités*

SP 3 - Gestion de la capacité des ressources

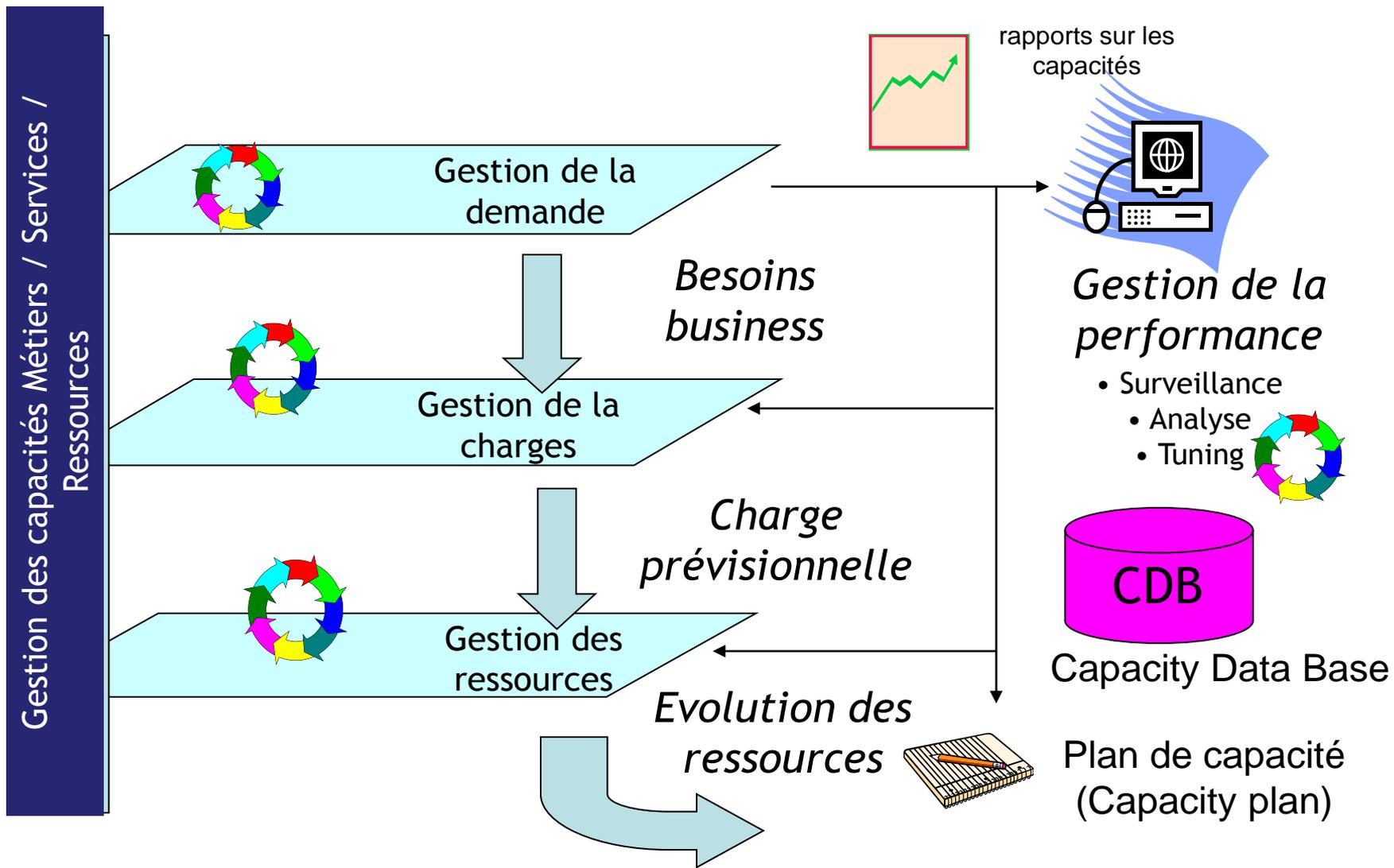
Objectifs : Veiller à ce que tous les composants individuels (boîte blanche) de l'infrastructure IT qui sont limités en ressources soient

- ▶ suivis et mesurés et que
- ▶ les données soient enregistrées, analysées et fassent l'objet de rapports

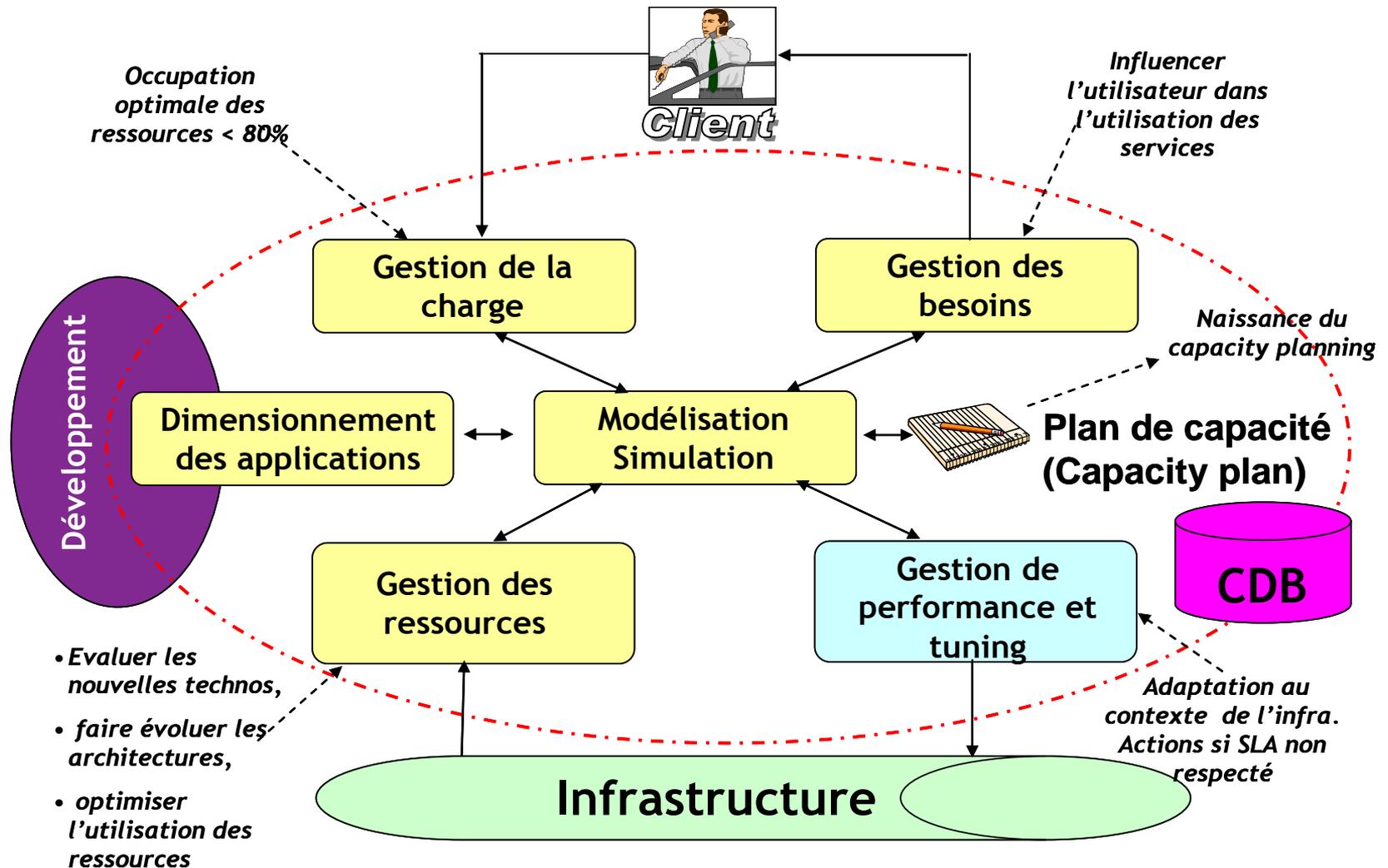
Activités : Surveiller, analyser et produire des rapports sur l'utilisation des composants, établir des bases de référence et les profils d'utilisation des composants

Gestion des Composants, des réseaux, des tendances technologiques, charge de travail, débit...

La gestion de la capacité – les activités



La gestion de la capacité – les activités



La gestion de la capacité – *la mise en œuvre*

Facteurs clé

- La compréhension des métiers de l'entreprise. La gestion de la capacité doit influencer la demande, mais les métiers de l'entreprise restent au centre des préoccupations.
- La gestion de la capacité englobe la compréhension de l'architecture et des performances du SI, ainsi que la compréhension des effets possibles des changements sur le SI
- La compréhension des technologies actuelles et futures
- La capacité à travailler de façon rentable et à interagir avec d'autres processus efficaces de gestion des services

La gestion de la capacité – *la mise en œuvre*

Facteurs clé

- ❑ La capacité à planifier et à mettre en œuvre les performances pour répondre aux besoins de l'entreprise
- ❑ La connaissance de prévisions précises sur l'activité de l'entreprise
- ❑ La planification de la capacité est essentiellement une question d'équilibre entre
 - Les coûts et la capacité,
 - L'offre (l'architecture existante) et la demande (les besoins des métiers).

La gestion de la capacité – *la mise en œuvre*

Difficultés possibles

- Surestimation des économies réalisables,
- Indisponibilité des informations business ou informations sans fiabilité,
- Manque de compétences,
- Manque de ressources financières,
- Valeurs de performances à atteindre irréalistes (performances et fournisseurs).

La gestion de la capacité – *pilotage du processus*

Gestionnaire (s) de la capacité des services

- Est le propriétaire du processus
- Développe et maintient le capacity planning
- S'assure que la CDB est à jour (lien avec la gestion des changements)
- Coordonne les travaux techniques liés à la capacité

La gestion de la capacité – *pilotage du processus*

Facteurs critique de succès (CSF)

- *Prévisions métiers justes*
- *Stratégie IT claire, stable et connue*
- *Un plan de capacité partagé et validé*
- *Des moyens financiers en adéquation avec le plan*
- ...

Indicateurs (exemple)

- *Taux d'utilisation des composants*
- *Ecart entre les performances offertes et le SLM*
- *Nb d'incidents ou pb lié à la capacité*

FOURNITURE DES SERVICES

GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Objectif: Définir avec les clients-utilisateurs des niveaux de services, optimiser le ratio exigences utilisateur / coût d'exploitation et améliorer le niveau de service ainsi que la perception client

Exemple : Contrat d'assurance de votre véhicule

SLA, SLR, OLA, UC, catalogue de service

GESTION DES FINANCES

Objectif: Contribuer à rendre les coûts informatiques visibles et contrôlables et pouvoir les réaffecter. Mesurer la contribution au Business

Exemple : Etablissement des Barèmes de réparation

Budgétisation, comptabilité, facturation et contrôle de gestion.

GESTION DE LA CONTINUITE

Objectif: Identifier les risques de défaillances des systèmes d'information et prévoir un plan de reprise activité en cas de sinistre.

Exemple : Le groupe électrogène / Dialyse

Avantage: bien piloter la restauration, réduire la perte de temps et être plus compétitif.

GESTION DE LA DISPONIBILITE

Objectif: Optimiser la capacité de l'infrastructure et de la chaîne de support nécessaires à la disponibilité des services

Exemple : Démarrage d'un véhicule à - 40 ° C

Fiabilité, maintenabilité, serviciability, recoverability, résilience.

Plan de disponibilité. - Single point of failure (SPOF)

GESTION DE LA CAPACITE

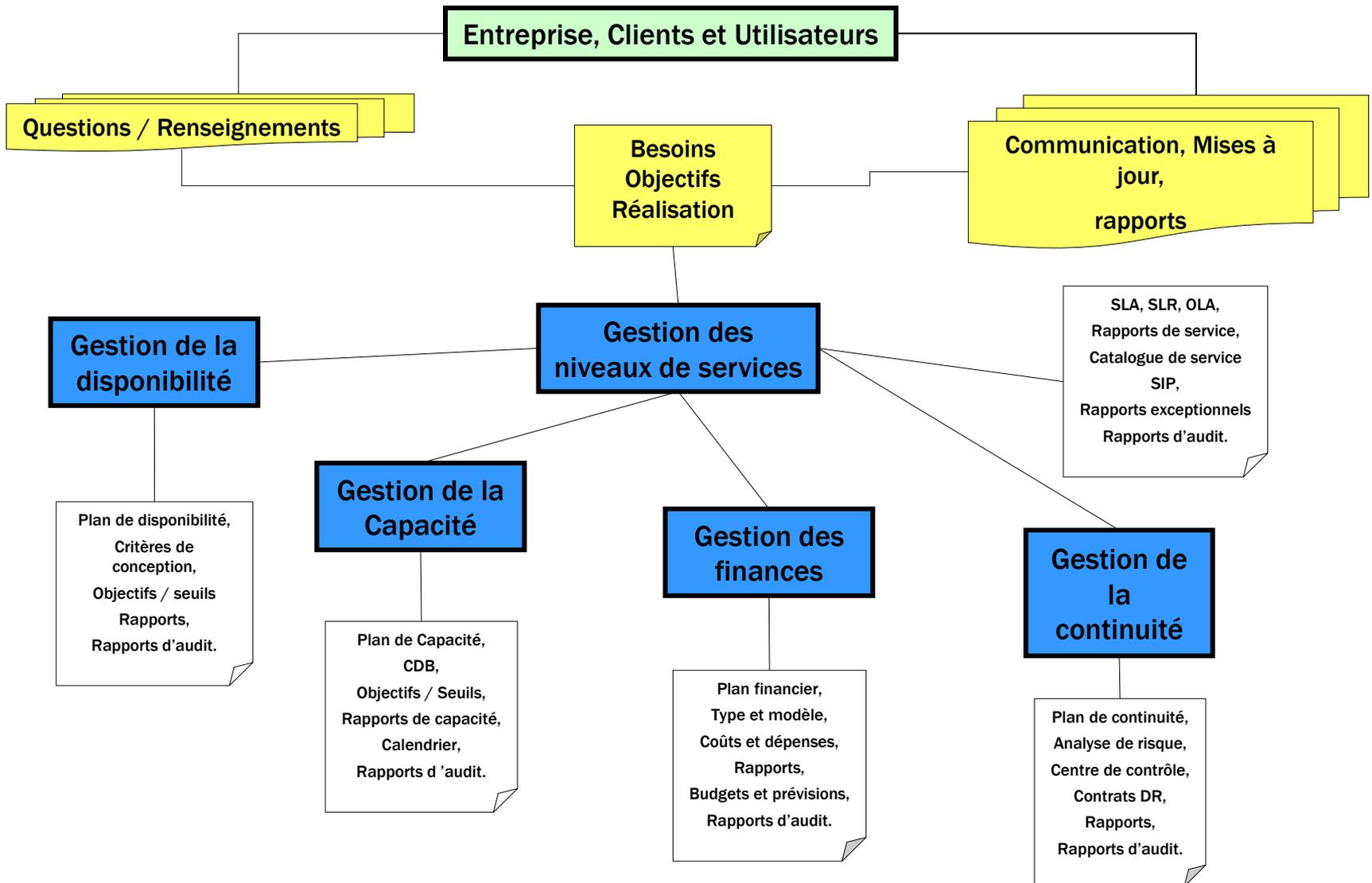
Objectif: S'assurer que les ressources sont en phase avec les besoins présents et futurs et ce à un coût justifiable

Exemple : Monospace pour famille nombreuse

Sous-processus: capacité affaire, capacité service, capacité ressource.

Plan de capacité.

Les processus de la fourniture des services



itSMF
FRANCE

5^e CONFÉRENCE
ANNUELLE



ITIL
au service
du **Service**

5^e conférence itSMF France 2007 • Mardi 16 octobre 2007
Palais des Congrès • Porte Maillot • Paris

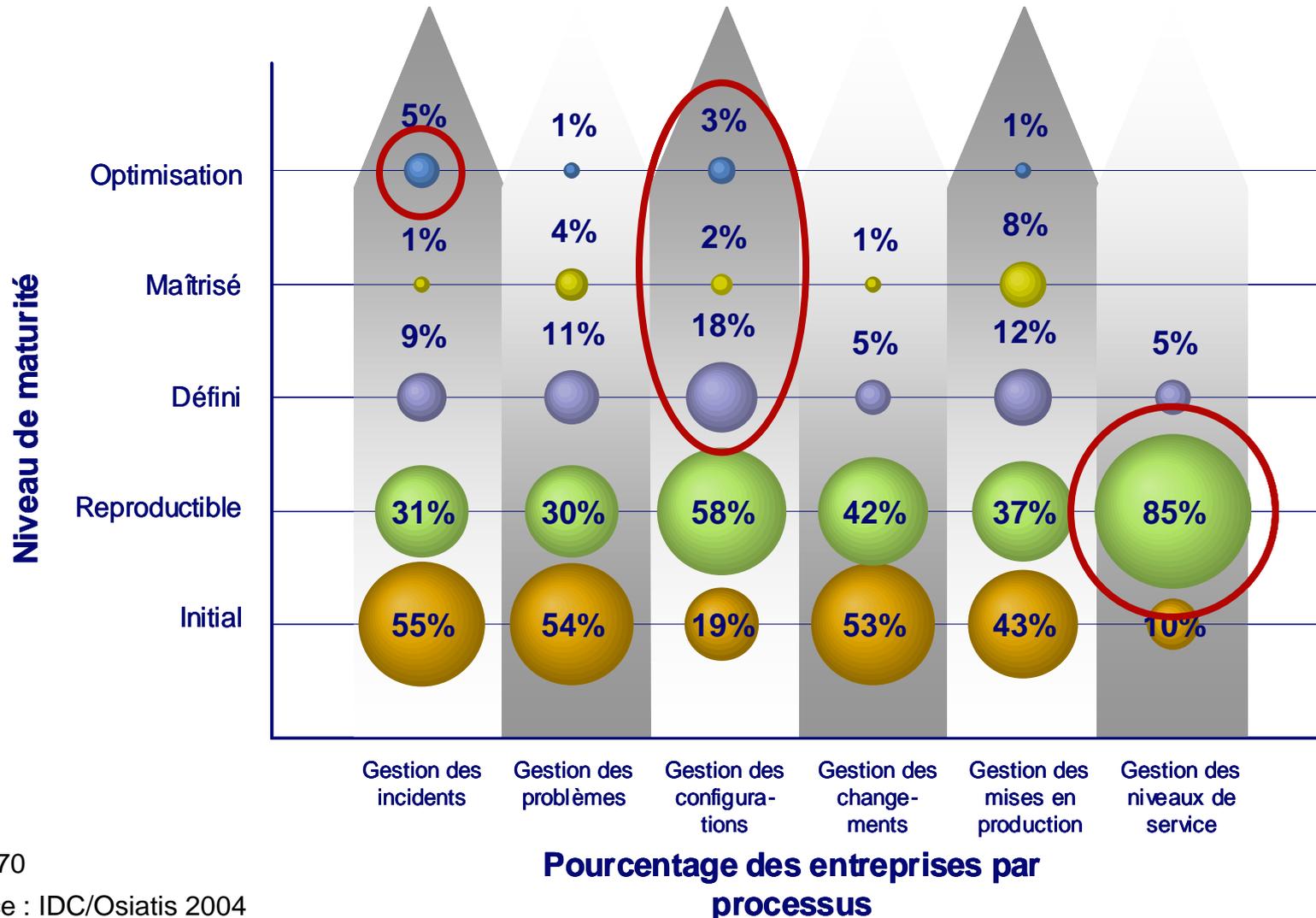
L'intégration des processus au sein de l'entreprise



Accréditations



Le niveau de maturité des entreprises et des administrations françaises



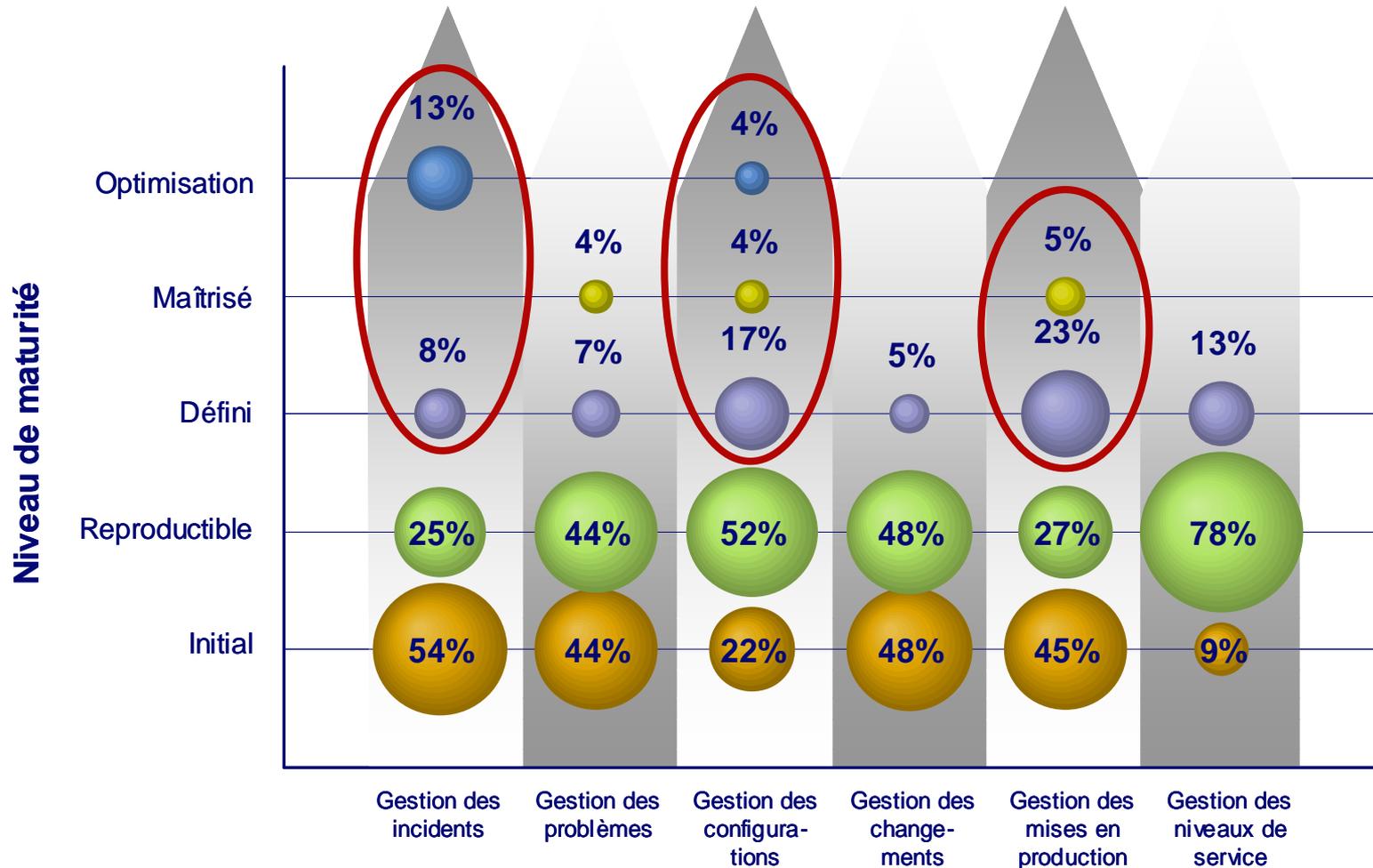
N = 170

Source : IDC/Osiatis 2004

Quelques Constats

- Le **niveau global** de maturité des entreprises et des administrations françaises est **faible**
- La gestion des **incidents** est le processus pour lequel les entreprises sont le **plus avancé**
- La gestion des **configurations** semble être le processus dans lequel les entreprises **investissent le plus**
- Les entreprises sont fortement **sensibilisées** dans la **gestion des niveaux de service**

Le secteur des services est bien avancé dans la gestion des processus ITIL



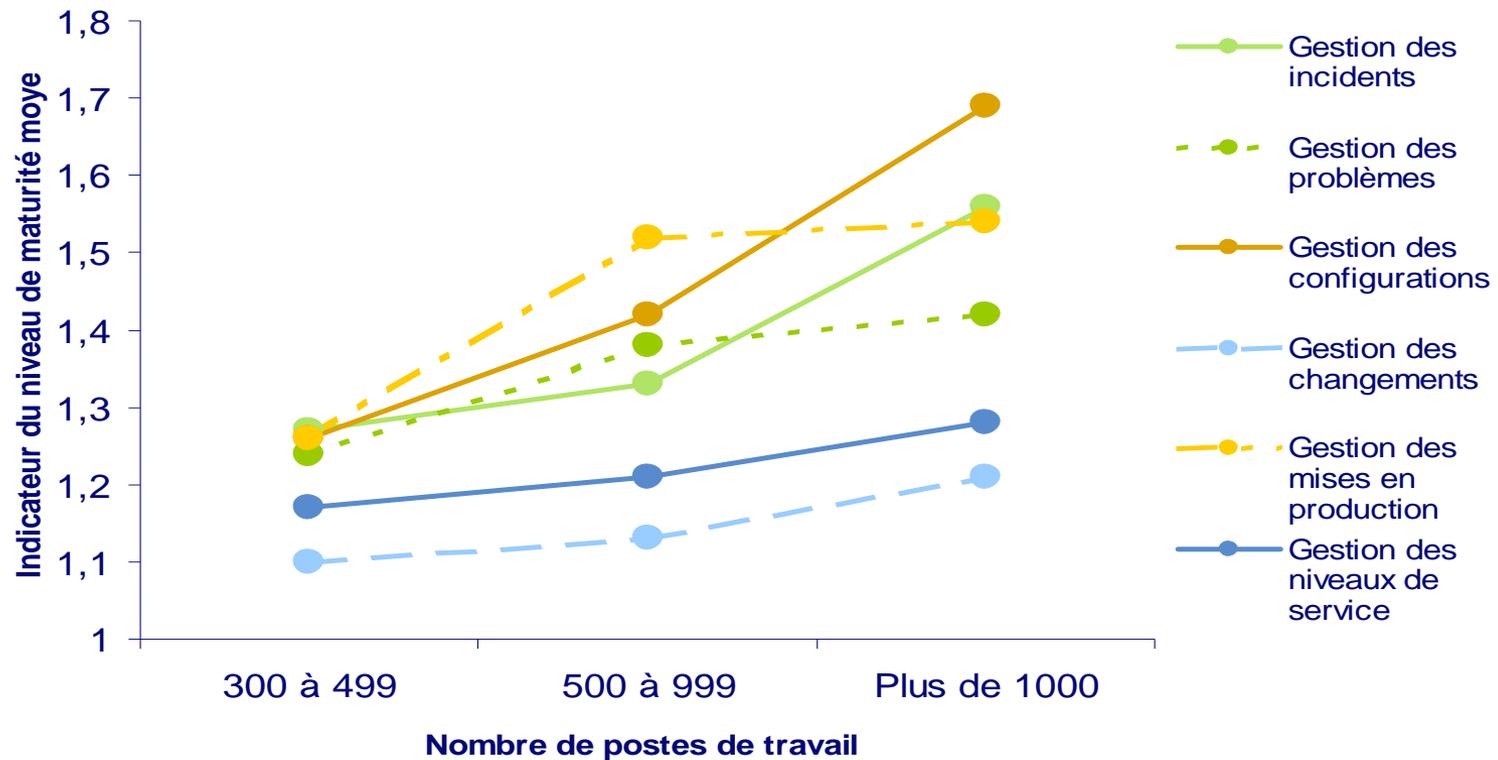
N = 170

Source : IDC/Osiatis 2004

Pourcentage des entreprises par processus

Un projet d'hommes et d'entreprise

La maturité des entreprises augmente avec la taille du parc géré



N = 170

Source : IDC/Osiatis 2004

Un point de vue

- L'intégration des hommes est primordiale. ITIL est perçu par le collaborateur comme un enrichissement de ses connaissances et une structuration de ses missions
- Pourquoi ne pas profiter d'ITIL et de son implémentation pour construire « **enfin** » un plan d'évolution avec vos directions des Ressources Humaines
- Totalemment compatible avec une démarche qualité d'entreprise (EFQM, ISO 9000, etc)

Certification : acteurs de service it

- **Niveau de base** → « ITIL Foundation »
 - ◆ Concerne ceux qui **s'intéressent** à ITIL
 - ◆ Vue générale et éléments essentiels de la gestion des services IT
- **Niveau de praticien** → « ITIL Practitioner »
 - ◆ Concerne ceux qui **pratiquent** la gestion des services IT.
 - ◆ Pré-requis: 2/3 années d'expérience en gestion du processus en question
- **Niveau de gestionnaire** → « ITIL Service Manager »
 - ◆ Concerne ceux qui **implémentent** les processus
 - ◆ Certificat de gestion des services IT
 - ◆ Pré-requis: 2/3 années d'expérience en gestion des services IT



3 - ISO/CEI 20000 et la gestion des services

Un partenariat au service des entreprises



Signature d'une Convention de partenariat le 23 mai 2006 :

- Favoriser le déploiement de la norme ISO 20000-1 ,
- Contribuer à la qualité de services fournis par les entreprises,

Mise en œuvre d'actions dédiées à la gestion des services informatiques tout en garantissant la déontologie et le haut niveau de compétences des acteurs:

- Processus de certification de personnes et d'entreprises
- Promotion efficace de la certification ISO 20000-1
- Pédagogie autour des référentiels l'ISO 20000-1 et 2

www.itsmf.fr

www.afaq.org

De la normalisation à la certification

Certifications individuelles :

- ITIL



- Auditeurs ISO 20000



Certification d'organisation :

- ISO 20000



Certification de produit :



Certification : Entreprise

La **BS15000**, première norme de Gestion de Services Informatiques formelle et internationale, développée par le British Standards Institute (BSI) remplacée par **l'ISO 20000**

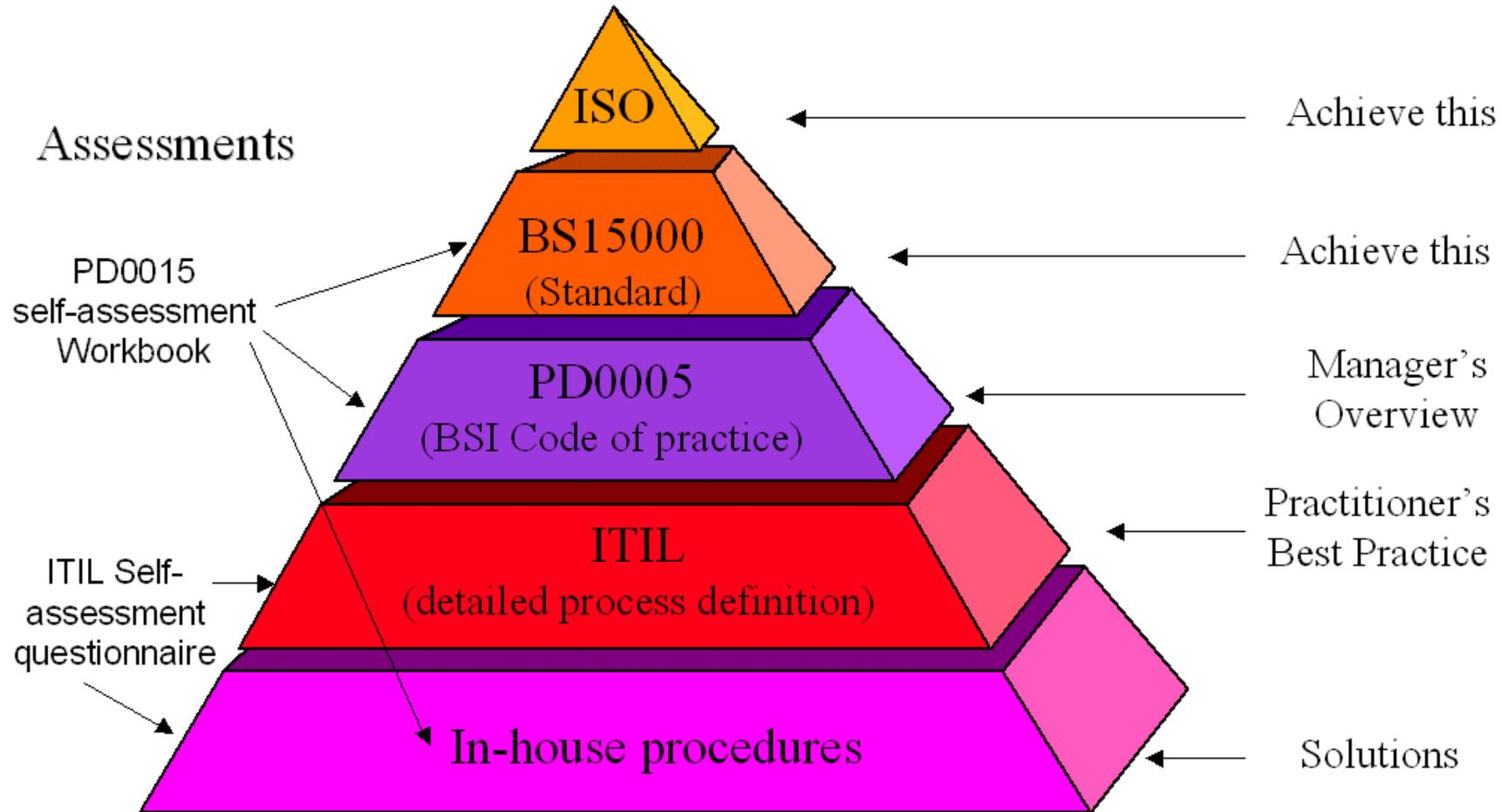
La spécification définit les conditions qu'une organisation doit remplir pour fournir des services d'infogérance de qualité acceptable à ses clients. Elle documente la liste des objectifs et des contrôles dont une organisation peut avoir besoin pour remplir les exigences de son activité

Le contexte de l'ISO 20000

- Norme issue de la BS 15000 (BSI)
- Publiée le 10 novembre 2005
- La volonté de mise en place d'une certification d'un système de management de service, absente de la normalisation internationale
- Définie initialement pour la production Informatique (IT)

L'ISO 20000 annule et remplace la BS 15000

Certification : Entreprise



Norme d'exigences ⇒ Certification (3 ans)

Les objectifs de l'ISO 20000

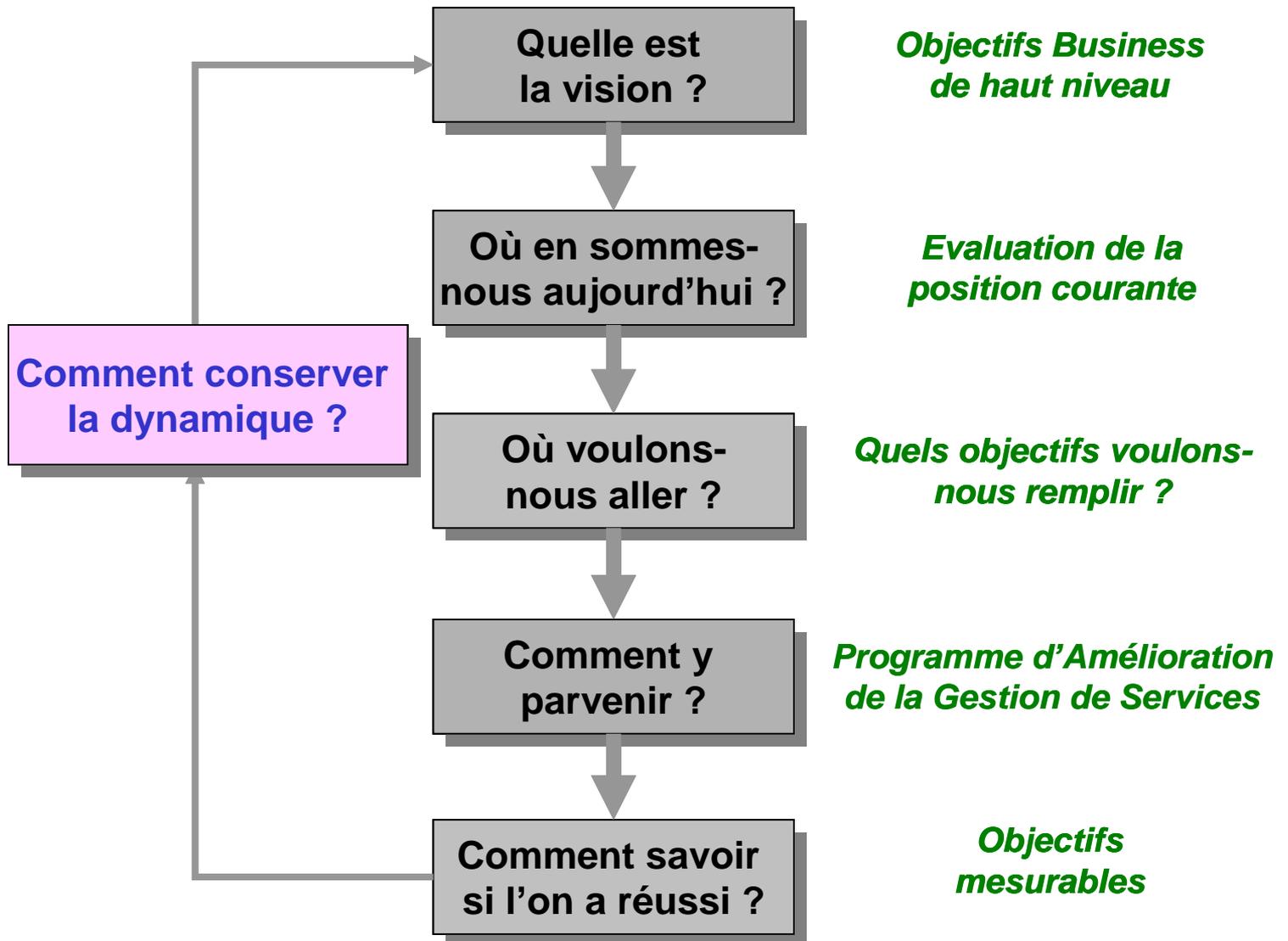
Encourager l'adoption d'une approche processus intégrée afin de :

- ✓ **Délivrer des services maîtrisés**
- ✓ **Répondre aux exigences du business et des clients**

au travers de la mise en place de processus qui offrent :

- ✓ **Une efficacité pérenne**
- ✓ **Une efficience accrue**
- ✓ **Et des opportunités d'amélioration continue (PDCA)**

Processus de mise en oeuvre



Le contexte de l'ISO 20000

La norme se compose de 2 parties :

- Une **norme d'exigences** - ISO/IEC 20000-1 : 2005 IT Service management - Part 1 : Specification for service management, Technologie de l'information - Gestion de services - **Partie 1 : Spécifications**
- Une **norme de recommandation** - ISO/IEC 20000-2 : 2005 IT Service management - Part 2 : Code of practice for service management, Technologie de l'information - Gestion de services - **Partie 2 : Code de bonne pratique**

La certification porte sur la « partie 1 » de la norme

Quelques réflexions « user »

« principe de précaution »

- ❑ L'ISO 20000 une opportunité pour le service, avec une extension au « métier » de l'entreprise
- ❑ L'ISO 20000 va être un critère d'accélération d'ITIL (donneurs d'ordre)
- ❑ Ne confondez pas **normalisation** et **certification**
- ❑ Les règles d'application d'une norme à la hauteur des enjeux business : un **critère de pilotage**
- ❑ La norme, un enjeu de différenciation
- ❑ La norme doit s'adapter au contexte, la « normalisation utile » - Simplification, rationalisation, ... **évolution et niveau de maturité** (combattre le tout ou rien)

Le contexte de l'ISO 20000

- 1 - domaine d'application
- 2 - Exigences d'un système de gestion
- 3 - Planification et mise œuvre de la gestion de services
- 4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)
- 5 - processus de fourniture des services
- 6 - Processus de gestion des relations
- 7 - Processus de résolution
- 8 - Processus de contrôle
- 9 - Processus de mise en production

Le contexte de l'ISO 20000

1 - domaine d'application

2 - Exigences d'un système de gestion

3 - Planification et mise œuvre de la gestion de services

4 - Planification et mise en œuvre des services (création ou évolution)

5 - processus de fourniture des services

6 - Processus de gestion des relations

7 - Processus de résolution

8 - Processus de contrôle

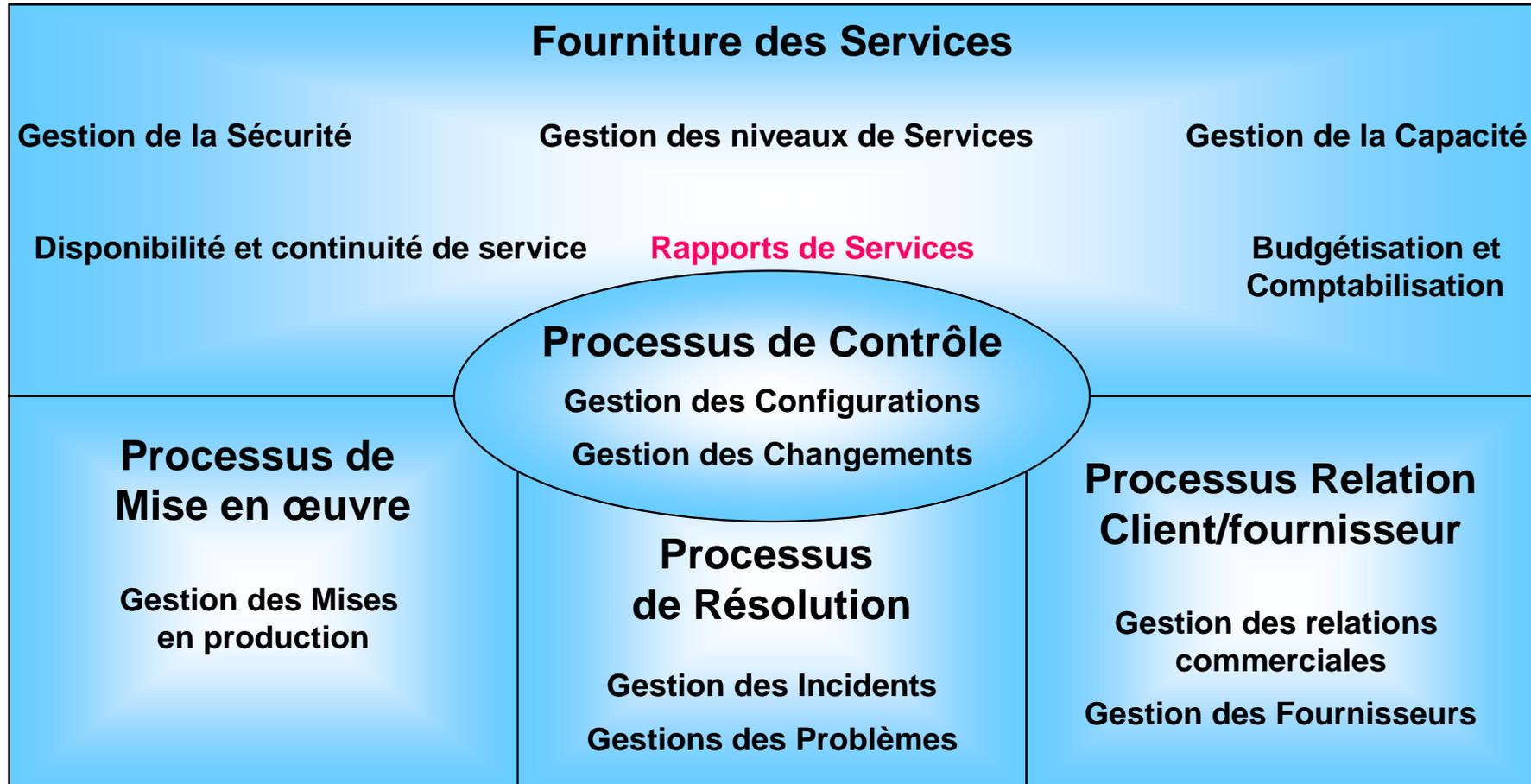
9 - Processus de mise en production

1 - Domaine d'application

Le référentiel peut être utilisé pour :

- ❑ **Répondre aux appels d'offres** de sous-traitance de services,
- ❑ Exiger que tous ses fournisseurs de services, au sein d'une chaîne, utilisent une **approche cohérente**,
- ❑ Évaluer sa **gestion des services informatiques**,
- ❑ S'étalonner par rapport à un référentiel international,
- ❑ **Démontrer sa capacité** à fournir des services qui répondent aux **besoins des clients**,
- ❑ **Améliorer ses services** par l'application efficace de processus de surveillance et d'amélioration de la qualité.

1 - Domaine d'application



➡ **Soit 13 processus Métiers**

ISO 20000 / ITIL

Processus ISO 20000	Processus ITIL
Gestion de la capacité	<i>Fourniture</i> : Gestion de la capacité
Gestion des niveaux de service	<i>Fourniture</i> : Gestion des niveaux de service
Budgétisation et comptabilisation des services informatiques	<i>Fourniture</i> : Gestion financière
Gestion de la continuité et de la disponibilité des services	<i>Fourniture</i> : Gestion de la continuité & Gestion de la disponibilité
Gestion des incidents	<i>Support</i> : Gestion des incidents
Gestion des problèmes	<i>Support</i> : Gestion des problèmes
Gestion des configurations	<i>Support</i> : Gestion des configurations
Gestion des changements	<i>Support</i> : Gestion des changements
Gestion des mises en production	<i>Support</i> : Gestion des mises en production
Rapport sur le service	N'existe pas
Gestion des relations commerciales	Business Perspective et V1 ITIL relations clients
Gestion des fournisseurs	V1 ITIL : Gestion des relations fournisseurs
Gestion de la sécurité de l'information	Sécurité : Gestion de la sécurité

L'exigence sur le processus plus faible dans ISO 20000

1 - Domaine d'application

*La présente norme ne s'applique pas
à l'évaluation des produits*

Le contexte de l'ISO 20000

1 - domaine d'application

2 - Exigences d'un système de gestion

3 - Planification et mise œuvre de la gestion des services

4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)

5 - processus de fourniture des services

6 - Processus de gestion des relations

7 - Processus de résolution

8 - Processus de contrôle

9 - Processus de mise en production

2 - Exigence d'un système de gestion

Objectif :

Fournir un système de gestion, y compris les politiques et une structure permettant de gérer et mettre en œuvre efficacement tous les services IT.

Le contexte de l'ISO 20000

1 - domaine d'application

2 - Exigences d'un système de gestion

3 - Planification et mise œuvre de la gestion des services

4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)

5 - processus de fourniture des services

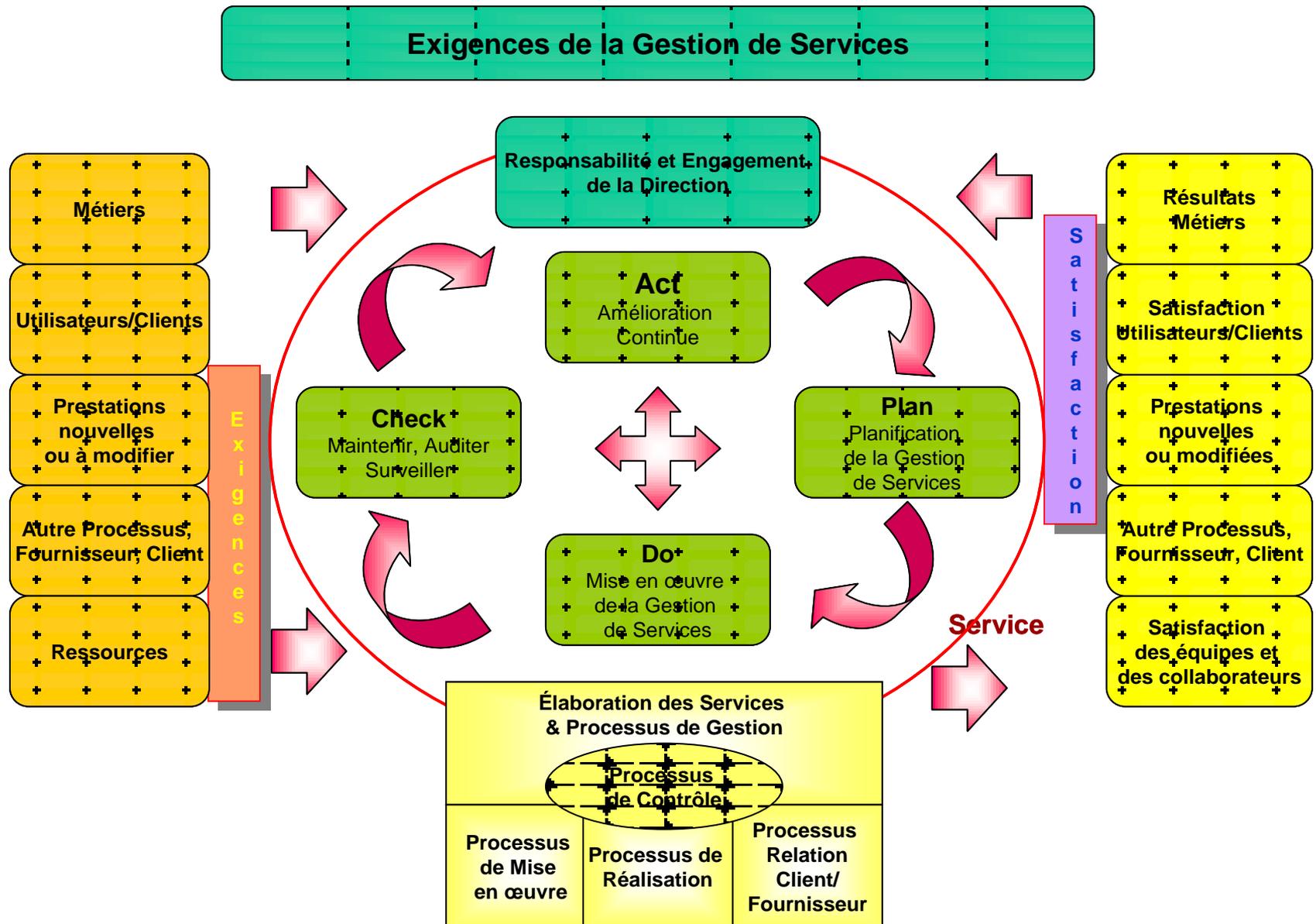
6 - Processus de gestion des relations

7 - Processus de résolution

8 - Processus de contrôle

9 - Processus de mise en production

3 - Planification et mise en œuvre de la gestion des services



Le contexte de l'ISO 20000

- 1 - domaine d'application
- 2 - Exigences d'un système de gestion
- 3 - Planification et mise œuvre de la gestion des services
- 4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)**
- 5 - processus de fourniture des services
- 6 - Processus de gestion des relations
- 7 - Processus de résolution
- 8 - Processus de contrôle
- 9 - Processus de mise en production

4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)

Objectif :

s'assurer que les nouveaux services ou les changements apportés aux services existants pourront être fournis et gérés selon ce qui a été validé en termes de coût et de qualité.

Le contexte de l'ISO 20000

- 1 - domaine d'application
- 2 - Exigences d'un système de gestion
- 3 - Planification et mise œuvre de la gestion des services
- 4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)
- 5 - processus de fourniture des services**
- 6 - Processus de gestion des relations
- 7 - Processus de résolution
- 8 - Processus de contrôle
- 9 - Processus de mise en production

5 - Processus de fourniture des services

PFS - GNS : Gestion des niveaux de service

Objectif : Définir, accepter, enregistrer et gérer les niveaux de service

PFS – RDS : Rapport de service

Objectif : Produire, dans les délais impartis, des rapports validés, fiables et précis pour une prise de décision éclairée et une communication efficace.

PFS – GCD : Gestion de la continuité et de la disponibilité des services

Objectif : s'assurer que les obligations validées vis à vis des clients en termes de continuité et de disponibilité des services peuvent être remplies en toutes circonstances.

5 - Processus de fourniture des services

PFS – GNS : Gestion des niveaux de service

Objectif : Définir, accepter, enregistrer et gérer les niveaux de service

Concrètement :

- Catalogue des services
- Contrat(s) de service (SLA)
- Processus de gestion des niveaux de service
- Accords de services d'assistance liés au service

5 - Processus de fourniture des services

PFS – GBC : Budgétisation et comptabilisation des services IT

Objectif : Budgétiser et comptabiliser le coût de la fourniture de services

PFS – GKP : Gestion de la capacité

Objectif : Produire, s'assurer que le fournisseur de services dispose à tout moment d'une capacité suffisante pour répondre aux demandes validées, actuelles et futures, de l'entreprise

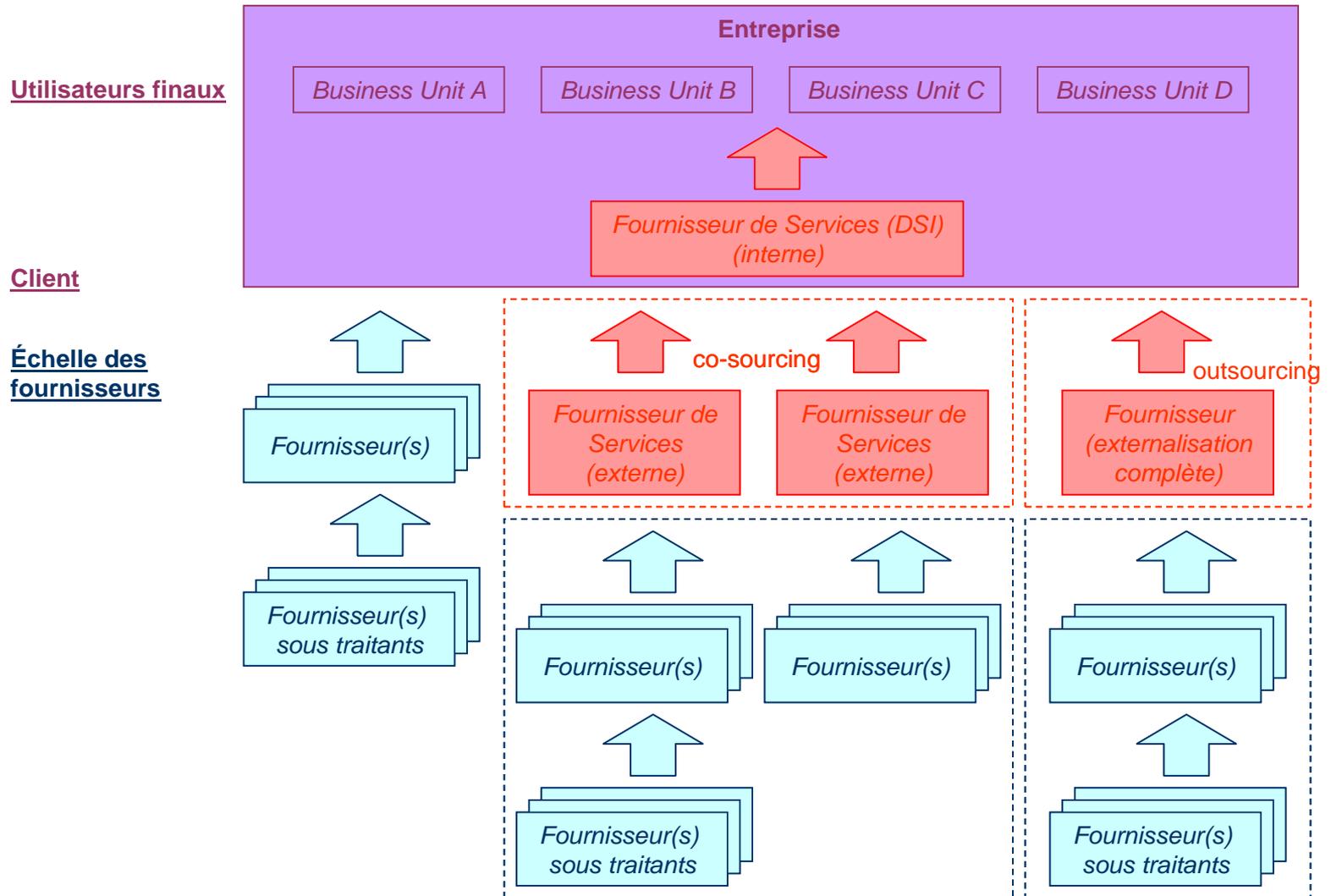
PFS – GSI : Gestion de la sécurité de l'information

Objectif : Gérer de manière efficace la sécurité de l'information au sein de toutes les activités de service .

Le contexte de l'ISO 20000

- 1 - domaine d'application
- 2 - Exigences d'un système de gestion
- 3 - Planification et mise œuvre de la gestion des services
- 4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)
- 5 - processus de fourniture des services
- 6 - Processus de gestion des relations**
- 7 - Processus de résolution
- 8 - Processus de contrôle
- 9 - Processus de mise en production

6 - Processus de gestion des relations



6 - Processus de gestion des relations

PGR – GRC : Gestion des relations commerciales

Objectif : Etablir et maintenir de bonnes relations entre le fournisseur de services et le client, fondées sur la compréhension du client et de ses facteurs opérationnels

PGR – GDF : Gestion des fournisseurs

Objectif : Gérer les fournisseurs de manière à assurer une fourniture de services de qualité et continue

Le contexte de l'ISO 20000

- 1 - domaine d'application
- 2 - Exigences d'un système de gestion
- 3 - Planification et mise œuvre de la gestion des services
- 4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)
- 5 - processus de fourniture des services
- 6 - Processus de gestion des relations
- 7 - Processus de résolution**
- 8 - Processus de contrôle
- 9 - Processus de mise en production

7 - Processus de résolution

PDR – GDI : Gestion des incidents

Objectif : Rétablir dès que possible le service validé avec l'entreprise ou répondre à des demandes de service

PDR – GDP : Gestion des problèmes

Objectif : Limiter au maximum les interruptions de service à l'entreprise par l'identification et l'analyse proactives de la cause des incidents et par la gestion des problèmes jusqu'à leur clôture

Le contexte de l'ISO 20000

- 1 - domaine d'application
- 2 - Exigences d'un système de gestion
- 3 - Planification et mise œuvre de la gestion des services
- 4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)
- 5 - processus de fourniture des services
- 6 - Processus de gestion des relations
- 7 - Processus de résolution
- 8 - Processus de contrôle**
- 9 - Processus de mise en production

8 - Processus de contrôle

PDC – GDC : Gestion des configurations

Objectif : Définir et contrôler les composants du service et de l'infrastructure et conserver des informations de configuration exactes.

PDC – GDC : Gestion des changements

Objectif : S'assurer que tous les changements sont évalués, approuvés, mis en œuvre et revus de manière maîtrisée

Le contexte de l'ISO 20000

- 1 - domaine d'application
- 2 - Exigences d'un système de gestion
- 3 - Planification et mise œuvre de la gestion des services
- 4 - Planification et mise en œuvre de services (création ou évolution)
- 5 - processus de fourniture des services
- 6 - Processus de gestion des relations
- 7 - Processus de résolution
- 8 - Processus de contrôle
- 9 - Processus de mise en production**

9 - Processus de mise en production

PMP – GMP : Gestion de gestion des mises en production

Objectif : Fournir, diffuser et surveiller un ou plusieurs changements lors d'une mise en production.

Quelques Chiffres

ISO 20000 : 400 demandes d'informations en 3 mois

Auditeur Français : 1

Société française certifiée : 1

BS 15000 : 75 sociétés au monde