

Union internationale des télécommunications

**UIT-T**

SECTEUR DE LA NORMALISATION  
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS  
DE L'UIT

**M.3050**

**Supplément 1**  
(05/2004)

SÉRIE M: GESTION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS Y  
COMPRIS LE RGT ET MAINTENANCE DES RÉSEAUX  
Réseau de gestion des télécommunications

---

Plan amélioré d'exploitation des  
télécommunications (eTOM)

**Supplément 1: Notice d'utilisation de la  
bibliothèque d'infrastructures des technologies  
de l'information**

Recommandation UIT-T M.3050 – Supplément 1



RECOMMANDATIONS UIT-T DE LA SÉRIE M  
GESTION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS Y COMPRIS LE RGT ET MAINTENANCE DES RÉSEAUX

Introduction et principes généraux de maintenance et organisation de la maintenance	M.10–M.299
Systèmes de transmission internationaux	M.300–M.559
Circuits téléphoniques internationaux	M.560–M.759
Systèmes de signalisation à canal sémaphore	M.760–M.799
Systèmes internationaux de télégraphie et de phototélégraphie	M.800–M.899
Liaisons internationales louées par groupes primaires et secondaires	M.900–M.999
Circuits internationaux loués	M.1000–M.1099
Systèmes et services de télécommunication mobile	M.1100–M.1199
Réseau téléphonique public international	M.1200–M.1299
Systèmes internationaux de transmission de données	M.1300–M.1399
Appellations et échange d'informations	M.1400–M.1999
Réseau de transport international	M.2000–M.2999
<b>Réseau de gestion des télécommunications</b>	<b>M.3000–M.3599</b>
Réseaux numériques à intégration de services	M.3600–M.3999
Systèmes de signalisation par canal sémaphore	M.4000–M.4999

*Pour plus de détails, voir la Liste des Recommandations de l'UIT-T.*

# **Recommandation UIT-T M.3050**

## **Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM)**

### **Supplément 1**

#### **Notice d'utilisation de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information**

##### **Résumé**

Les Recommandations UIT-T de la série M.3050.x contiennent un schéma de référence permettant de classer par catégories les activités d'une entreprise et destiné à être utilisé par les fournisseurs de services. Le plan amélioré d'exploitation des télécommunications® (ou plan eTOM en abrégé), élaboré par le TeleManagement Forum, décrit les processus d'entreprise requis par un fournisseur de services et les analyse suivant différents niveaux de détail en fonction de leur importance et de leur priorité pour l'entreprise. Cette description des processus d'entreprise repose sur les concepts du modèle des services et fonctions de gestion et doit permettre de classer par catégories toutes les activités de l'entreprise.

Le présent Supplément donne le mappage avec la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information.

##### **Source**

Le Supplément 1 de la Recommandation UIT-T M.3050 a été agréé le 7 mai 2004 par la Commission d'études 4 (2001-2004) de l'UIT-T.

Le Forum TMF conserve les droits de propriété intellectuelle sous-jacents à la présente Recommandation, y compris les droits d'auteur. Des licences appropriées seront accordées pour l'utilisation dans les Recommandations de l'UIT.

## AVANT-PROPOS

L'UIT (Union internationale des télécommunications) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications. L'UIT-T (Secteur de la normalisation des télécommunications) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

## NOTE

Dans la présente publication, l'expression "Administration" est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une administration de télécommunications qu'une exploitation reconnue.

Le respect de cette publication se fait à titre volontaire. Cependant, il se peut que la publication contienne certaines dispositions obligatoires (pour assurer, par exemple, l'interopérabilité et l'applicabilité) et considère que la publication est respectée lorsque toutes ces dispositions sont observées. Le futur d'obligation et les autres moyens d'expression de l'obligation comme le verbe "devoir" ainsi que leurs formes négatives servent à énoncer des prescriptions. L'utilisation de ces formes ne signifie pas qu'il est obligatoire de respecter la publication.

## DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'UIT attire l'attention sur la possibilité que l'application ou la mise en œuvre de la présente publication puisse donner lieu à l'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle. L'UIT ne prend pas position en ce qui concerne l'existence, la validité ou l'applicabilité des droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient revendiqués par un Membre de l'UIT ou par une tierce partie étrangère à la procédure d'élaboration des publications.

A la date d'approbation de la présente publication, l'UIT n'avait pas été avisée de l'existence d'une propriété intellectuelle protégée par des brevets à acquérir pour mettre en œuvre la présente publication. Toutefois, comme il ne s'agit peut-être pas de renseignements les plus récents, il est vivement recommandé aux responsables de la mise en œuvre de consulter la base de données des brevets du TSB.

© UIT 2005

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

## TABLE DES MATIÈRES

		<b>Page</b>
1	Domaine d'application .....	1
2	Références normatives.....	1
3	Définitions .....	2
4	Abréviations.....	2
5	Introduction .....	2
	5.1 Objectif.....	2
	5.2 Historique .....	2
	5.3 Rôle du plan amélioré d'exploitation des télécommunications .....	3
	5.4 Rôle de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information..	3
	5.5 Objet du présent Supplément.....	4
	5.6 Structure du présent Supplément.....	4
6	Historique/introduction de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information.....	5
	6.1 Aperçu général.....	5
	6.2 Fourniture et prise en charge des services – Eléments centraux de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information .....	6
7	Gestion des services dans la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information.....	7
	7.1 Prise en charge des services .....	7
	7.2 Fourniture des services .....	8
	7.3 Gestion des applications .....	10
8	Modélisation des processus de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information au moyen du plan amélioré d'exploitation des télécommunications..	11
	8.1 La bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information encadre la gestion des services informatiques.....	11
	8.2 Le plan amélioré d'exploitation des télécommunications répertorie les catégories de processus élémentaires .....	12
	8.3 Distinction entre le service et l'instance de service .....	12
9	Bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information et plan amélioré d'exploitation des télécommunications: mappage et modélisation.....	13
	9.1 Domaine d'application et nature des mappages considérés dans le présent Supplément.....	13
	9.2 Modélisation des processus de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information au moyen des processus élémentaires du plan amélioré d'exploitation des télécommunications.....	13
	9.3 Mappage des informations de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information avec celles du plan amélioré d'exploitation des télécommunications.....	18
	9.4 Mappage entre les processus de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information et ceux du schéma du plan amélioré d'exploitation des télécommunications de niveau 2 .....	18

	<b>Page</b>
9.5 Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information et les processus de niveau 2 du plan amélioré d'exploitation des télécommunications.....	21
Appendice I – Termes et abréviations employés dans le présent Supplément .....	30
I.1 Terminologie .....	30
I.2 Abréviations et acronymes .....	30
Appendice II – Références .....	31
II.1 Références .....	31
BIBLIOGRAPHIE .....	32

# Recommandation UIT-T M.3050

## Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM)

### Supplément 1

#### Notice d'utilisation de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information

##### 1 Domaine d'application

Le plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM, *enhanced telecom operations map*®) [GB921] a été élaboré par le TeleManagement Forum (TMF) en tant que schéma de référence permettant de classer par catégories l'ensemble des activités d'une entreprise et destiné à être utilisé par les fournisseurs de services. Il convient de noter qu'en ce qui concerne les droits afférents de propriété intellectuelle, le Forum TMF est propriétaire du plan eTOM et détient les droits d'auteur. L'UIT-T détiendra les droits d'auteur afférents aux Recommandations UIT-T de la série M.3050.x elles-mêmes.

Le présent Supplément fait partie d'une série de textes UIT-T traitant du schéma eTOM structurés comme suit:

- M.3050.0: eTOM – Introduction.
- M.3050.1: eTOM – Schéma des processus d'entreprise. (TMF GB921 v4.0.)
- M.3050.2: eTOM – Décomposition et description des processus. (TMF GB921 v4.0 Addendum D.)
- M.3050.3: eTOM – Flux des processus représentatifs. (TMF GB921 v4.0 Addendum F.)
- M.3050.4: eTOM – Intégration interentreprise: utilisation de l'intégration interentreprise avec le plan eTOM (TMF GB921 v4.0 Addendum B.)
- M.3050 Supplément 1: eTOM – Notice d'utilisation de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information. (TMF GB921 v4.0 Addendum L.)
- M.3050 Supplément 2: eTOM – Schéma des processus publics interentreprises. (GB921v4.0 Addendum C.)
- M.3050 Supplément 3: eTOM – Mappage entre le modèle eTOM et le modèle M.3400.

Les autres parties seront publiées dès qu'elles seront disponibles.

Ces Recommandations UIT-T de la série M.3050.x visent à élaborer un schéma des processus d'entreprise sur la base du modèle des services de gestion qui est décrit dans les Recommandations UIT-T M.3010 et M.3200.

Le présent Supplément donne le mappage avec la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information.

##### 2 Références normatives

- Recommandation UIT-T M.3010 (2000), *Principes du réseau de gestion des télécommunications*.
- Recommandation UIT-T M.3200 (1997), *Services de gestion du réseau de gestion des télécommunications et domaines gérés des télécommunications: aperçu général*.

### 3 Définitions

Le terme suivant est défini dans la Rec. UIT-T M.3050.0:

- a) eTOM

### 4 Abréviations

Les abréviations suivantes s'ajoutent à celles qui sont définies dans la Rec. UIT-T M.3050.1:

CAB Change Advisory Board

ITIL bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information (*information technology infrastructure library*)

ItSMF IT Service Management Forum

OGC Office of Government Commerce

### 5 Introduction

#### 5.1 Objectif

Tandis que le plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM, *enhanced telecom operations map*®) est le schéma de fait, à l'échelle mondiale, des processus commerciaux au niveau des entreprises du secteur des télécommunications, d'autres schémas destinés à des processus particuliers et des guides de bonnes pratiques ont été élaborés pour d'autres secteurs, par exemple, les schémas du Supply Chain Council, la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information (qui fait l'objet de la présente notice d'utilisation) et le tableau de bord équilibré. Le présent Supplément est le premier d'une série de textes à paraître qui doivent permettre de montrer comment les schémas et les bonnes pratiques peuvent être employés avec le plan eTOM dans d'autres secteurs et constituer des schémas des processus commerciaux des entreprises, qui soient plus riches et plus complets.

#### 5.2 Historique

Au cours des dernières années, le degré de sophistication des services de télécommunication offerts aux clients a connu une croissance et une évolution rapides, comme en témoigne la complexité accrue des plates-formes d'hébergement, de commutation, de routage et de transport sur lesquelles ces services sont fournis et gérés. Avec l'évolution du marché des télécommunications, l'environnement de gestion des réseaux et même l'apport de ces services sont de plus en plus fondés sur les technologies de l'information et orientés vers elles. Un exemple en est le nombre croissant de produits destinés au protocole Internet.

Afin de prendre en charge cette situation, les fournisseurs de services d'information et de communication (ICSP, *information and communications service provider*) s'appuient de plus en plus sur la fourniture par leurs propres fournisseurs de services informatiques de haute qualité. Par ailleurs, les clients ont envers leurs fournisseurs ICSP des exigences de plus en plus fortes en ce qui concerne les capacités de gestion des services de haute qualité, parce que les services auxquels ils font appel jouent un rôle toujours plus important dans l'exploitation de leur entreprise.

Ces nouvelles orientations conduisent à des défis en matière d'ingénierie des processus tant dans le domaine des technologies de l'information que dans celui des télécommunications, qui peuvent être relevés à l'aide aussi bien du plan eTOM que de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information (ITIL, *information technology infrastructure library*). On peut montrer comment le plan eTOM s'utilise concrètement, en employant ses processus élémentaires pour modéliser les processus de gestion des services informatiques.

### 5.3 Rôle du plan amélioré d'exploitation des télécommunications

Le plan eTOM est un schéma des processus d'entreprise, qui encadre le déroulement et la gestion des processus-clés au niveau d'un fournisseur ICSP. Les conseils sont donnés sous la forme d'un catalogue, conforme aux normes industrielles, de noms, de descriptions et de domaines d'application, à des niveaux hiérarchiques différents, de toutes les activités commerciales (ou processus élémentaires) exercées au niveau d'un fournisseur ICSP. L'un de ses objectifs est de faciliter l'automatisation de bout en bout des services d'information et de communication pour les processus d'entreprise et les processus d'exploitation. Sa portée fonctionnelle se situe toujours à un haut niveau par rapport aux descriptions détaillées des services importants de prise en charge interne, y compris la gestion et la fourniture des services informatiques. Il vise à dessiner une large gamme d'activités au niveau d'un fournisseur ICSP, sans donner de détails, parce qu'il a pour objet de se concentrer sur les points communs entre processus semblables (que ce soit concernant la téléphonie, les données, Internet, les téléphones mobiles, le contenu, etc.), plutôt que de fournir tous les détails donnant des indications sur l'implémentation.

### 5.4 Rôle de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information

Les processus opérationnels décrits dans la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information (ITIL<sup>®</sup>), qui sont destinés à la gestion des services informatiques, n'ont jamais autant intéressé les fournisseurs ICSP. Ils ont été mis au point pour donner des indications sur les meilleures pratiques pour les processus de gestion des services informatiques. Comme énoncé par les auteurs de la bibliothèque ITIL:

*la mise au point de la bibliothèque ITIL s'est faite dans un état d'esprit où il était admis que les entreprises, en vue de réaliser les objectifs de leur société et de satisfaire à leurs besoins commerciaux, dépendaient de plus en plus des technologies de l'information. Cette dépendance accrue conduisait à des besoins grandissants en services informatiques de qualité, une qualité qui correspondait aux besoins commerciaux et aux exigences de l'utilisateur, dès leur apparition.*

*Ceci est vrai quel que soit le type ou la taille de l'entreprise, que ce soit une entreprise publique et nationale, un conglomérat multinational, un bureau décentralisé disposant de la fourniture locale ou centralisée des technologies de l'information, un fournisseur de services sous-traitant ou un bureau isolé, où une seule personne assure la prise en charge des technologies de l'information. Dans chacun des cas, il est impératif de fournir un service rentable qui soit fiable, cohérent et de la meilleure qualité.*

*La gestion des services informatiques englobe la fourniture et la prise en charge des services informatiques qui conviennent aux besoins commerciaux de l'entreprise. La bibliothèque ITIL fournit un ensemble homogène et cohérent des meilleures pratiques pour les processus de gestion des services informatiques, favorisant une démarche axée sur la qualité, qui doit assurer un emploi efficace et rentable des systèmes informatiques.*

La bibliothèque ITIL peut être employée au niveau du fournisseur ICSP dans les trois principaux cas suivants.

- 1) Puisque dans les produits vendus aux clients sont incorporées de plus en plus d'offres de type informatique (services de réseaux locaux, hébergement sur le Web, etc.), les processus internes qui sont nécessaires pour assurer et prendre en charge ces offres doivent être conçus de manière à faire partie intégrante des processus de bout en bout complets. Il faut notamment que les processus d'ingénierie d'arrière-plan soient intégrés avec les processus de ventes axées sur le client et les processus de gestion des clients. Cela peut se faire en

---

<sup>®</sup> ITIL est une marque commerciale de l'OGC – Office of Government Commerce.

modélisant les processus de la bibliothèque ITIL à l'aide des processus élémentaires du plan eTOM.

- 2) Les clients sous-traitent la fourniture et la prise en charge de leurs services informatiques à des entreprises de télécommunication, et celles-ci assurent donc la gestion des services informatiques moyennant paiement. Puisque les entreprises de télécommunication traitent avec le personnel informatique des clients, elles doivent communiquer au moyen des normes de la bibliothèque ITIL ou employer le langage de ces normes.
- 3) Les entreprises de télécommunication dépendent de plus en plus de la gestion concrète des services informatiques de leur propre système informatique. Puisque la bibliothèque ITIL propose les meilleures pratiques dans ce domaine, il est normal que la terminologie de la bibliothèque ITIL soit employée pour ce faire. Comme cette tâche de spécialiste est assurée au niveau de l'entreprise de télécommunication, celle-ci doit comprendre comment les activités de la bibliothèque ITIL sont décrites en termes du plan eTOM.

## 5.5 Objet du présent Supplément

La bibliothèque ITIL peut être employée utilement avec le plan eTOM, et contribuer ainsi à la création d'un schéma plus complet des processus commerciaux des entreprises, qui incorporerait tous les éléments fonctionnels nécessaires aux processus de prise en charge des technologies de l'information. Pour une société fournisseur ICSP désirant consolider ses processus, l'emploi de la bibliothèque ITIL en tant que guide en ce qui concerne les processus de gestion des services informatiques peut présenter de nombreux avantages:

- une meilleure compréhension de l'incidence de la gestion des systèmes informatiques sur la fourniture des services aux clients;
- une gestion plus efficace et mieux conçue des services fournis aux clients, qui sont fondés sur les technologies de l'information (par exemple, les services d'application et les services sur le Web).

La présente notice d'utilisation a pour objet de:

- montrer comment le plan eTOM peut être employé pour la modélisation des processus de gestion des services informatiques (gestion des incidents, gestion des configurations, etc.), d'une manière qui est conforme à la norme de modélisation du plan eTOM destiné aux fournisseurs ICSP;
- donner un aperçu général et une introduction aux schémas de gestion des services de la bibliothèque ITIL, d'un point de vue des fournisseurs ICSP;
- indiquer le type de processus du plan eTOM auquel appartient le processus de gestion des services de la bibliothèque ITIL;
- indiquer les processus élémentaires du plan eTOM nécessaires à la création des processus recommandés par la bibliothèque ITIL.

## 5.6 Structure du présent Supplément

Le présent Supplément est subdivisé en trois parties principales: une introduction à la gestion des services de la bibliothèque ITIL et aux processus de gestion des services, la relation entre le plan eTOM et la bibliothèque ITIL et l'emploi des processus élémentaires du plan eTOM pour la construction des processus de la bibliothèque ITIL ainsi que le mappage entre le plan eTOM et la bibliothèque ITIL. La structure du présent Supplément est ainsi conçue:

Paragraphe 5 **Introduction:** aperçu général du présent Supplément, description en grandes lignes de sa structure et définition des principaux termes qui y sont employés.

- Paragraphe 6 **Historique/introduction de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information**: historique du schéma de la bibliothèque ITIL et son applicabilité à l'environnement des télécommunications.
- Paragraphe 7 **Gestion des services dans la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information**: guide concernant les processus de gestion des services de la bibliothèque ITIL.
- Paragraphe 8 **Relation entre la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information et le plan amélioré d'exploitation des télécommunications**: description de la relation entre les schémas de la bibliothèque ITIL et ceux du plan eTOM.
- Paragraphe 9 **Mappage entre la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information et le plan amélioré d'exploitation des télécommunications**: mappage entre les schémas du plan eTOM et ceux de la bibliothèque ITIL, du point de vue du déroulement des processus et du point de vue analytique.

### *Appendices*

Appendice I **Terminologie, acronymes et abréviations**

Appendice II **Références**

## **6 Historique/introduction de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information**

### **6.1 Aperçu général**

"La bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information (ITIL®) a été initialement constituée par la Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) du Gouvernement du Royaume-Uni, le secteur industriel ayant contribué par ses conseils sur les meilleures pratiques à employer dans la gestion des services informatiques. Elle a récemment été réécrite sous la direction de l'Office of Government Commerce (OGC). Celui-ci, créé en 2000, intègre l'Agence CCTA qui en conséquence n'agit plus en tant qu'entité distincte." La bibliothèque ITIL est la norme de fait, à l'échelle mondiale, pour la gestion des services informatiques et est à la base de la norme BS15000 du Royaume-Uni. La bibliothèque ITIL comporte actuellement un ensemble de sept documents libellés comme suit:

- prise en charge des services;
- fourniture des services;
- gestion des applications;
- gestion de l'infrastructure des technologies de l'information et de la communication;
- sécurité;
- le point de vue de l'entreprise;
- Planification de l'implémentation de la gestion des services

La relation entre ces documents est illustrée dans la Figure 6-1.

---

® ITIL est une marque commerciale de l'OGC – Office of Government Commerce.

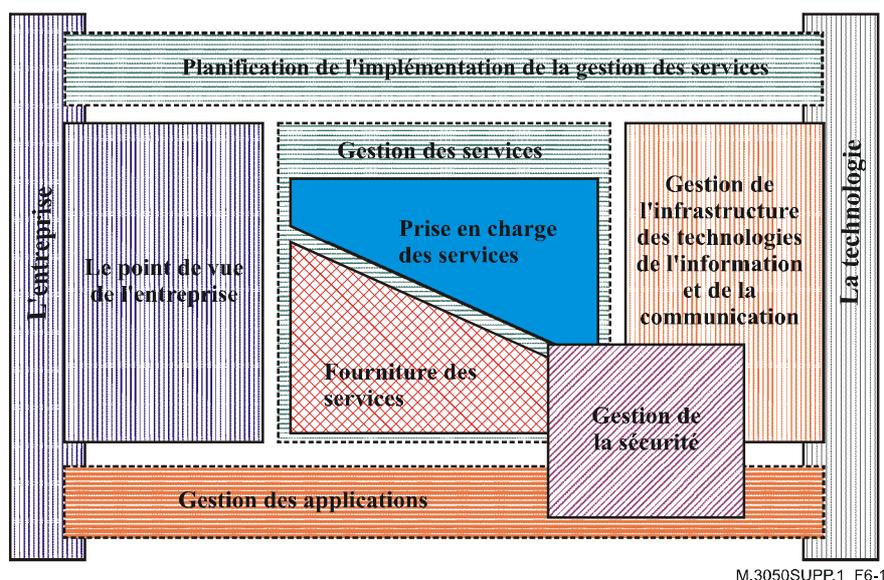


Figure 6-1 – Organigramme de la bibliothèque ITIL publiée © OGC

## 6.2 Fourniture et prise en charge des services – Éléments centraux de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information

Les deux documents centraux de la bibliothèque ITIL, qui ont été publiés initialement, sur la fourniture et la prise en charge des services, ont été regroupés pour couvrir tous les aspects des services tels qu'ils sont perçus par les utilisateurs finaux de ces services. Ce regroupement englobe le domaine de la "gestion des services" tel qu'il a été défini dans la bibliothèque ITIL. Le sujet de ces documents fait l'objet du § 7 ci-après. Les documents restants de la bibliothèque ITIL (à l'exception de celui sur "le point de vue de l'entreprise" qui n'était pas disponible au moment de la rédaction) portent sur les sujets suivants:

- 1) La **gestion des applications**, qui couvre la durée de vie entière d'un service, de sa mise au point à sa fourniture et à sa prise en charge. Une application est considérée comme étant essentiellement logicielle, de sorte que l'élément central de ce livre concerne les questions de développement logiciel, l'accent étant mis sur la manière de s'assurer que les éléments mis au point sont en accord avec les orientations stratégiques des entreprises et l'infrastructure de prise en charge existante.
- 2) La **gestion de la sécurité**, qui porte sur des sujets tels que la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données ainsi que sur la sécurité des matériels, des logiciels, de la documentation et des procédures. La fonction de gestion de la sécurité est chargée de la mise en relation avec les processus de gestion des services, lorsque l'une de ces questions est concernée.
- 3) La **planification de l'implémentation de la gestion des services**, qui est axée sur la mise en place des processus centraux de gestion des services, notamment la fourniture et la prise en charge des services, même si les principes décrits dans le document devaient aussi s'appliquer aux processus en d'autres lieux.
- 4) La **gestion de l'infrastructure des technologies de l'information et de la communication**, qui couvre la mise à disposition et la prise en charge de l'infrastructure nécessaire à la fourniture et à la prise en charge des services et qui, en tant que telle, interagit virtuellement avec tous les processus impliqués dans la fourniture et la prise en charge des services.

## 7 Gestion des services dans la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information

Les deux documents centraux de l'ensemble de la bibliothèque ITIL portent sur les deux composantes de la gestion des services dans la bibliothèque ITIL, la prise en charge et la fourniture des services. La décomposition de ces deux composantes en processus et fonctions est donnée ci-après.

### 7.1 Prise en charge des services

Le texte du présent paragraphe est un extrait remanié des Service Support and Service Delivery Guidebooks (© OGC).

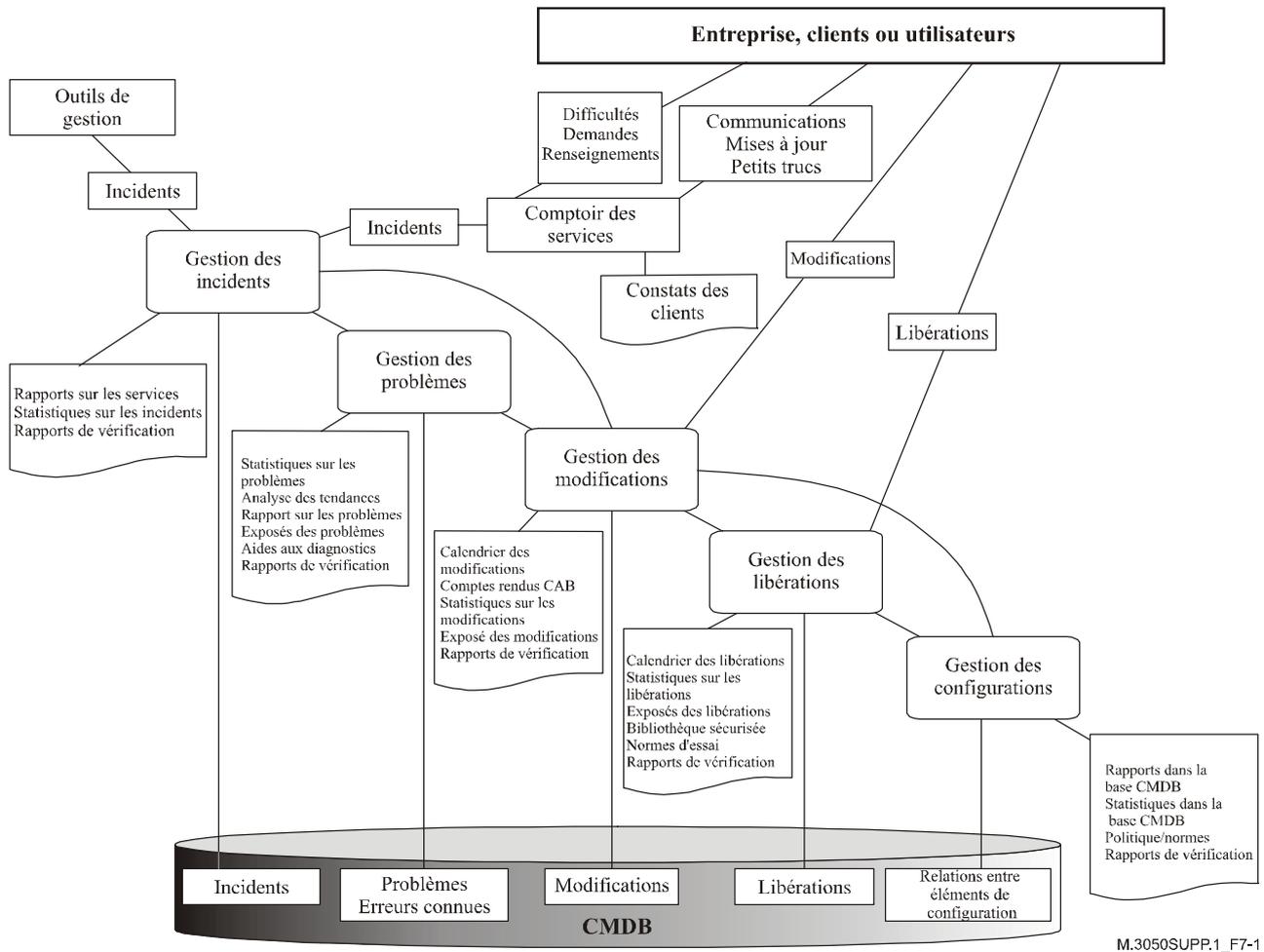


Figure 7-1 – Diagramme de prise en charge des services dans la bibliothèque ITIL (© OGC)

La prise en charge des services est subdivisée en les fonctions et les processus suivants:

#### 7.1.1 Comptoir des services

Le comptoir des services est la seule fonction au sein de la gestion des services dans la bibliothèque ITIL. Il est l'unique point de contact entre le client/utilisateur des services informatiques et tous les autres processus dans le cadre de la gestion des services dans la bibliothèque ITIL.

#### 7.1.2 Gestion des incidents

Le processus de gestion des incidents traite les demandes de service (demandes de nouveaux services, demandes de modification, etc.) ainsi que les incidents. Un incident est tout événement qui

affecte les niveaux de service requis, tels qu'ils sont stipulés dans les Accords relatifs aux niveaux de service (SLA, *service level agreement*). Le but de la gestion des incidents est de reprendre aussi rapidement que possible la fourniture de services informatiques qui ont les niveaux requis, tout en minimisant les incidences négatives sur l'exploitation des entreprises.

### **7.1.3 Gestion des problèmes**

Le processus de gestion des problèmes comprend deux aspects: la gestion anticipée des problèmes et la gestion à posteriori des problèmes. La gestion anticipée des problèmes comporte la détection et la résolution des problèmes et des erreurs connues avant que ceux-ci ne provoquent des incidents. La gestion à posteriori des problèmes répond aux incidents et problèmes majeurs dès leur apparition, en les résolvant. Le processus de gestion des problèmes se fait en deux étapes: la première, la détection des problèmes, implique la recherche et l'établissement de l'origine d'un problème et la fourniture d'une solution; la seconde, la détection des erreurs, correspond à la recherche et à l'élimination des erreurs connues, de manière que celles-ci ne se reproduisent plus. Dès que l'origine d'un problème a été identifiée et que le problème est résolu, celui-ci devient une erreur connue.

### **7.1.4 Gestion des configurations**

Le processus de gestion des configurations est le processus sur lequel s'appuient tous les autres processus de gestion des services. Il a pour objet de fournir des informations à tous les éléments de configuration (CI, *configuration item*) au sein d'une entreprise et d'indiquer la relation qui existe entre eux dans la base de données de gestion des configurations (CMDB, *configuration management database*). Le processus de gestion des configurations est aussi chargé de la mise à jour de la base CMDB. La base CMDB est employée par d'autres processus pour consigner les rapports, les plans, les enregistrements, etc., qui peuvent aussi être liés à d'autres éléments de configuration.

### **7.1.5 Gestion des modifications**

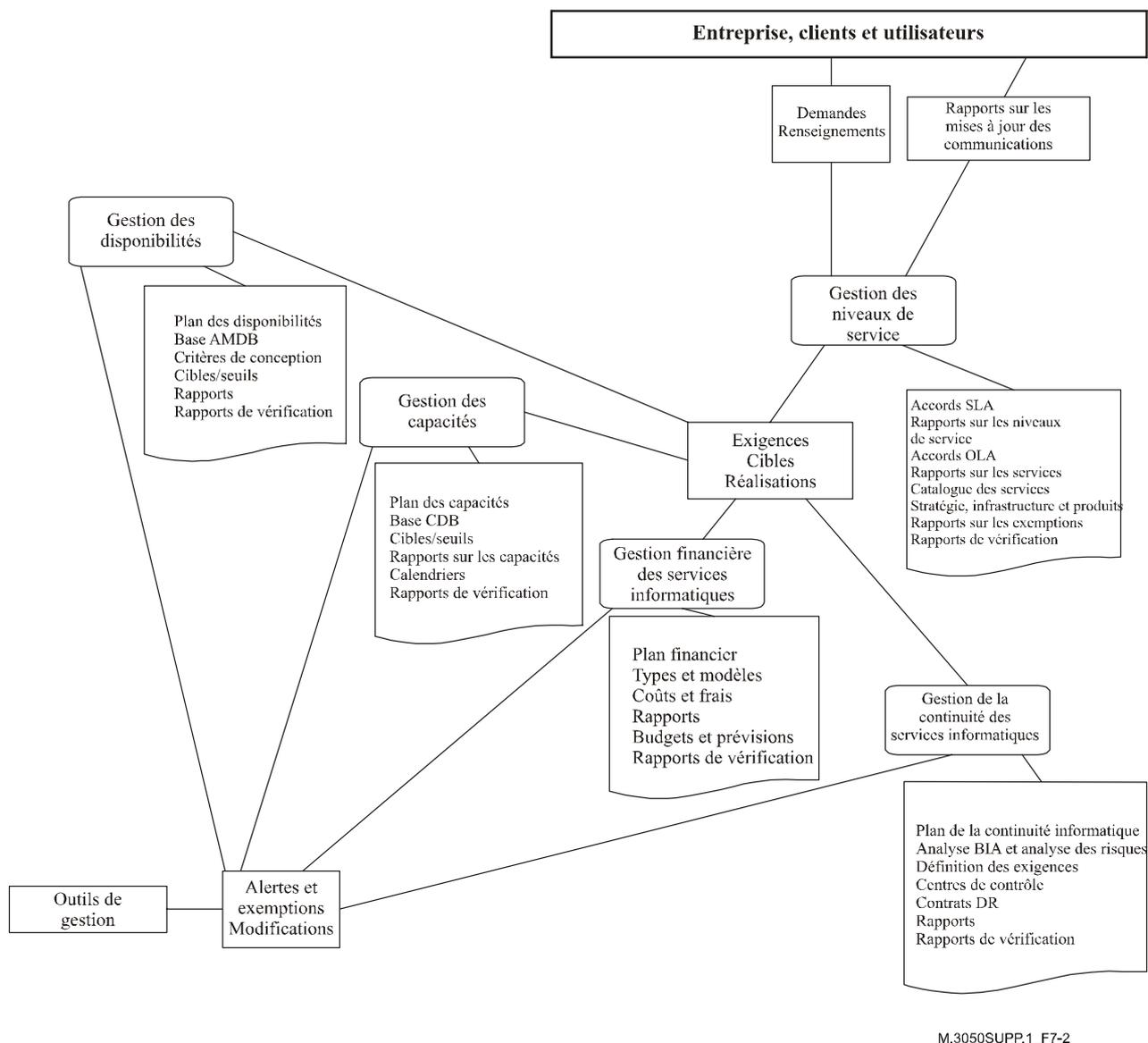
Le processus de gestion des modifications est chargé d'apporter des modifications tant aux services informatiques qu'à l'infrastructure. Toutes les modifications devraient présenter des avantages pour l'entreprise, notamment la résolution d'un problème, l'amélioration d'un service ou la réduction des coûts. Le processus de gestion des modifications fournit une méthode structurée d'approbation et de gestion des modifications. Cette démarche permet de disposer des ressources nécessaires à l'apport des modifications et d'influer sur les entreprises (aussi bien en termes d'avantages qu'en termes de désagréments qui pourraient découler des modifications).

### **7.1.6 Gestion des libérations**

Le processus de gestion des libérations est en aval du processus de gestion des modifications, puisque la gestion des libérations correspond à l'apport de modifications. Le processus de gestion des libérations concerne tous les types de modification des services ou des systèmes informatiques et, en ayant une vision élargie de la situation, prend en compte tous les aspects d'une modification. Le processus de gestion des libérations a aussi à sa charge la bibliothèque logicielle faisant autorité (DSL, *definitive software library*) et l'entrepôt matériel faisant autorité (DHS, *definitive hardware store*) dans la base CMDB.

## **7.2 Fourniture des services**

Le texte du présent paragraphe est un extrait remanié des Service Support and Service Delivery Guidebooks (© OGC).



**Figure 7-2 – Diagramme de fourniture des services dans la bibliothèque ITIL (© OGC)**

La fourniture des services est subdivisée en les fonctions et les processus suivants:

### 7.2.1 Gestion des niveaux de service

Le processus de gestion des niveaux de service vise à assurer le maintien de la qualité des services informatiques et à l'améliorer. La gestion des niveaux de service conserve la relation entre le client et le fournisseur de services informatiques (qui peut être intérieur ou extérieur à l'entreprise du client) en vertu des Accords SLA, des Accords relatifs aux niveaux opérationnels (OLA, *operational level agreement*) et des Contrats sur lesquels ils se fondent (UC, *underpinning contract*).

### 7.2.2 Gestion financière des services informatiques

La gestion financière des processus relatifs aux services informatiques concerne l'établissement des budgets, la comptabilité et la tarification des services informatiques. Elle porte tant sur la mise à disposition des services informatiques que sur les fournisseurs externes tiers.

### **7.2.3 Gestion des capacités**

Le processus de gestion des capacités a pour objet d'assurer que l'infrastructure informatique est en mesure de satisfaire aux besoins en matière de services informatiques, actuels et futurs, et qu'en conséquence il peut être satisfait aux besoins commerciaux de façon rentable. Les processus de gestion des capacités cherchent aussi à améliorer la fourniture des services informatiques en introduisant de nouvelles technologies, ainsi qu'en surveillant et en améliorant continuellement les services eux-mêmes.

### **7.2.4 Gestion de la continuité des services informatiques**

Le processus de gestion de la continuité des services informatiques, qui est à la base des besoins de continuité de l'entreprise sur le plan commercial, est chargé de faire en sorte que les services informatiques requis (y compris l'infrastructure, les télécommunications, les applications et la prise en charge) puissent être rétablis dans le temps imparti afin d'assurer la continuité sur le plan commercial.

### **7.2.5 Gestion des disponibilités**

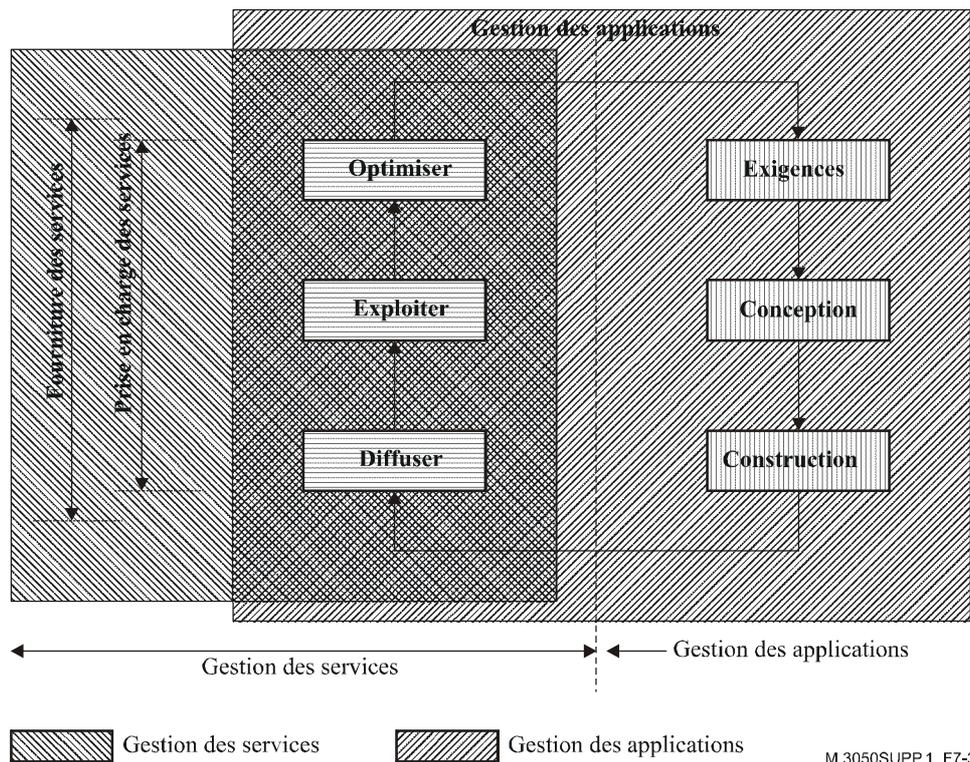
Le processus de gestion des disponibilités vise, en surveillant et en améliorant continuellement les services informatiques, à garantir que les disponibilités des services informatiques sont conformes aux Accords SLA et répondent en conséquence aux besoins commerciaux. Le processus de gestion des disponibilités est aussi chargé de l'implémentation de la politique de sécurité.

## **7.3 Gestion des applications**

La gestion des applications, qui empiète sur la gestion des services, comme le montre la Figure 7-3 ci-dessous, est subdivisée en deux secteurs:

- 1) mise au point des applications, comportant les activités nécessaires à la planification, à la conception et à la construction des applications;
- 2) gestion des services, subdivisée en:
  - fourniture des services;
  - prise en charge des services.

La gestion des applications est subdivisée en six processus qui se répartissent entre la mise au point des applications et la gestion des services, comme indiqué dans la Figure 7-3 ci-dessous:



**Figure 7-3 – Relation entre la gestion des services et la gestion des applications**

Une application est un logiciel qui met au point le service fourni, le service étant toutefois plus qu'une simple fonctionnalité proposée par l'application, de sorte que la gestion des services n'est donc qu'une partie de la gestion des applications.

Dans le document sur la gestion des applications sont détaillés les six secteurs de la gestion des applications représentés dans la Figure 7-3, la fonctionnalité qu'elles renfermeront en général, les interactions qu'elles auront avec d'autres processus de gestion des services et la méthode que devrait suivre l'entreprise pour implémenter ces processus.

## **8 Modélisation des processus de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information au moyen du plan amélioré d'exploitation des télécommunications**

### **8.1 La bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information encadre la gestion des services informatiques**

La bibliothèque ITIL a initialement été constituée pour servir de guide à un client unique, à utilisateurs multiples, fournissant de nombreux services informatiques. Le client est dans ce cas généralement l'entreprise ou la société qui utilise les services informatiques pour ses besoins commerciaux, qu'ils proviennent de ressources internes ou de fournisseurs sous-traitants extérieurs. Passé ce point unique de fourniture, un nombre quelconque d'Accords OLA et de Contrats sur lesquels ils reposent peuvent être employés pour prendre en charge la fourniture des services informatiques au client et à ses utilisateurs. Un Accord OLA est un accord interne relatif aux niveaux de service, tandis qu'un Contrat sur lequel il se fonde est un accord relatif aux niveaux de service avec un fournisseur tiers.

La bibliothèque ITIL est essentiellement non prescriptive. Elle offre de l'aide et donne des conseils sur l'implémentation et la fourniture continue de la gestion des services. Ses nombreux conseils incluent des cas d'implémentation systématique de la gestion des services, les moyens de surmonter les objections à ces propositions, la planification d'implémentation et la résolution de problèmes types susceptibles d'être rencontrés au cours des processus d'implémentation.

## **8.2 Le plan amélioré d'exploitation des télécommunications répertorie les catégories de processus élémentaires**

Le plan eTOM est un schéma des processus d'entreprise, qui encadre le déroulement et la gestion des processus-clés au niveau d'un fournisseur ICSP. Les conseils sont donnés sous la forme d'un catalogue, conforme aux normes industrielles, de noms, de descriptions et de domaines d'application, à des niveaux hiérarchiques différents, de toutes les activités commerciales (ou processus élémentaires) exercées au niveau d'un fournisseur ICSP.

La version en vigueur du plan eTOM, centrée sur le client, donne une vue des processus d'entreprise en termes de leur contribution (directe ou indirecte) au service du client. A ce stade, il est difficile de discerner la forme de certains de ces processus internes de prise en charge, qui concernent l'infrastructure, les ressources ou les besoins commerciaux de l'entreprise. Les processus prenant en charge les systèmes informatiques font partie de cette catégorie. Des itérations ultérieures du plan eTOM pourraient donner la forme de ces processus, ainsi qu'établir les relations nécessaires entre ces processus et les processus liés au client.

Afin que le renforcement du plan eTOM puisse se faire plus rapidement, il conviendrait d'ajouter des références aux recommandations spécialisées concernant les processus, telles que celles de la bibliothèque ITIL, pour combler les lacunes au moyen de modèles de processus fiables et éprouvés. En outre, l'application du plan eTOM au déroulement des processus de la bibliothèque ITIL pourrait améliorer le domaine d'application et la conception de ces processus et assurer la réussite de leur intégration dans un environnement global de processus d'un fournisseur de services.

## **8.3 Distinction entre le service et l'instance de service**

Le schéma de la bibliothèque ITIL est centré sur les deux secteurs de la gestion des services, à savoir la "fourniture des services" et la "prise en charge des services", sans qu'il soit clairement différencié entre la fourniture/prise en charge d'un service (dans la gamme de produits de l'entreprise) et la fourniture/prise en charge d'une instance de ce service auprès d'un client particulier.

Considérons, par exemple, un processus de la bibliothèque ITIL tel que la gestion des capacités:

- lorsqu'un nouveau produit est projeté/mis au point, il convient d'examiner les conséquences de la diffusion de ce produit sur la capacité de l'infrastructure existante. Mais il se pourrait aussi qu'un des objectifs de la conception soit de minimiser l'incidence du produit sur la capacité (par exemple, on pourrait employer la technique de compression pour réduire les besoins en matière de largeur de bande);
- lorsqu'un produit est distribué et que de nouvelles instances sont fournies aux utilisateurs finaux, une surveillance continue est nécessaire pour évaluer l'incidence de la consommation de capacité.

Le plan eTOM représente l'instance de service au sein du groupe de processus d'exploitation de niveau 0, qui est concerné par la fourniture des services à un utilisateur, ainsi que les services génériques au sein du groupe de processus relatifs à la stratégie, à l'infrastructure et aux produits (SIP, *strategy, infrastructure and product*) de niveau 0, qui est concerné par la gestion de la durée de vie tant de ces produits que de l'infrastructure.

Un processus de la bibliothèque ITIL tel que la gestion des capacités sera représenté dans ces deux principaux groupes.

## **9 Bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information et plan amélioré d'exploitation des télécommunications: mappage et modélisation**

### **9.1 Domaine d'application et nature des mappages considérés dans le présent Supplément**

Il existe plusieurs méthodes permettant d'établir la relation entre les processus de la bibliothèque ITIL et le schéma du plan eTOM. Par exemple, on peut décomposer les processus de la bibliothèque ITIL en processus de niveau inférieur et mettre au point des déroulements de processus de bout en bout à partir de la combinaison des processus du plan eTOM et de la bibliothèque ITIL. Alternativement, on peut construire les processus de la bibliothèque ITIL uniquement au moyen de processus élémentaires<sup>1</sup> du plan eTOM de niveau inférieur. Dans la présente notice d'utilisation, où est principalement employée cette dernière méthode, il est montré comment les processus de gestion des services de la bibliothèque ITIL peuvent être modélisés au moyen des processus élémentaires du schéma des processus du plan eTOM. La modélisation d'un processus opérationnel quelconque au moyen de ces processus élémentaires est essentielle pour la communication et la compréhension des processus d'une manière qui soit efficace à l'échelle de l'entreprise et assure leur réemploi. Le mappage avec d'autres processus de la bibliothèque ITIL pourrait faire l'objet de révisions ultérieures de la présente notice d'utilisation ou de notices d'utilisation distinctes.

Il est aussi possible d'appliquer une méthode de mappage des informations pour faire ressortir une relation entre le plan eTOM et la bibliothèque ITIL (voir la Figure 9-9). Mais ceci est une vue analytique utile aux gestionnaires des modèles, tandis que le diagramme de déroulement des processus (voir les Figures 9-1 à 9-8) est utile aux analystes et aux exploitants des processus. Les concepteurs de modèles pourraient néanmoins préférer la vue analytique pour comprendre quels processus élémentaires du plan eTOM forment les processus de la bibliothèque ITIL.

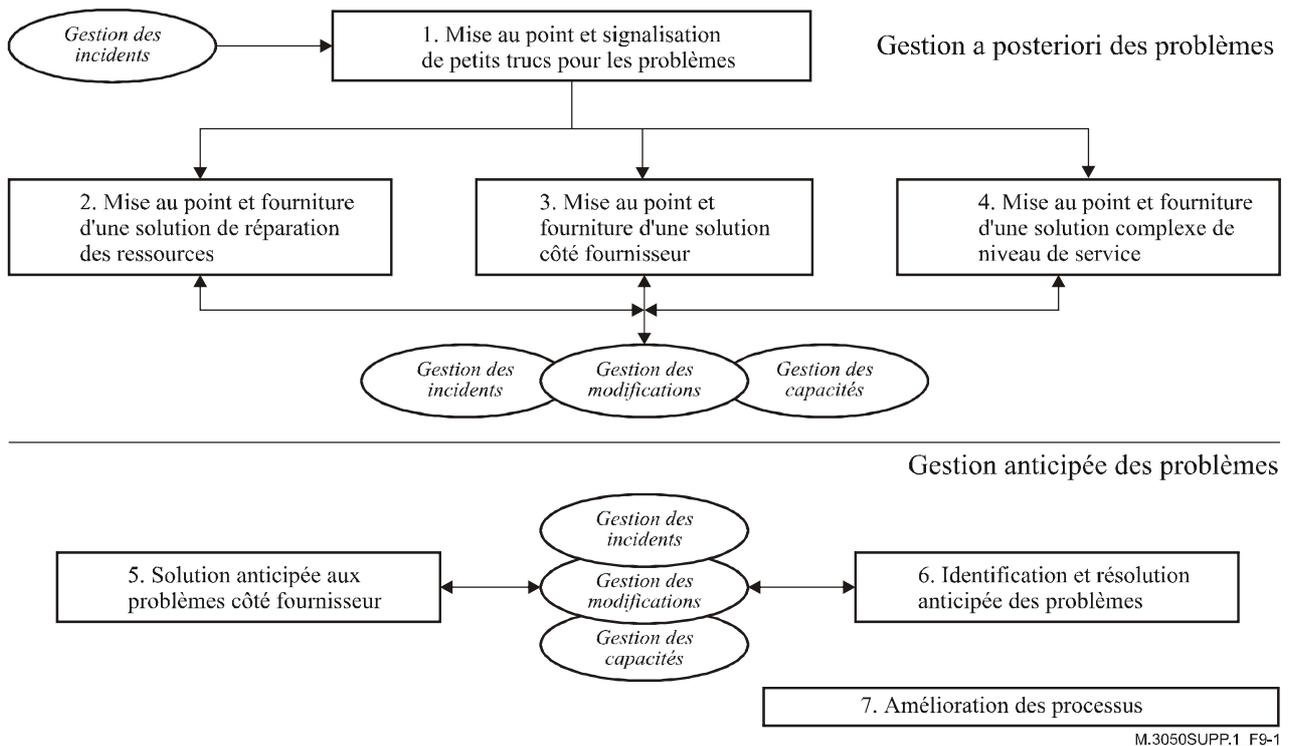
### **9.2 Modélisation des processus de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information au moyen des processus élémentaires du plan amélioré d'exploitation des télécommunications**

Les fournisseurs ICSP doivent faire en sorte que les nombreux processus différents qu'ils vont exploiter fonctionnent efficacement ensemble, qu'ils soient facilement compris par le personnel sans que celui-ci ait à apprendre de nouveaux langages et qu'ils soient dûment implémentés dans les technologies de l'information. Pour ce faire, ils doivent modéliser tous leurs processus opérationnels d'une manière normalisée. Ils pourront y arriver en modélisant les processus au moyen des processus élémentaires du schéma des processus du plan eTOM. La méthode de modélisation des processus opérationnels est exactement la même que celle des autres processus d'exploitation tels que l'exécution et l'assurance, et cette méthode est décrite dans la Rec. UIT-T M.3050.3.

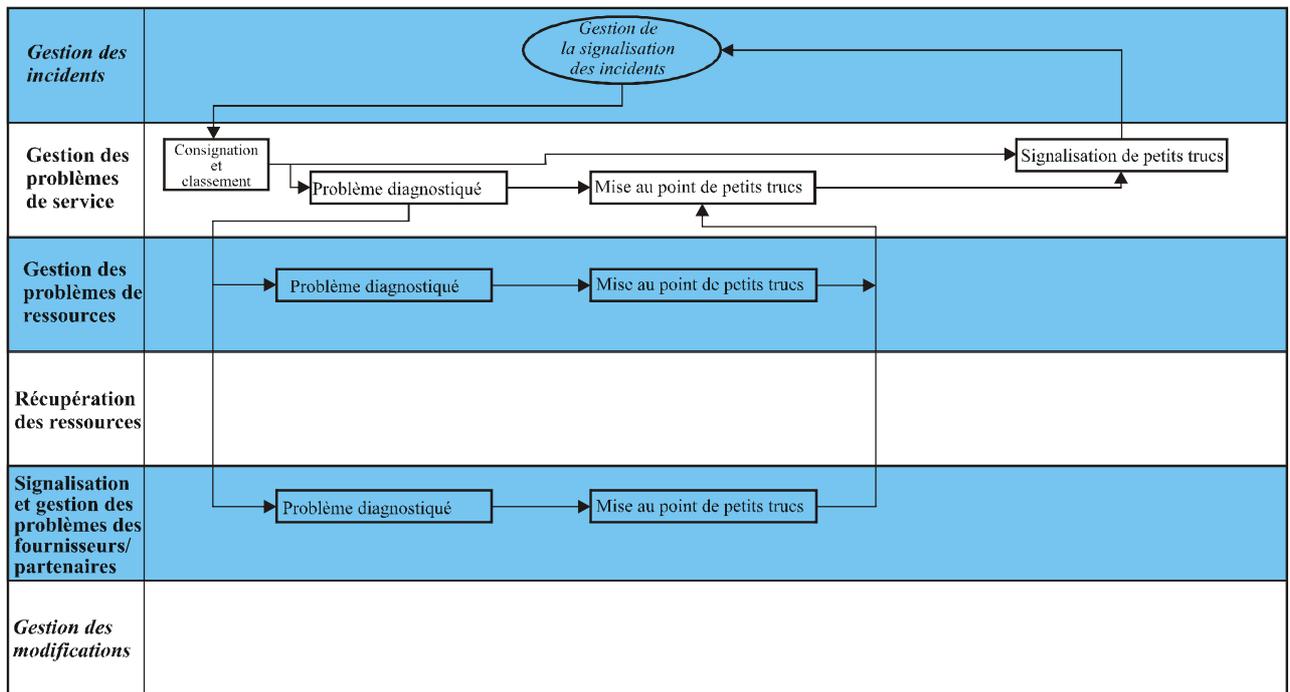
Ci-après sont donnés des exemples permettant de montrer comment les processus d'assurance de la bibliothèque ITIL peuvent être modélisés (ou mis au point) d'une manière normalisée au moyen des processus élémentaires du plan eTOM.

---

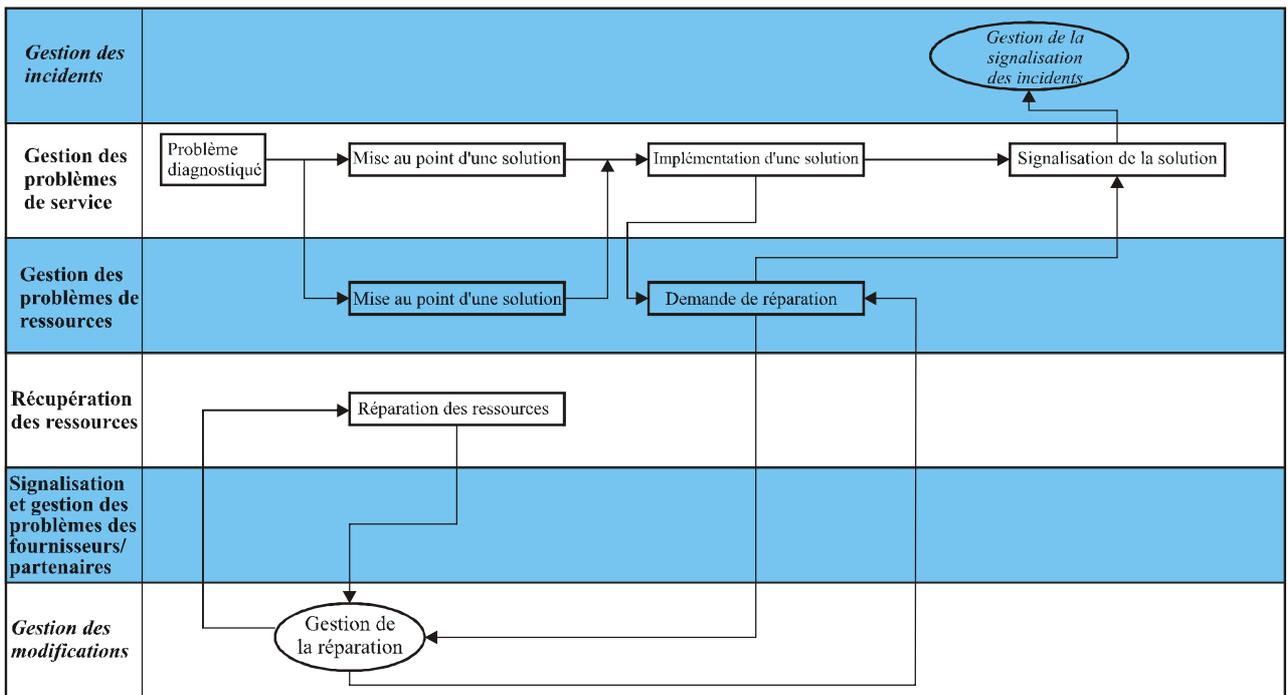
<sup>1</sup> Il convient de noter que le plan eTOM v4.0 est actuellement défini jusqu'au niveau 2 pour les processus d'exploitation, de même que pour tous les autres processus.



**Figure 9-1 – Aperçu général des processus d'assurance de la bibliothèque ITIL à modéliser dans ces exemples**

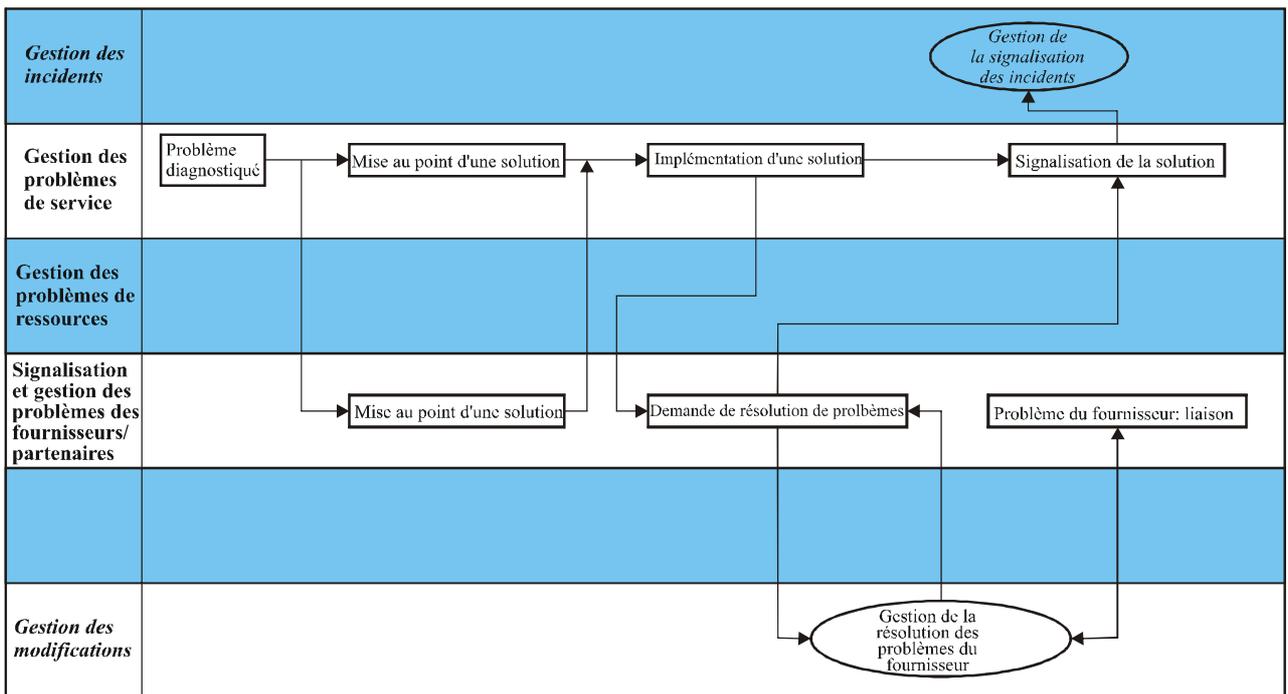


**Figure 9-2 – Mise au point et signalisation de petits trucs pour les problèmes**



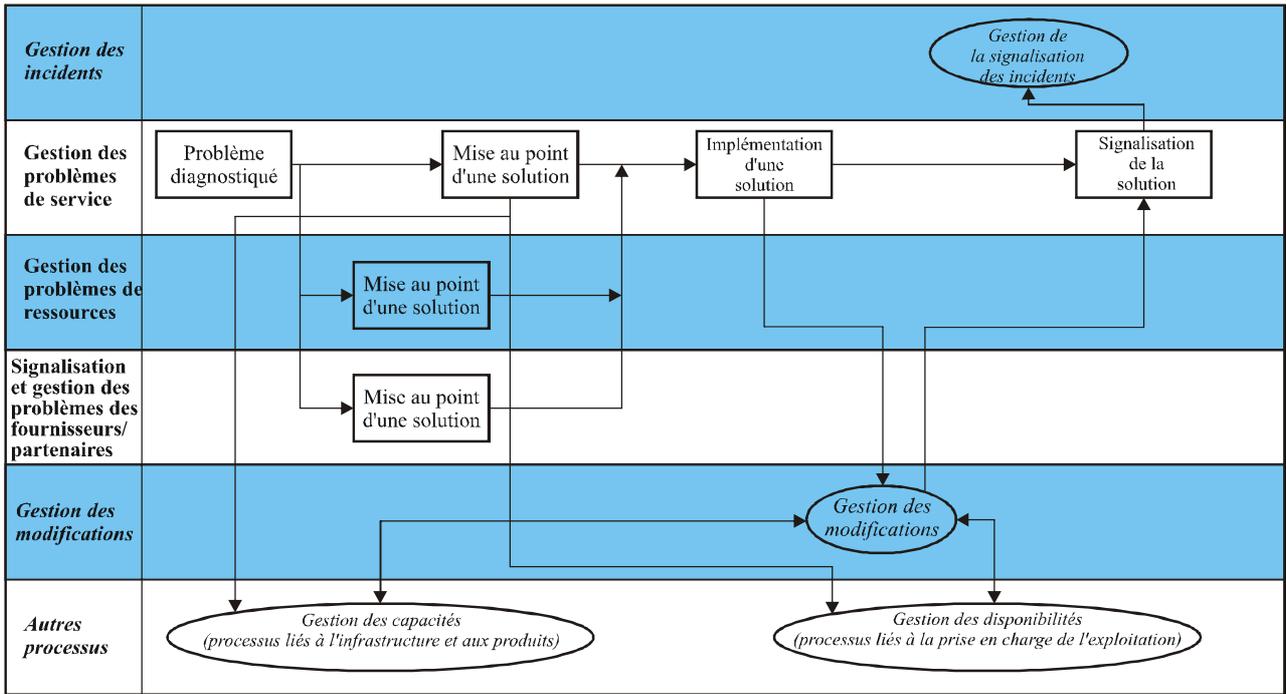
M.3050SUPP.1\_F9-3

**Figure 9-3 – Mise au point et fourniture d'une solution de réparation des ressources**



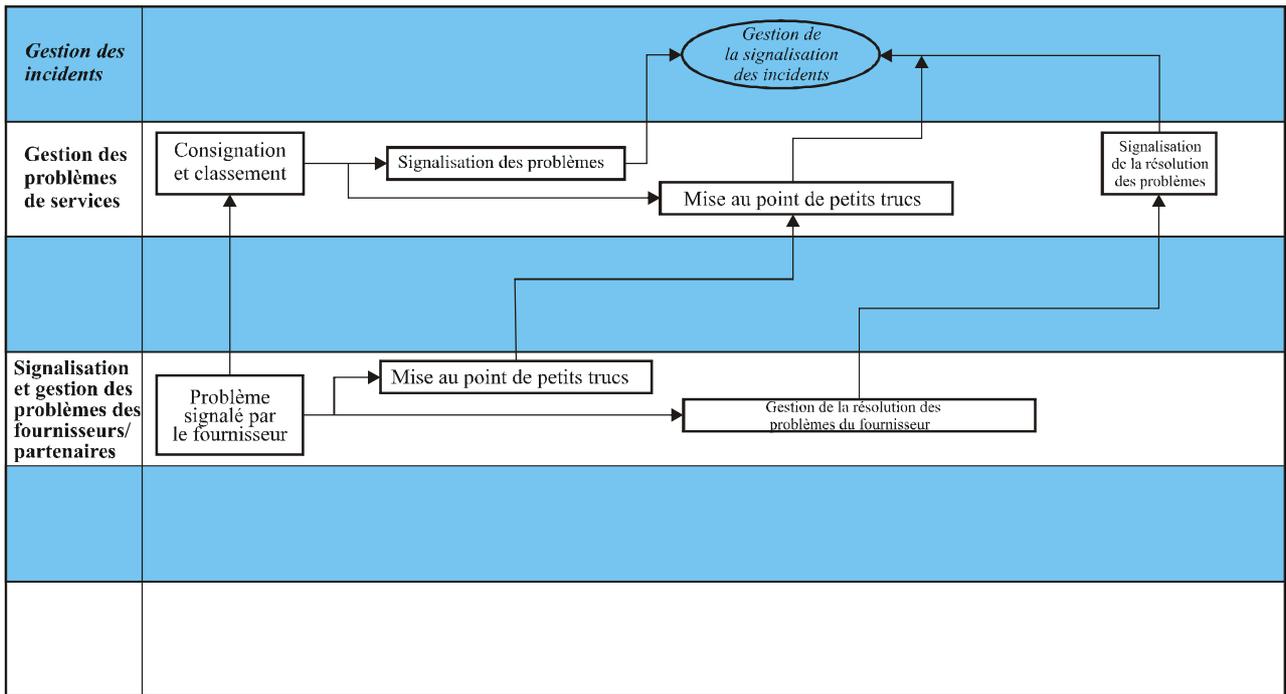
M.3050SUPP.1\_F9-4

**Figure 9-4 – Mise au point et fourniture d'une solution côté fournisseur**



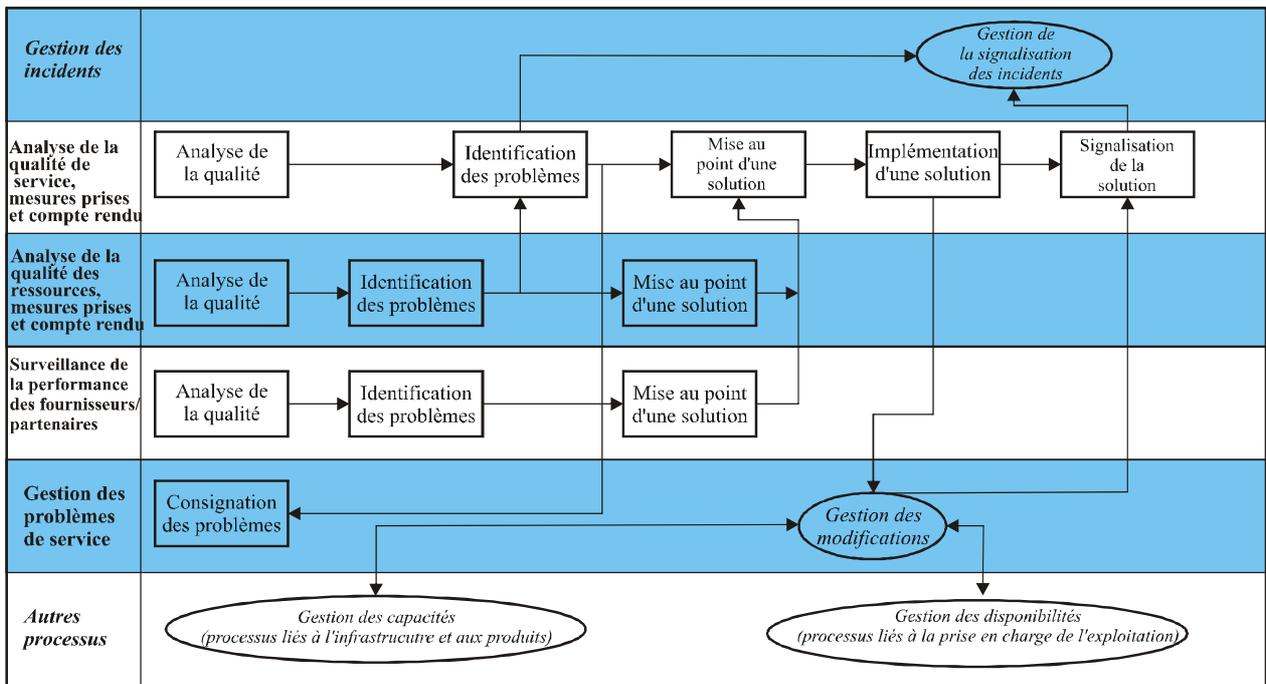
M.3050SUPP.1\_F9-5

**Figure 9-5 – Mise au point et fourniture d'une solution complexe de niveau de service**



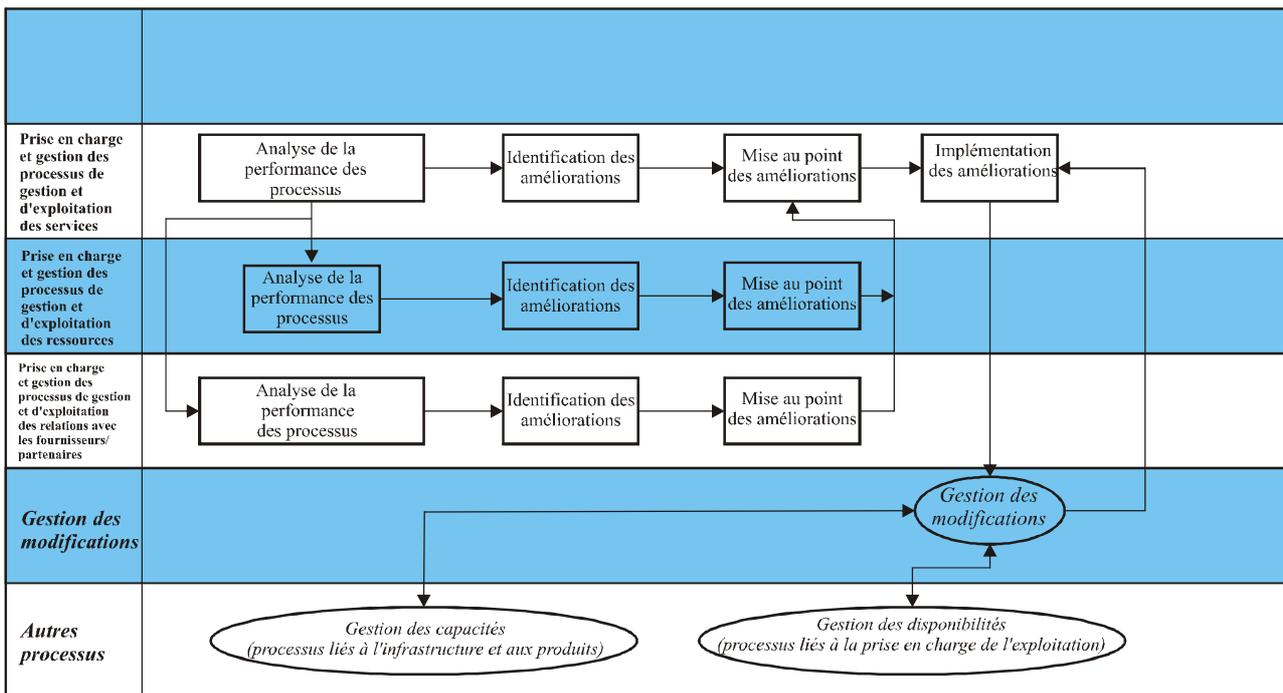
M.3050SUPP.1\_F9-6

**Figure 9-6 – Solution anticipée aux problèmes côté fournisseur**



M.3050SUPP.1\_F9-7

**Figure 9-7 – Identification et résolution anticipée des problèmes**



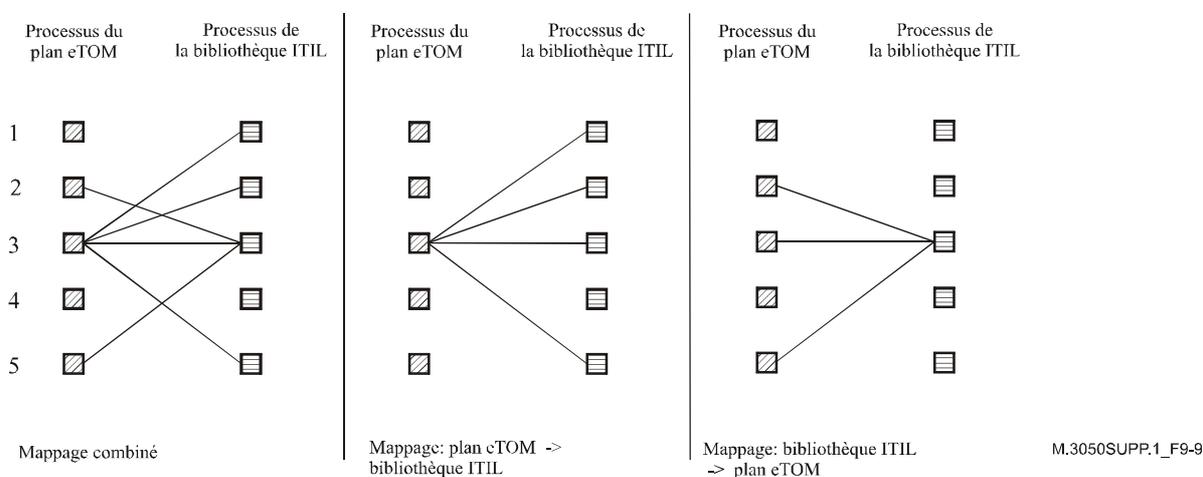
M.3050SUPP.1\_F9-8

**Figure 9-8 – Amélioration anticipée des processus**

### 9.3 Mappage des informations de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information avec celles du plan amélioré d'exploitation des télécommunications

Puisque la bibliothèque ITIL recommande des processus opérationnels de bout en bout et que le plan eTOM normalise les décompositions en processus élémentaires, la visualisation des mappages des informations sera complexe et de faible utilité. En outre, comme les découpages en domaines d'intérêts dans la bibliothèque ITIL et dans le plan eTOM sont fondamentalement différents, le mappage entre les processus n'est pas univoque.

La raison pour laquelle tant d'étapes du processus de la bibliothèque ITIL correspondent à un processus élémentaire du plan eTOM est que le plan eTOM n'est généralement défini que jusqu'au niveau 2. Lorsque des processus élémentaires du plan eTOM de niveau 3 sont publiés, une modélisation plus détaillée des processus de la bibliothèque ITIL est possible. Une autre raison est que, dans le plan eTOM, un processus élémentaire (par exemple, la gestion des interfaces du client), n'apparaît qu'une seule fois dans une taxonomie, alors qu'il apparaît plusieurs fois dans un déroulement de processus opérationnels et vice versa.



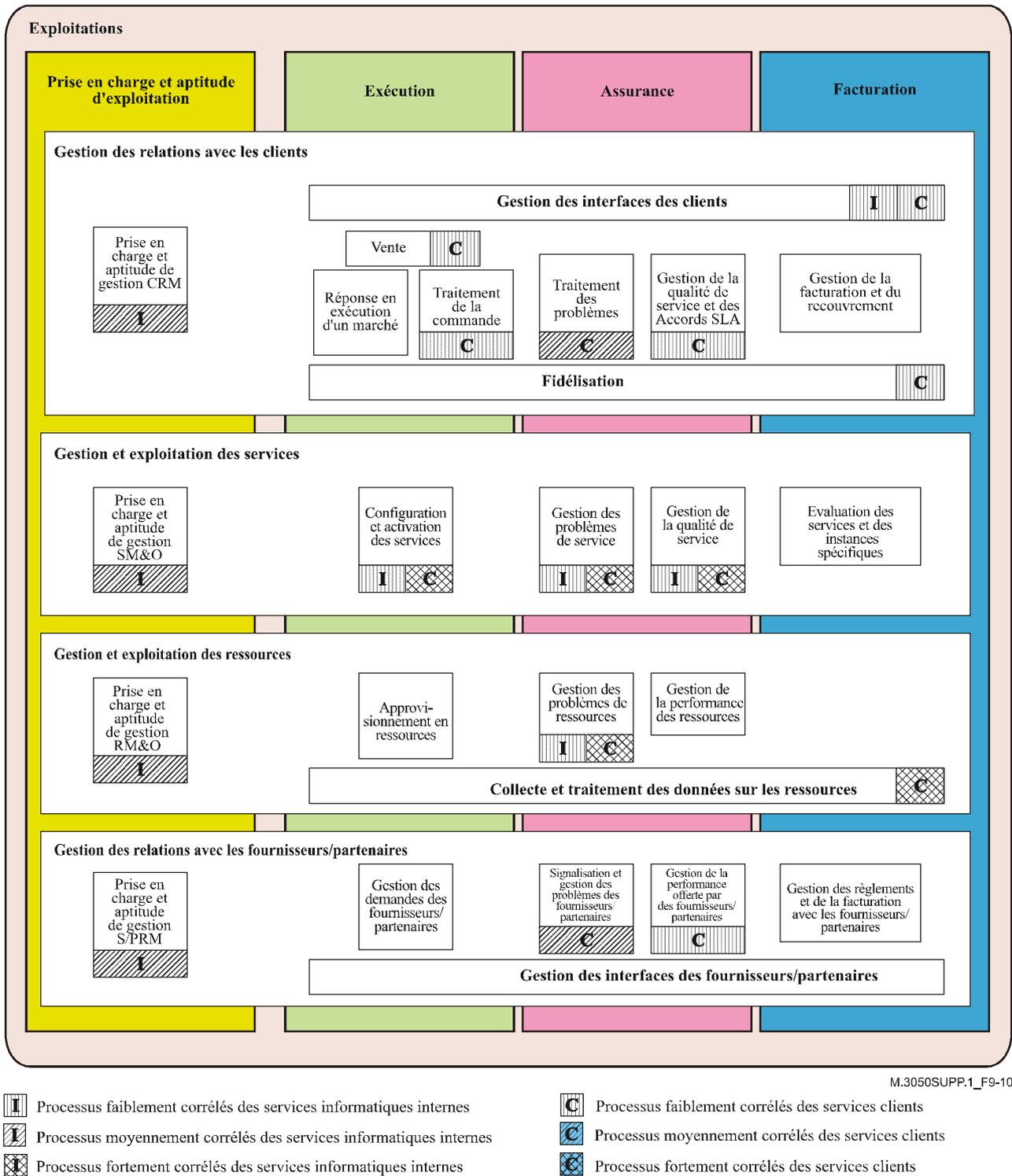
**Figure 9-9 – Mappage des informations de la bibliothèque ITIL avec celles du plan eTOM**

### 9.4 Mappage entre les processus de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information et ceux du schéma du plan amélioré d'exploitation des télécommunications de niveau 2

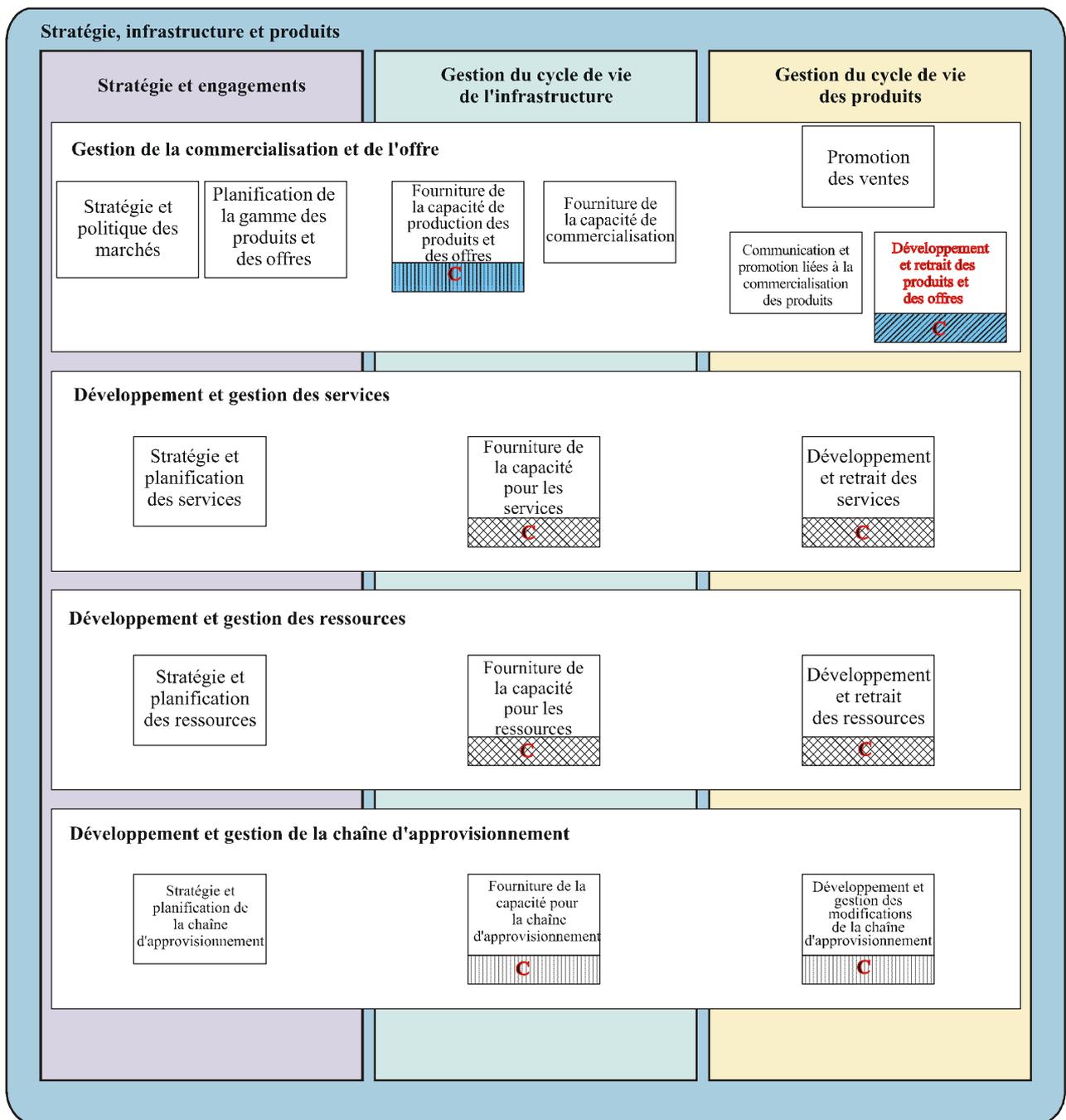
Les processus de prise en charge et de fourniture des services de la bibliothèque ITIL peuvent facilement être mappés avec ceux du plan eTOM. Dans les Figures 9-10, 9-11 et 9-12 ci-après sont représentés les processus du niveau 2 du plan eTOM faisant partie des processus de niveau 0 qui concernent l'exploitation, la stratégie, l'infrastructure et les produits, et la gestion de l'entreprise et sont employés dans la construction de processus à l'aide des recommandations relatives à la prise en charge et à la fourniture des services. Les processus et les fonctions de la bibliothèque ITIL qui ont été décrits ont un niveau équivalent à celui des décompositions de niveau 2 du plan eTOM. L'un des points faibles de l'emploi du plan eTOM dans sa forme actuelle pour établir des relations avec les processus de la bibliothèque ITIL est que le plan eTOM dans sa version 4.0 n'est défini que jusqu'au niveau 2, tandis que les processus d'exploitation sont définis jusqu'au niveau 3. Puisque les processus de la bibliothèque ITIL visent à encadrer une implémentation détaillée, il faut réellement que leur mappage se fasse à l'aide des processus élémentaires de niveau 3. Malgré cela, dans la documentation de la bibliothèque ITIL figurent quelques déroulements "décomposés" de processus qui fournissent des détails de processus à un niveau inférieur. Ce sont ces détails à un niveau inférieur et les décompositions des processus du plan eTOM de niveau 3, qui vont fournir un

mappage plus clair entre les processus des deux schémas et permettre une meilleure compréhension de la modélisation des processus de la bibliothèque ITIL au moyen des processus élémentaires de plan eTOM.

L'ombrage en rouge indique que la bibliothèque ITIL prend en charge la gestion des services informatiques internes, tandis que celui en bleu indique qu'elle prend en charge la gestion des services des clients. Le type d'ombrage indique aussi le degré de corrélation à ce niveau.



**Figure 9-10 – Mappage entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus élémentaires d'exploitation du plan eTOM**

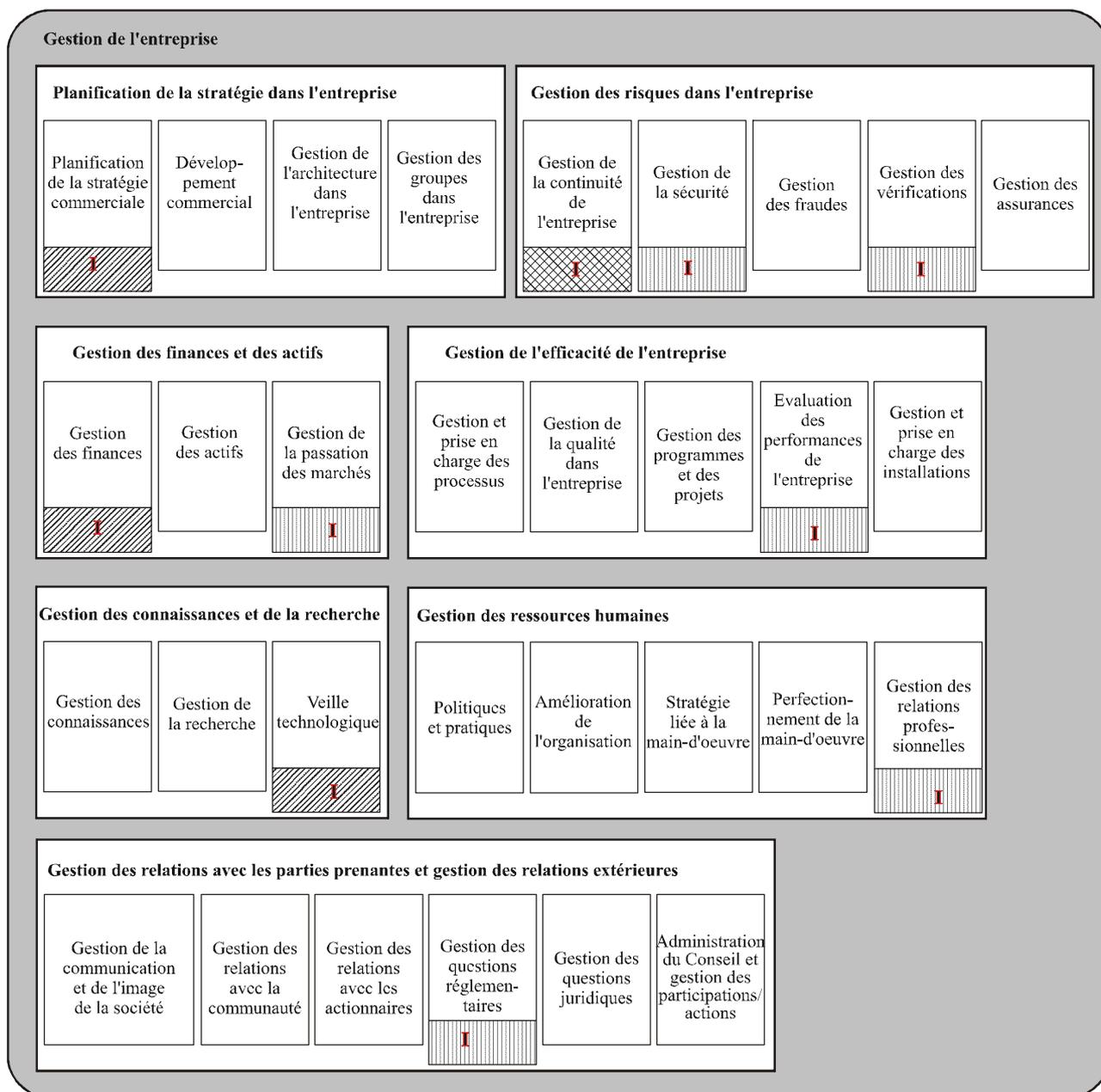


- Processus faiblement corrélés des services informatiques internes
- Processus moyennement corrélés des services informatiques internes
- Processus fortement corrélés des services informatiques internes

- Processus faiblement corrélés des services clients
- Processus moyennement corrélés des services clients
- Processus fortement corrélés des services clients

M.3050SUPP.1\_F9-11

**Figure 9-11 – Mappage entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus élémentaires liés à la stratégie, à l'infrastructure et aux produits du plan eTOM**



-  Processus faiblement corrélés des services informatiques internes
-  Processus moyennement corrélés des services informatiques internes
-  Processus fortement corrélés des services informatiques internes

-  Processus faiblement corrélés des services clients
-  Processus moyennement corrélés des services clients
-  Processus fortement corrélés des services clients

**Figure 9-12 – Mappage entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus élémentaires liés à l'entreprise du plan eTOM**

### 9.5 Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information et les processus de niveau 2 du plan amélioré d'exploitation des télécommunications

Dans le Tableau 9-1, qui décrit les Figures 9-10, 9-11 et 9-12, sont indiqués les processus de niveau 2 du plan eTOM et les processus de la bibliothèque ITIL qui leur correspondent, et est expliqué comment les processus de la bibliothèque ITIL prennent en charge les processus du plan eTOM. Ainsi est une nouvelle fois montré comment les processus de la bibliothèque ITIL peuvent être construits au moyen des processus élémentaires du plan eTOM.

**Tableau 9-1 – Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus de niveau 2 du plan eTOM**

<b>Fonction/processus de la bibliothèque ITIL</b>	<b>Processus de niveau 2 du plan eTOM</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services des clients</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services informatiques internes</b>
Comptoir des services	Gestion des interfaces des clients Gestion de la qualité de service et des Accords SLA Collecte et traitement des données sur les ressources Fourniture de la capacité de gestion des relations avec les clients Gestion de la performance de l'entreprise Gestion des relations professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le comptoir des services, la seule fonction dans la bibliothèque ITIL, agit comme premier point de contact pour les clients/utilisateurs ainsi que comme leur interface avec tous les autres processus de la bibliothèque ITIL</li> <li>• Informe les clients/utilisateurs sur les Accords SLA et sur les Accords OLA en vigueur</li> <li>• Surveille l'emploi des services d'appui, fournit les métriques appropriées (consigne des appels, enregistrements des incidents, demandes de modification (RFC, <i>request for change</i>), demandes de service, etc.)</li> <li>• Agit comme premier point de contact pour les clients et utilisateurs et recueille des données sur la perception par ceux-ci de la qualité de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveille l'emploi des services d'appui, fournit les métriques appropriées (consigne des appels, enregistrements des incidents, demandes RFC, demandes de service, etc.)</li> <li>• Garantit que le comptoir des services satisfait aux exigences du client, telles qu'elles sont définies dans les Accords SLA ou OLA</li> <li>• La bibliothèque ITIL porte sur certaines questions plus simples telles que celles concernant le lieu de travail, etc.</li> </ul>

**Tableau 9-1 – Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus de niveau 2 du plan eTOM**

Fonction/processus de la bibliothèque ITIL	Processus de niveau 2 du plan eTOM	Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services des clients	Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services informatiques internes
Gestion des incidents	Traitement des commandes Traitement des problèmes Gestion des problèmes de service Gestion des pannes de ressources Prise en charge et aptitude de gestion et d'exploitation des ressources Signalisation et gestion des problèmes des fournisseurs/partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion des incidents traite aussi les demandes de services (demandes RFC, renseignements, etc.)</li> <li>• Etapes du processus de gestion des incidents:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Classement et prise en charge initiale</li> <li>⇒ Classement du problème (matériel, logiciel, réseau, etc.)</li> <li>⇒ Enquête et diagnostic</li> <li>⇒ Résolution et récupération</li> </ul> </li> <li>• Transfère, suite à son aggravation au niveau interne ou externe et fonctionnel ou hiérarchique, l'incident vers la gestion des problèmes ou un autre organe d'appui de 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> ou nième ligne</li> </ul>	
Gestion des problèmes	Gestion des problèmes de service Gestion des pannes de ressources Prise en charge et aptitude de gestion et d'exploitation des ressources Signalisation et gestion des problèmes des fournisseurs/partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapes du processus de gestion des problèmes:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Identification et enregistrement du problème</li> <li>⇒ Classement du problème</li> <li>⇒ Enquête et diagnostic sur le problème</li> <li>⇒ Demandes RFC et résolution et clôture du problème</li> </ul> </li> <li>• Transfère, suite à son aggravation au niveau interne ou externe et fonctionnel ou hiérarchique, le problème vers un autre organe d'appui de 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> ou nième ligne</li> </ul>	

**Tableau 9-1 – Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus de niveau 2 du plan eTOM**

<b>Fonction/processus de la bibliothèque ITIL</b>	<b>Processus de niveau 2 du plan eTOM</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services des clients</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services informatiques internes</b>
Gestion des configurations	Configuration et activation des services Gestion des questions réglementaires Gestion de la vérification	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met à jour la base de données de gestion des configurations, de manière que toutes les évaluations et les relations entre elles soient connues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La base de données de gestion des configurations peut être employée pour assurer que les prescriptions légales sont satisfaites, comme par exemple, au Royaume-Uni, les lois sur la liberté d'information et sur la protection des données</li> </ul>
Gestion des modifications	Configuration et activation des services Prise en charge et aptitude de gestion et d'exploitation des ressources Développement et retrait des produits et des offres Développement et retrait des ressources Développement et gestion des modifications de la chaîne d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère les modifications et informe le gestionnaire des configurations des modifications apportées</li> <li>• Accepte la demande RFC, autorise et planifie la modification demandée pour la cessation des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtre, approuve et gère les modifications des services informatiques ou de l'infrastructure en vigueur</li> <li>• Gère toutes les modifications introduites (services nouveaux ou améliorés); cela concerne soit un département informatique interne soit un sous-traitant/fournisseur informatique externe</li> </ul>

**Tableau 9-1 – Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus de niveau 2 du plan eTOM**

<b>Fonction/processus de la bibliothèque ITIL</b>	<b>Processus de niveau 2 du plan eTOM</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services des clients</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services informatiques internes</b>
Gestion des libérations	Configuration et activation des services Prise en charge et aptitude de gestion et d'exploitation des ressources Développement et retrait des produits et des offres Développement et retrait des services Développement et retrait des ressources Développement et gestion des modifications de la chaîne d'approvisionnement Gestion de la passation de marchés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère l'implémentation de toutes les modifications</li> <li>• Implémente toutes les modifications requises pour la cessation des services</li> <li>• Définit la politique, planifie et met au point les modifications des services ou de l'infrastructure informatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit la politique, planifie et met au point les modifications des services ou de l'infrastructure informatiques</li> <li>• Définit la politique, les achats, les essais et accepte tout matériel ou logiciel informatique disponible sur le marché ou à façon</li> </ul>

**Tableau 9-1 – Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus de niveau 2 du plan eTOM**

Fonction/processus de la bibliothèque ITIL	Processus de niveau 2 du plan eTOM	Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services des clients	Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services informatiques internes
Gestion des niveaux de service	<p>Prise en charge et aptitude de gestion des relations avec les clients, de gestion et d'exploitation des services, de gestion et d'exploitation des ressources, de gestion des relations avec les fournisseurs/partenaires</p> <p>Vente</p> <p>Gestion de la qualité de service et des Accords SLA avec les clients</p> <p>Fidélisation</p> <p>Gestion de la qualité de service</p> <p>Gestion de la performance offerte par les fournisseurs/partenaires</p> <p>Commercialisation des produits, communication et promotion</p> <p>Fourniture de la capacité pour les services</p> <p>Fourniture de la capacité pour les ressources</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveille et maintient les niveaux de service requis</li> <li>• Constitue et met à jour un catalogue des services de manière que les clients/utilisateurs soient au courant des services informatiques disponibles</li> <li>• Gère les relations entre la gestion des services informatiques et le client</li> <li>• Informe le client des éventuelles améliorations/économies concernant les services</li> <li>• Surveille et analyse si les prescriptions des Accords SLA ou OLA en matière de qualité de service sont satisfaites</li> <li>• Surveille, étudie et communique la qualité de service conformément aux Accords SLA</li> <li>• Garantit que les Accords SLA satisfont aux exigences des clients et des utilisateurs</li> <li>• (Re)négocie avec le client la mise au point des prescriptions relatives aux niveaux de service (SLR, <i>service level requirement</i>) qui formeront la base des Accords SLA ou OLA ou des Contrats sur lesquels ils reposent (cela concerne soit un département informatique interne soit un sous-traitant informatique externe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveille et maintient les niveaux de service requis, que le service soit interne, fourni au titre d'un Accord OLA, ou externe, fourni au titre d'un Accord SLA.</li> <li>• Gère les Accords OLA ou les Contrats sur lesquels ils reposent</li> <li>• Surveille, étudie et communique la qualité conformément aux Accords SLA, OLA ou aux Contrats sur lesquels ils reposent</li> <li>• Négocie avec le client la mise au point des prescriptions SLR qui formeront la base des Accords SLA ou OLA ou des Contrats sur lesquels ils reposent et garantit qu'elles répondent aux besoins commerciaux</li> </ul>

**Tableau 9-1 – Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus de niveau 2 du plan eTOM**

<b>Fonction/processus de la bibliothèque ITIL</b>	<b>Processus de niveau 2 du plan eTOM</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services des clients</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services informatiques internes</b>
Gestion des niveaux de service	Fourniture de la capacité pour la chaîne d'approvisionnement Développement et gestion des modifications de la chaîne d'approvisionnement Planification de la stratégie commerciale Veille technologique Gestion des vérifications Evaluation de la performance dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Négocie avec le client la mise au point des prescriptions SLR qui formeront la base des Accords SLA ou OLA ou des Contrats sur lesquels ils reposent et garantit qu'elles répondent aux besoins commerciaux</li> </ul>	

**Tableau 9-1 – Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus de niveau 2 du plan eTOM**

<b>Fonction/processus de la bibliothèque ITIL</b>	<b>Processus de niveau 2 du plan eTOM</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services des clients</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services informatiques internes</b>
Gestion des capacités	Gestion de la qualité de service Collecte et traitement des données sur les ressources Développement et retrait des produits et des offres Fourniture de la capacité pour les services Développement et retrait des services Fourniture de la capacité pour les ressources Développement et retrait des ressources Planification de la stratégie commerciale Veille technologique Evaluation de la performance dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modélise, surveille et analyse la qualité des services/ressources en vue d'assurer que la capacité est suffisante pour répondre aux besoins commerciaux et aux prescriptions des Accords SLA ou OLA</li> <li>• Suit les techniques et introduit de nouvelles techniques permettant d'offrir des services nouveaux, différents et améliorés (qualité, disponibilité, capacité et continuité des services)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modélise, surveille et analyse la qualité des services/ressources en vue d'assurer que la capacité est suffisante pour répondre aux besoins commerciaux et aux prescriptions des Accords SLA ou OLA</li> <li>• Garantit que le comptoir des services satisfait aux exigences de l'utilisateur, telles qu'elles sont définies dans les Accords SLA ou OLA (renouvellement tant du personnel que de l'équipement)</li> <li>• Suit les techniques et introduit de nouvelles techniques permettant d'offrir des services nouveaux, différents et améliorés (qualité, disponibilité, capacité et continuité des services)</li> </ul>

**Tableau 9-1 – Mappage détaillé entre les processus de la bibliothèque ITIL et les processus de niveau 2 du plan eTOM**

<b>Fonction/processus de la bibliothèque ITIL</b>	<b>Processus de niveau 2 du plan eTOM</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services des clients</b>	<b>Prise en charge par la bibliothèque ITIL de la gestion des services informatiques internes</b>
Gestion des disponibilités	Gestion de la qualité de service Collecte et traitement des données sur les ressources Fourniture de la capacité pour les services Fourniture de la capacité pour les ressources Veille technologique Gestion de la sécurité Evaluation de la performance dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modélise, surveille et analyse la qualité des services/ressources en vue d'assurer que la capacité est suffisante pour répondre aux besoins commerciaux et aux prescriptions des Accords SLA ou OLA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modélise, surveille et analyse la qualité des services/ressources en vue d'assurer que la capacité est suffisante pour répondre aux besoins commerciaux et aux prescriptions des Accords SLA ou OLA</li> <li>Est chargé d'implémenter la politique de la sécurité</li> </ul>
Gestion de la continuité des services informatiques	Gestion des questions réglementaires Gestion de la continuité sur le plan commercial		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifie la conformité avec les prescriptions légales en matière de continuité des services</li> <li>Le plan de continuité des services informatiques fait partie du plan de continuité dans le domaine commercial</li> </ul>
Gestion financière des services informatiques	Prise en charge et aptitude de gestion des relations avec les clients, de gestion et d'exploitation des services, de gestion et d'exploitation des ressources, de gestion des relations avec les fournisseurs/partenaires Gestion de la facturation et du recouvrement Gestion financière	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recouvre les sommes dues pour l'emploi du service informatique, conformément au modèle de taxation ou aux Accords SLA ou OLA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etablit le budget, la comptabilité (élaboration d'un modèle des coûts) et la taxation</li> </ul>

## Appendice I

### Termes et abréviations employés dans le présent Supplément

#### I.1 Terminologie

**Tableau I.1 – Terminologie**

Terme	Définition	Forum TMF ou source extérieure
Incident	Événement non lié à l'exploitation normale d'un service, qui provoque ou peut provoquer une interruption du service ou une diminution de la qualité de service, donc de la productivité du client	ITIL Service Delivery Guidance
Problème	Cause profonde inconnue d'un ou de plusieurs incidents existants ou éventuels	ITIL Service Delivery Guidance

#### I.2 Abréviations et acronymes

**Tableau I.2 – Abréviations et acronymes**

Abréviation/acronyme	Abréviation/acronyme en toutes lettres	Définition	Forum TMF ou source extérieure
ITIL	Bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information ( <i>information technology infrastructure library</i> )	Norme de fait relative aux meilleures pratiques de gestion des services informatiques	
OGC	Office of Government Commerce	Département du Gouvernement du Royaume-Uni, qui sous sa forme précédente a établi les conseils de la bibliothèque ITIL	<<Source>>
ItSMF	IT Service Management Forum	Organisme, semblable de par sa nature au TeleManagement Forum, qui met au point et assure, en collaboration avec l'OGC, la promotion de la bibliothèque ITIL	

## Appendice II

### Références

#### II.1 Références

Tableau II.1 – Références

Référence	Description	Succinct résumé de l'utilisation
<b>Charte du projet</b>	Equipe eTOM	
<b>Glossaire du Forum TMF</b>	Glossaire mis à la disposition du public et des membres – version <<n°>>	
<b>TOM</b>	Plan d'exploitation des télécommunications du Forum TMF: une vue de haut niveau de l'exécution des services de bout en bout, de l'assurance des services et de la facturation, TMF-GB910, TMF, Morristown, 1998	
<b>Documents portant sur la gestion, le traitement et la méthode à appliquer au projet du Forum TMF</b>	Manuel du chef d'équipe du Forum TMF, Guides des processus du Forum TMF, Modèles du Forum TMF, Guides des modèles du Forum TMF, Manuel sur les méthodes de modélisation du Forum TMF	
<b>ITIL Service Delivery Guidance</b>	Conseils relatifs aux processus de fourniture des services de la bibliothèque ITIL, qui, avec les processus de prise en charge des services, forment la base de la gestion informatique	
<b>ITIL Service Support Guidance</b>	Conseils relatifs aux processus de prise en charge des services de la bibliothèque ITIL, qui, avec les processus de fourniture des services, forment la base de la gestion informatique	

## **BIBLIOGRAPHIE**

[GB921] TMF, GB921, Version 4.0 – eTOM – The Business Process Framework.



## SÉRIES DES RECOMMANDATIONS UIT-T

Série A	Organisation du travail de l'UIT-T
Série D	Principes généraux de tarification
Série E	Exploitation générale du réseau, service téléphonique, exploitation des services et facteurs humains
Série F	Services de télécommunication non téléphoniques
Série G	Systèmes et supports de transmission, systèmes et réseaux numériques
Série H	Systèmes audiovisuels et multimédias
Série I	Réseau numérique à intégration de services
Série J	Réseaux câblés et transmission des signaux radiophoniques, télévisuels et autres signaux multimédias
Série K	Protection contre les perturbations
Série L	Construction, installation et protection des câbles et autres éléments des installations extérieures
<b>Série M</b>	<b>Gestion des télécommunications y compris le RGT et maintenance des réseaux</b>
Série N	Maintenance: circuits internationaux de transmission radiophonique et télévisuelle
Série O	Spécifications des appareils de mesure
Série P	Qualité de transmission téléphonique, installations téléphoniques et réseaux locaux
Série Q	Commutation et signalisation
Série R	Transmission télégraphique
Série S	Equipements terminaux de télégraphie
Série T	Terminaux des services télématiques
Série U	Commutation télégraphique
Série V	Communications de données sur le réseau téléphonique
Série X	Réseaux de données, communication entre systèmes ouverts et sécurité
Série Y	Infrastructure mondiale de l'information, protocole Internet et réseaux de prochaine génération
Série Z	Langages et aspects généraux logiciels des systèmes de télécommunication