

ISO/IEC20000-1 Management des Services IT



Questionnaire d'auto-évaluation

Êtes-vous prêt pour l'ISO/IEC20000-1:2011 ?

Ce document a été conçu pour évaluer l'état de préparation de votre entreprise dans le cadre du système de management des services informatiques ISO/IEC20000. En remplissant ce questionnaire, vos résultats vous permettront d'auto-évaluer votre organisation et d'identifier où vous en êtes dans le processus ISO/IEC20000. Si vous souhaitez que nous effectuions cette analyse pour vous, veuillez remplir le questionnaire (y compris vos coordonnées), enregistrez-le et envoyez-le nous par email à l'adresse suivante : contact.france@bsigroup.com

Les informations fournies ne seront pas divulguées et seront détruites immédiatement après utilisation. Veuillez cocher pour **Oui** et **laisser en blanc pour Non**.

Contact : Poste :
Entreprise : N° d'employés :
Adresse : Ville :
Pays : Code postal :
Téléphone (inclure indicatif pays) : Email :

1. Système de management des services

La direction de votre organisation est-elle déterminée à respecter tous les aspects de la mise en œuvre du système de management des services, notamment :

- a) Etablir le périmètre, la politique, les objectifs, les plans, les processus et les procédures
- b) Communiquer l'importance de la mise en œuvre du service et des exigences légales et statutaires, et du respect des obligations contractuelles
- c) Définir les autorités et les responsabilités en matière de management des services, et allouer les ressources compétentes
- d) S'assurer que les risques liés aux services ont été identifiés et sont gérés

Existe-t-il une responsabilité et une gouvernance pour les processus de management des services, ou des éléments de processus gérés par d'autres parties - internes et / ou externes?

Les documents et dossiers relatifs au système de management sont-ils gérés et contrôlés selon des procédures définies ?

Les ressources humaines, techniques, financières et d'information pour le système de management des services ont-elles été déterminées, et les compétences requises en ressources humaines ont-elles été définies ?

Existe-t-il un plan de management des services pour définir les exigences du service, l'approche de la prestation de services, la gestion des risques et la façon dont les services seront surveillés et mesurés pour en assurer l'efficacité ?

Les audits internes et les revues de direction sont-ils effectués à des intervalles planifiés ?

Existe-t-il un processus formel permettant d'identifier les améliorations à apporter au système de management des services, d'attribuer des priorités et des actions, et d'évaluer si des améliorations ont été réalisées ?

[Continuer](#)

bsi.

...making excellence a habit.™

2. Conception et développement de services, nouveaux ou modifiés

Existe-t-il un processus en place qui s'assure que les services, nouveaux ou modifiés, sont planifiés, conçus et développés, testés et intégrés dans l'environnement réel de manière efficace ?

Est-ce que les changements qui entrent dans le cadre du processus des services, nouveaux ou modifiés, ont été déterminés et acceptés ?

Les exigences des services sont-elles identifiées, conçues et documentées pendant les phases de planification et de conception du processus des services nouveaux et modifiés, et les résultats sont-ils examinés et acceptés / rejetés ?

Les services nouveaux ou modifiés sont-ils testés pour vérifier qu'ils répondent aux exigences des services et aux critères d'acceptation établis, avant le lancement et le déploiement dans l'environnement réel ?

Après la transition complète des services nouveaux et modifiés, l'atteinte des résultats attendus est-elle évaluée et rapportée ?

3. Processus de prestation de services

Tous les services à délivrer ont-ils été définis, convenus et documentés dans un catalogue de services et répondent-ils à des des accords de niveau de service examinés et convenus avec le client ?

Les risques liés à la continuité et à la disponibilité des services ont-ils été évalués et documentés, et des plans comprenant les procédures et les exigences pour leur rétablissement ont-ils été élaborés ?

Les plans de continuité et de disponibilité des services sont-ils surveillés et testés pour s'assurer qu'ils répondent aux objectifs et aux exigences ?

Existe-t-il un budget et un compte pour le coût de la prestation de services, et existe-t-il une interface dédiés aux processus de gestion financière ?

Est-ce que les plans de capacité qui tiennent compte des ressources humaines, techniques, d'information et financières sont en place pour garantir que les exigences de capacité et performance sont respectées ?

Existe-t-il une politique de sécurité de l'information et une approche définie de la gestion des risques liés à la sécurité de l'information ?

Des contrôles de sécurité physique, administratif et technique ont-ils été mis en place pour répondre aux risques identifiés ?

Les changements sont-ils analysés en tant que risques potentiels pour la sécurité et les incidents de sécurité sont-ils gérés par des procédures formelles ?

4. Processus relationnel

Existe-t-il des personnes désignées pour gérer la relation client et la satisfaction client ?

La performance des services est-elle revue à intervalles réguliers avec le client ?

Existe-t-il une description des plaintes sur le niveau des services et une procédure en place pour la gestion des réclamations clients, y compris lorsqu'ils s'intensifient ?

Existe-t-il des personnes désignées pour la gestion de la relation fournisseurs, des contrats et de leurs performances ?

Les exigences, le périmètre, les niveaux de services et les processus de communication sont-ils fournis par le(s) fournisseur(s) dans le cadre des accords de niveau de services ou autres documents, et acceptés par toutes les parties ?

5. Processus de résolution

Existe-t-il des procédures documentées pour la gestion et la résolution / l'exécution des incidents et des demandes de services ?

Existe-t-il une description convenue et documentée d'un incident majeur avec le client du (des) service(s) et la direction est-elle informée / impliquée ?

Existe-t-il des procédures documentées pour identifier les problèmes, et minimiser l'impact des incidents et des problèmes ?

Les données et les tendances sur les incidents et les problèmes sont-elles analysées pour identifier la cause initiale et les actions préventives requises ?

Des informations à jour sur les erreurs connues et la résolution des problèmes sont-elles disponibles pour la gestion des incidents ?

6. Processus de contrôle

Existe-t-il une description de chaque type d'élément de configuration, et son état, y compris leur relation avec d'autres éléments de configuration et composants de services ?

Tous les éléments de configuration sont-ils uniquement identifiables et enregistrés de façon unique dans une CMDB (Configuration Management DataBase) à laquelle l'accès aux mises à jour est strictement contrôlée ?

Les modifications apportées aux éléments de configuration sont-elles traçables et vérifiables, un point de comparaison est-il établi avant la diffusion dans l'environnement réel ?

Existe-t-il une politique de changement qui définit la modification des éléments de configuration contrôlés et décrit les critères déterminant les changements susceptibles d'avoir un impact majeur ?

Existe-t-il une procédure documentée pour enregistrer, classer, évaluer l'impact, approuver et planifier les changements, et une procédure définie pour gérer les changements d'urgence et leur publication ?

Les changements sont-ils revus en terme d'efficacité et analysés à des intervalles planifiés pour détecter des tendances et identifier les opportunités d'amélioration ?

Existe-t-il une politique de mises à jour convenue avec le client indiquant la fréquence des mises à jour ?

Les mises à jour sont-elles planifiées, et existe-t-il une interface pour fournir des informations sur la mise à jour des changements, des incidents et des processus de management des problèmes ?

Les mises à jour sont-elles construites et testées dans un environnement de test d'acceptation contrôlé avant le déploiement, en utilisant des critères de test d'acceptation définis et acceptés ?

Est-ce que les activités requises pour corriger une mise à jour échouée sont planifiées, et le succès / l'échec des mises à jour est-il contrôlé et rapporté afin d'identifier les opportunités d'amélioration ?

Pour que BSI puisse effectuer l'analyse en votre nom, veuillez cliquer sur le bouton «Soumettre» ci-dessous ou envoyer une copie sauvegardée de votre questionnaire rempli à : contact.france@bsigroup.com

Sauvegarder

Envoyer