



Information Technology Infrastructure Library

**Ouvrages recensant les bonnes pratiques du
management du système d'information**

GUELLE Mathieu | BTS SIO 1^{ère} Année SISR | 28/04/2023

TABLE DES MATIERES

1	Présentation d'ITIL	2
1.1	Définition	2
1.2	Historique	2
1.3	Utilisation d'ITIL dans un SI	3
2	Les principes	4
2.1	Privilégier la création de valeur	4
2.2	Commencer là où vous en êtes	4
2.3	Avancer par itération avec des retours	4
2.4	Collaborer et promouvoir la visibilité	5
2.5	Penser et travailler de façon holistique	5
2.6	Opter pour la simplicité et rester pratique	5
2.7	Optimiser et automatiser	5
2.8	Utilisation des 7 principes	5
3	Les objectifs	6
4	Les principales étapes d'un projet ITIL	6
4.1	Cartographier les processus actuels	6
4.2	Evaluation des activités avec GAP analysis	7
4.3	Planifier et créer une feuille de route	7
4.4	Mettre en œuvre les processus, communiquer et mesurer	7
4.5	Se placer dans une démarche d'amélioration continue	8
5	Les différentes versions d'ITIL	9
6	Conclusion	10
7	Abréviations	11
8	Glossaire ITIL	12

1 PRESENTATION D'ITIL®

1.1 DEFINITION

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library, ou Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information en français) est l'approche la plus largement utilisée en management du Digital avec plus de 2 millions de personnes certifiées au niveau mondial. C'est un recueil de 4 guides de bonnes pratiques visant à améliorer le management des services informatiques (ITSM). Ces guides sont une source d'informations permettant d'aligner l'organisation du service IT, la stratégie de l'entreprise et les besoins des clients.

ITIL® prend en compte divers aspects de la gestion des services informatiques tels que la gestion des risques, le coût de la gestion des services, la relation client et la stratégie de service.

ITIL® est un cadre reconnu mondialement, pouvant être adopté au sein de toute entreprise, intégralement ou en partie, afin de garantir le respect des bonnes pratiques de gestion des services informatiques pour fournir des services de valeur à leurs clients.

Cette approche est alignée sur les différentes normes internationales de qualités comme ISO/IEC 20000 et adopté par des milliers d'organisations telles que la NASA, le service de santé du Royaume-Uni ou encore Disney.

1.2 HISTORIQUE

ITIL® a été rédigé par des experts de l'Office public britannique du Commerce de Grande Bretagne à la fin des années 1980 pour standardiser les pratiques informatiques. Cette publication visait à créer des normes pour les systèmes informatiques, pour rendre la prestation de services plus efficace. Son influence s'est répandue sur l'ensemble du continent européen dans les années 1990, avant de gagner les États-Unis.

ITIL® évolue constamment et de nouvelles versions ont été publiées au fil des ans (ITIL® V2, ITIL® V3 puis ITIL® 4) afin que les procédés édictés s'adaptent aux évolutions de la gestion des services IT et du cadre d'entreprise dans lequel ils opèrent.

1.3 UTILISATION D'ITIL® DANS UN SI

ITIL® démontre le cadre de l'organisation, les objectifs, les processus liés aux activités majeures du service d'informations et leurs interactions. Il s'agit d'une sorte de canevas sur lequel les directions des systèmes d'informations peuvent s'appuyer pour dessiner leur propre organisation. Les canevas ITIL® permettent de positionner les activités et les procédures ou « façons de faire » déjà existantes en les structurant.

ITIL® peut être souple et s'adapte aisément au contexte de chaque service d'informations

Adopter les bonnes pratiques d'ITIL® pour une entreprise permet d'assurer à ses clients (internes comme externes) un service répondant à des normes de qualité préétablies au niveau international.

ITIL® permet d'améliorer la qualité d'un service IT, de réduire les coûts et d'aligner les besoins des utilisateurs avec la technique

ITIL® aborde :

- La mise en place de la **stratégie** d'un service (objectifs, définition du périmètre) ;
- La **conception** d'un service IT (disponibilité, capacité, sécurité, coûts...) ;
- Le **déploiement** d'un service (mise en œuvre, test, déploiement) ;
- La **gestion opérationnelle** (incidents, problèmes, gestion des accès...) ;
- **L'amélioration en continu** du service (audit, analyse des forces et faiblesses).

Ici le terme Service IT ne signifie pas "département informatique d'une société". Il désigne plutôt un service fourni à l'aide de la technologie : un accès à Internet, un service messagerie, de la téléphonie, un site web, une application web...

2 LES PRINCIPES

Dans la version la plus récente, ITIL® 4, est constitué de 7 principes :

- Privilégier la valeur
- Commencer là où vous êtes
- Avancer par itération avec des retours
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de façon globale
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser

2.1 PRIVILEGIER LA CREATION DE VALEUR

Le but de d'une organisation est de créer de la valeur pour elle-même, les clients et les autres parties prenantes. Il est donc important que l'organisation connaisse ses clients, comprenne clairement ce qu'ils valorisent

2.2 COMMENCER LA OU VOUS EN ETES

ITIL® 4 n'oblige pas à créer quelque chose de nouveau. Au moment d'implémenter un changement, il faut examiner les processus et ressources actuelles.

Partir de zéro et construire quelque chose de neuf pourrait conduire à une immense perte de temps et d'argent.

2.3 AVANCER PAR ITERATION AVEC DES RETOURS

Ce principe rappelle aux organisations de ne pas tout faire en même temps. ITIL® recommande d'organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et terminées dans un délai convenable.

Les boucles de retours doivent se faire avant, pendant et après chaque itération. Elles permettent ainsi que les actions soient ciblées et appropriées même si les circonstances changent. Il est important d'analyser les progrès qui ont été faits pour recalibrer la stratégie si besoin.

2.4 COLLABORER ET PROMOUVOIR LA VISIBILITE

Le travail collaboratif, avec un échange transparent d'informations, garantit que les processus soient exécutés de manière pertinente et permet la conception de solutions créatives. La collaboration et la communication sont importantes, mais elles peuvent être différentes dans chaque situation selon les parties prenantes.

2.5 PENSER ET TRAVAILLER DE FAÇON GLOBALE

Pour créer un excellent service, il faut reconnaître que tout est connecté. Aucun service, pratique, processus, département ou fournisseur n'est indépendant. Toutes les activités doivent être alignées et axées sur la création de valeur. Cette approche globale de la gestion des services implique de comprendre parfaitement le fonctionnement de l'entreprise et ses différentes composantes, pour limiter l'impact qu'un changement peut avoir sur d'autres éléments.

2.6 OPTER POUR LA SIMPLICITE ET RESTER PRATIQUE

Pour atteindre un objectif, il faut employer la voie la plus simple avec le minimum d'étapes. Si un processus, un service ou une mesure ne produit aucun résultat ou n'apporte pas de valeur particulière, il faut l'éliminer.

2.7 OPTIMISER ET AUTOMATISER

La technologie permet aux entreprises de prendre en charge les tâches fréquentes et répétitives, et utiliser les ressources de façon optimale afin de prendre des décisions stratégiques efficaces sur le long terme.

2.8 UTILISATION DES 7 PRINCIPES

Les 7 principes directeurs interagissent les uns avec les autres et dépendent les uns des autres. Ils doivent être revus à chaque occasion pour déterminer dans quelle mesure ils sont appropriés. Les 7 principes directeurs ITIL® sont universels et applicables à chaque initiative et à tous les types de relations avec les parties prenantes

3 LES OBJECTIFS

Les objectifs d'ITIL® sont nombreux. Ils permettent :

- **organiser efficacement** les systèmes d'information ;
- **optimiser la gestion des services informatiques** en structurant les processus ;
- **faire gagner du temps** aux équipes grâce à un cadre de travail ;
- placer **les clients et les utilisateurs au centre de l'action** ;
- **améliorer la communication** avec les clients et les fournisseurs ;
- **gérer et anticiper les risques informatiques** ;
- **permettre une traçabilité et un meilleur suivi** des actions des services IT ;
- inscrire leurs activités dans une **démarche d'amélioration continue**.

Les processus ITIL® permettent d'augmenter la qualité globale des services informatiques, et donc la satisfaction des clients et des utilisateurs, au moyen de normes établies et adoptées au niveau international.

4 LES PRINCIPALES ETAPES D'UN PROJET ITIL®

5 grandes étapes pour pouvoir mettre en place correctement un projet ITIL® :

- Cartographier les processus actuels
- Evaluation des activités avec GAP analysis
- Planifier et créer une feuille de route
- Mettre en œuvre, communiquer et mesurer
- Se placer dans une démarche d'amélioration continue

4.1 CARTOGRAPHIER LES PROCESSUS ACTUELS

Toutes les organisations ne sont pas identiques, chacune d'elles a ses propres processus et ses moyens. Leurs décisions de mettre en place un projet ITIL® dépendent de leur structure organisationnelle, leur dimension et surtout de leurs objectifs à moyen et à long terme. Dans tous les cas, un état des lieux actuel est nécessaire pour pouvoir implémenter le modèle ITIL® qui leur convient.

Les entreprises auront le choix soit de concevoir des processus détaillés à partir de la documentation ITIL®, soit adopter un des modèles génériques calqué

4.2 EVALUATION DES ACTIVITES AVEC GAP ANALYSIS

Le GAP analysis selon ITIL® est un outil d'évaluation des activités permettant à une organisation de comparer où elle se trouve actuellement et où elle veut aller dans le futur.

4.3 PLANIFIER ET CREER UNE FEUILLE DE ROUTE

La création d'un planning et d'une feuille de route est essentielle pour fournir une vision globale de la stratégie à adopter. La feuille de route doit être élaborée en prenant en compte chaque action à réaliser et en les répartissant en fonction du temps et de l'effort nécessaire.

Le but de la feuille de route est de fournir un aperçu de la façon dont la mise en œuvre sera exécutée. Afin de créer la feuille de route, chacune des actions doit être revue selon le temps planifié et l'effort déployé. Il faut se fixer des étapes de temps dans les implémentations ITIL® telles que :

- De 0 à 6 mois
- De 6 mois à 12 mois
- De 12 mois à 18 mois

Pendant les six premiers mois, l'accent doit être mis sur les actions qui traitent les lacunes hautement prioritaires et les gains rapides. Il est important de regrouper les actions liées au processus et de les intégrer dans le portefeuille de services. Il est également important de commencer à collecter des statistiques sur les gains rapides afin de montrer les progrès et de justifier le projet.

4.4 METTRE EN ŒUVRE LES PROCESSUS, COMMUNIQUER ET MESURER

La conception de processus efficaces commence par l'identification des objectifs, ainsi que des rôles et responsabilités associés à chaque étape du processus. Ils doivent être clairement définis et documentés, avec des procédures et des politiques mises en place pour assurer la cohérence et la qualité. Il est également important de mettre en place des mécanismes de surveillance et de mesure pour suivre les performances des processus et les améliorer en conséquence.

L'implication des parties prenantes est un élément clé de la conception de processus réussie. Elles doivent être mobilisées dans la définition des objectifs du processus et sa documentation. Leur participation garantit que les processus répondent aux besoins de l'entreprise et sont bien acceptés par les utilisateurs.

Pour mettre en place ITIL® Il est très important d'impliquer toutes les parties prenantes en communiquant en amont afin qu'elles soient bien informées et mobilisées dès le début du projet. Il faut utiliser tous les canaux de communication (mail, réunions, média sur l'intranet ...) pour permettre à chaque personne de pouvoir être ciblée et de s'approprier l'information. Il est très important de communiquer régulièrement tout en écoutant les remontées (commentaires positifs ou négatifs des équipes) pour adapter les communications.

Pour identifier si ITIL® a bien été implémenté ou non au sein de l'organisation, il faut mettre en place les indicateurs pour permettre d'évaluer le plus précisément possible l'efficacité des processus implémentés :

- Indicateurs financiers
- Satisfaction utilisateurs/clients
- Efficacité des processus (erreurs générées, vitesse d'exécution ...)
- Formation et niveau de compétence des équipes

4.5 SE PLACER DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

La surveillance continue des processus via les indicateurs cités précédemment permettra de s'assurer que les objectifs stratégiques de l'entreprise sont atteints et que les processus sont alignés sur les besoins de l'organisation.

Cette analyse est à réaliser de façon périodique afin d'avoir des indicateurs récents et de mettre en place un réel processus d'amélioration continue performant. Des actions correctives régulières permettront d'adapter les processus et de les rendre de plus en plus performants.

5 LES DIFFERENTES VERSIONS D'ITIL®

On compte actuellement 4 versions de ITIL® :

- **ITIL® v1 – Les débuts**

La première version a vu le jour en 1999. Elle comprenait 42 livres sur des thèmes assez variés comme la gestion de la disponibilité, le centre de services ou la gestion des problèmes.

- **L'ITIL® v2 – Première révision importante sortie en 1999.**

On passe de 42 livres à 8 publications. Cette version est centrée autour des services, des processus pour les produire et leurs utilisateurs.

- **L'ITIL® v3 – Elaborée en 2007 et modifiée en 2011.**

On n'a plus que 5 publications qui correspondent aux différentes étapes des cycles de vie des services : stratégie, conception, transition, exploitation, amélioration en continu.

La version 3 détaille 26 processus qui sont toujours d'actualité même après la sortie de la version 4.

- **L'ITIL® 4 livrée en 2019**

Le cycle de vie des services a été abandonné dans ITIL® 4 et les processus ont été remplacés par des pratiques. ITIL® 4 comprend 34 pratiques de gestion.

Cette version comprend que 4 publications. Elle introduit la notion de Système de Valeur des Services (SVS).

Modèle à quatre dimensions : Personnes, Produits, Partenaires, Processus.

Présentation des principales différences entre ITIL® v3 et ITIL® 4

Dans la version 3 on parle de principes, de processus alors que dans ITIL® 4 on parle de dimensions, de pratiques. La version 3 repose sur la notion de cycle de services quant à ITIL 4 elle parle de système de valeur du service.

6 CONCLUSION

- ITIL® est une **bibliothèque** d'ouvrages recensant les bonnes pratiques dans la **gestion d'un service IT**.
- Sa méthodologie s'articule autour de **pratiques, fonctions et rôles** en déterminant **qui fait quoi et comment**.
- ITIL® permet d'**améliorer la qualité** d'un service IT, de **réduire les coûts** et d'**aligner les besoins des utilisateurs** avec la technique
- Il est possible de se former aux normes ITIL® et **d'obtenir des certifications** en passant des examens. Ces certifications sont uniquement délivrées par PeopleCert d'AXELOS. La certification à ITIL® 4 comprend 4 niveaux :
 - Les fondamentaux
 - Le niveau gestion professionnelle
 - Le niveau leader stratégique
 - Le niveau Master

7 ABREVIATIONS

Abréviation	Français	Anglais
CAB	Comité consultatif sur les changements	Change Advisory Board
CI	Élément de configuration	Configuration Item
CMDB	Base de données de gestion des configurations	Configuration Management Database
ECAB	Comité consultatif sur les changements urgents	Emergency Change Advisory Board
ITIL	Bibliothèque d'infrastructure TI	IT Infrastructure Library
ITSM	Gestion des services informatiques	IT Service Management
KEDB	Base de données des erreurs connues	Known Error Database
KPI	Indicateur clé de performance	Key Performance Indicator
OLA	Accord sur les niveaux opérationnels	Operational Level Agreement
PIR	Revue post implémentation	Post-Implementation Review
QA	Assurance Qualité	Quality Assurance
RACI	Responsable, Imputable, Consulté et Informé	Responsible, Accountable, Consulted and Informed
RFC	Demande de changement	Request For Change
ROI	Retour sur investissement	Return On Investment
SACM	Gestion sur les actifs de service et des configurations	Service Asset and Configuration Management
SLA	Accord sur les niveaux de service	Service Level Agreement
SR	Demande de service	Service Request
TCO	Coût total de possession	Total Cost of Ownership

8 GLOSSAIRE ITIL®

Terme	Définition
Général	
Activité	Ensemble d'actions permettant d'obtenir un résultat spécifique. Les activités se définissent habituellement comme des parties de processus ou de plans et sont documentées dans des procédures.
Client	Terme générique désignant la clientèle, le business ou un client du business.
Escalade fonctionnelle	Action de transférer un incident, un problème ou un changement à une équipe technique possédant un plus haut degré d'expertise afin d'aider le processus d'escalade.
Escalade hiérarchique	Informé ou impliquer des niveaux plus seniors du management afin d'aider le processus d'escalade.
Fonction	Équipe ou groupe de personnes ainsi que les outils et ressources qu'ils utilisent pour mener à bien un ou plusieurs processus ou activités (ex. : Centre de services).
Heures de support	Heures auxquelles l'assistance est disponible pour les utilisateurs. Normalement ce sont les horaires d'ouverture du Centre de Services. Les heures de support doivent être définies dans un accord sur les niveaux de service et peut être différentes des heures de service. Par exemple, les heures de service peuvent être 24h/24 et les heures de support seront 7h00 à 19h00.
Impact	Mesure de l'effet d'un incident, problème ou changement sur les processus d'affaires. L'impact est souvent basé sur la manière dont les niveaux de service seront affectés. L'impact et l'urgence servent à assigner une priorité.
ITIL®	ITIL® (Information Technology Infrastructure Library / Bibliothèque d'Infrastructure des Technologies de l'Information) est un cadre de référence des bonnes pratiques dans la gestion des services informatiques. Il fournit des orientations sur une prestation de services informatiques de qualité, sur les processus, les fonctions et autres aptitudes requises pour les soutenir.
Point de contact unique	Fournit un moyen unique et cohérent de communiquer avec une organisation ou une unité d'affaires. Par exemple, le point de contact unique d'un fournisseur de service informatiques est habituellement appelé Centre de Services
Priorité	Catégorie servant à identifier l'importance relative d'un incident, d'un problème ou d'un changement. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence et sert à identifier le délai acceptable pour réaliser une action. Par exemple, l'accord sur les niveaux de service peut statuer que les incidents de priorité 2 doivent être résolus en 12 heures.
Processus	Ensemble d'activités structurées conçues pour atteindre un objectif spécifique. Un processus traite une ou plusieurs entrées (input) et les transforme en résultats (output). Un processus peut inclure la définition des rôles, responsabilités, outils et contrôles de gestion nécessaires à la fourniture de résultats de manière fiable. Un processus peut définir des politiques, des activités et des instructions de travail si nécessaire.
Résolution	Action de réparer la cause première d'un incident ou d'un problème ou d'implanter une solution de contournement.
Rôle	Ensemble de responsabilités, d'activités et d'autorités attribuées à une personne ou à une équipe. Le rôle est défini dans un processus ou une fonction. Une personne ou une équipe peut avoir plusieurs rôles, à condition qu'ils ne soient pas antagonistes. Le terme rôle signifie également le but ou l'utilisation de quelque chose.
Service informatique	Moyen de fournir de la valeur à des clients en facilitant les résultats qu'ils veulent obtenir sans qu'ils aient la propriété des coûts ou des risques.

Urgence	Mesure du temps que met un incident, un problème ou un changement à avoir un impact significatif sur le business. Par exemple, un incident à fort impact peut avoir une urgence faible, si cet impact n'affecte pas les affaires avant la fin de l'exercice financier. L'impact et urgence servent à attribuer un niveau de priorité
Utilisateur	Personne qui utilise quotidiennement un service informatique. Les utilisateurs se distinguent des clients, car certains clients n'utilisent pas directement le service informatique.
Gestion des incidents	
Centre de services	Point de contact unique entre le fournisseur de services et les utilisateurs. Un centre de services typique gère les incidents et les demandes de service, ainsi que les communications avec les utilisateurs.
Escalade	Activité visant à obtenir des ressources supplémentaires afin d'atteindre les cibles de niveaux de service ou satisfaire les attentes du client. Il y a deux types d'escalade : escalade fonctionnelle et escalade hiérarchique.
Gestion des incidents	Processus responsable de la gestion du cycle de vie de tous les incidents. La gestion des incidents s'assure que l'exploitation normale des services soit rétablie le plus rapidement possible et que l'impact sur le business soit réduit au minimum.
Incident	Interruption non planifiée ou réduction de la qualité d'un service informatique. La défaillance d'un élément de configuration (CI) qui n'a pas encore eu d'impact sur le service est aussi un incident.
Incident majeur	Plus haute catégorie d'impact pour un incident. Un incident majeur provoque une interruption significative des affaires.
Premier, deuxième ou troisième niveau de support	Premier, deuxième ou troisième niveau dans la hiérarchie des groupes de support impliqués dans la résolution des incidents. Chaque niveau contient un niveau de compétences plus élevé ou dispose de davantage de temps ou de ressources.
Exécution des requêtes	
Demande de service (SR)	Demande formelle d'un utilisateur pour quelque chose devant être fournie, par exemple, une demande d'information ou des conseils; pour réinitialiser un mot de passe ou pour installer un poste de travail pour un nouvel utilisateur. Les demandes de service sont gérées par le processus d'Exécution des Requêtes, habituellement en conjonction avec le Centre de Services.
Exécution des requêtes	Processus responsable de la gestion du cycle de vie de toutes les demandes de service.
Modèle de requête	Façon reproductible de traiter une catégorie particulière de demande de service. Un modèle de requête définit les étapes spécifiques convenues qui seront suivies pour une demande de service de cette catégorie. Il peut être très simple, sans exigence d'autorisation, ou être plus complexe avec de nombreuses étapes qui nécessitent une autorisation.
Gestion des problèmes	
Erreur connue	Problème pour lequel il existe une cause première et une solution de contournement documentées. Les erreurs connues sont créées et gérées tout au long de leur cycle de vie par la Gestion des Problèmes.
Gestion des problèmes	Processus responsable de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes. La Gestion des Problèmes prévient pro activement que des incidents ne surviennent et minimise l'impact des incidents qui ne pourraient pas être évités.
Gestion proactive des problèmes	Fait partie du processus de Gestion des problèmes. L'objectif est d'identifier et traiter les causes potentielles d'incidents avant qu'ils ne surviennent. Elle analyse les enregistrements d'incidents et utilise les données collectées par les autres processus de gestion des services informatiques pour identifier les tendances ou les problèmes significatifs

Gestion des problèmes	
Problème	Cause d'un ou de plusieurs incidents. Cette cause n'est pas forcément connue au moment de l'enregistrement d'un problème et le processus de Gestion des Problèmes est alors chargé d'investiguer.
Solution de contournement	Réduire ou éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Par exemple, en redémarrant un élément de configuration défaillant. Les solutions de contournement des problèmes sont documentées dans les enregistrements d'erreurs connues. Les solutions de contournement des incidents qui n'ont pas été associées aux problèmes sont documentées dans les incidents.
Gestion des changements	
Calendrier des changements	Document fournissant la liste des changements autorisés et leurs dates d'implantation prévues, aussi bien que les dates prévues des changements à long terme. Un calendrier des changements est parfois appelé calendrier prévisionnel des changements, bien qu'il contienne également des informations sur les changements déjà implantés.
Changement	Ajout, modification ou suppression de tout ce qui peut avoir un effet sur les services informatiques. Le périmètre doit inclure les changements aux architectures, aux processus, aux outils, aux métriques et à la documentation aussi bien que les changements aux services informatiques et aux autres éléments de configuration.
Changement normal	Changement qui n'est ni un changement urgent ni un changement standard. Un changement normal suit les étapes prédéfinies du processus de Gestion des changements.
Changement standard	Changement préautorisé présentant peu de risque, relativement commun et qui sera exécuté selon une procédure ou une instruction de travail. Par exemple, la réinitialisation d'un mot de passe ou la fourniture d'un équipement standard à un nouvel employé. Des demandes de changement (RFC) ne sont pas requises pour implanter un changement standard, car celles-ci sont journalisées et suivies selon un mécanisme différent, tel qu'une demande de service.
Changement urgent	Changement qui doit être mis en œuvre dès que possible. Par exemple, pour résoudre un incident majeur ou implémenter un correctif de sécurité. Le processus de Gestion des Changements aura normalement une procédure spécifique pour traiter les changements urgents.
Comité consultatif sur les changements (CAB)	Groupe de personnes qui apporte un appui à l'évaluation, la définition des priorités, les autorisations et la planification des changements. Le comité consultatif sur les changements est habituellement composé de représentants de tous les domaines au sein du fournisseur de service informatique, du business et des tierces parties telles que les fournisseurs externes.
Comité consultatif sur les changements urgents (ECAB)	Sous-groupe du comité consultatif sur les changements qui prend les décisions concernant les changements urgents. Le choix des membres de l'ECAB peut être fait au moment de la convocation, et dépend de la nature du changement urgent.
Demande de changement (RFC)	Demande formelle de changement à effectuer. Une RFC comporte des détails sur le changement proposé et peut être enregistrée sur papier ou électroniquement. Le terme RFC est souvent utilisé à contresens pour signifier un enregistrement d'un changement ou le changement lui-même.
Gestion des changements	Processus responsable de contrôler le cycle de vie de tous les changements, facilitant la réalisation de changements bénéfiques avec un minimum d'interruption des services informatiques.

Modèle de changement	Manière répétitive de traiter une catégorie particulière de changements. Un modèle de changement établit des étapes spécifiques prédéfinies qui seront suivies pour réaliser un changement de cette catégorie. Les modèles de changement peuvent être très complexes avec plusieurs étapes nécessitant une autorisation (par exemple, une mise en production logicielle majeure) ou être très simples sans besoin d'autorisation (par exemple, la réinitialisation d'un mot de passe).
Retour arrière	Activité qui rétablit un service ou un autre élément de configuration dans un état correspondant à une base de référence antérieure. Le retour arrière est utilisé comme une forme de rattrapage lorsqu'un changement ou une mise en production n'a pas été couronné de succès.
Gestion des actifs et des configurations	
Actif de service	Ressource ou capacité pouvant contribuer à la livraison d'un service. Un actif de service pourrait inclure, par exemple, un serveur virtuel, un serveur physique, une licence logicielle, de l'information stockée dans un système de gestion des services, ou toute connaissance dans la tête d'un gestionnaire senior.
Attribut	Information concernant un élément de configuration. Les attributs des éléments de configuration sont enregistrés dans la base de données de gestion des configurations (CMDB).
Base de données de gestion des configurations (CMDB)	Base de données servant à stocker les enregistrements d'une configuration tout au long de son cycle de vie. Elle regroupe les attributs des éléments de configuration (CI) et les liens avec les autres CI. CMDB veut dire <i>Configuration Management Data Base</i> .
Élément de configuration (CI)	Tout composant ou actif de service qui participe à la gestion d'un service TI et qui nécessite d'être géré. Les informations concernant chacun des CI sont enregistrées dans l'enregistrement d'une configuration au sein d'un système de gestion des configurations où elles sont tenues à jour pendant tout le cycle de vie par la Gestion des Actifs de Service et des Configurations. Les éléments de configurations sont sous le contrôle de la Gestion des Changements. Ils comprennent habituellement les services informatiques, le matériel, les logiciels, les immeubles, les personnes et la documentation formelle telle que la documentation des processus et les accords sur les niveaux de service.
Enregistrement de configuration	Ensemble d'attributs et de relations propres à un CI. Les enregistrements de configuration sont stockés dans la base de données de gestion des configurations (CMDB). Noter que les enregistrements de configuration décrivant les CI sont stockés dans une CMDB et non pas les CI eux-mêmes.
Gestion des actifs	Activité ou processus générique responsable du suivi et de la production des rapports sur la valeur et la propriété des actifs financiers tout au long de leur cycle de vie.
Gestion des actifs de service et des configurations	Processus responsable d'assurer que les actifs nécessaires à la prestation des services sont bien contrôlés et que l'information sur ces actifs est exacte, fiable et disponible quand et où elle est nécessaire. Cette information comprend des détails sur la manière dont les actifs ont été configurés et les relations entre les actifs.
Type de CI	Catégorie servant à classer les éléments de configuration. Le type de CI identifie les attributs et les relations requis pour un enregistrement d'une configuration. Les types de CI les plus répandus sont : matériel, logiciel, document, etc.
Gestion des niveaux de services	
Entente sur les niveaux de service (SLA)	Accord entre un fournisseur de service informatique et un client. L'accord sur les niveaux de service décrit le service informatique, documente les cibles de niveau de service et spécifie les responsabilités du fournisseur de service informatique et du client.

Gestion des niveaux de service	Processus responsable de négocier les accords sur les niveaux de service réalisables et de s'assurer qu'ils sont atteints. La gestion des niveaux de service doit s'assurer également que tous les processus de gestion des services informatiques, les accords sur les niveaux opérationnels et les contrats de sous-traitance sont adaptés aux cibles de niveau de service. Elle surveille et établit des rapports sur les niveaux de service, organise régulièrement des revues avec les clients et identifie les améliorations requises.
Gestion des événements	
Alerte	Avertissement qu'un seuil a été atteint, que quelque chose a changé ou qu'une défaillance s'est produite. Les alertes sont souvent créées et gérées par les outils de gestion des systèmes.
Événement	Changement d'état significatif d'un service TI ou de tout autre élément de configuration. Le terme événement est aussi employé pour désigner une alerte ou une notification créée par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance.
Gestion des événements	Processus responsable de la gestion des événements tout au long de leur cycle de vie.
Surveillance	Observation répétée de l'état d'un élément de configuration (CI), d'un service informatique ou d'un processus afin de détecter les événements et de s'assurer que son état réel est connu.
Surveillance proactive	Type de supervision basé sur des modèles d'enchaînement d'événements permettant d'anticiper d'éventuelles défaillances.
Surveillance réactive	Supervision prenant les mesures adéquates en fonction d'un événement. Par exemple, soumettre une tâche par lot lorsque la tâche précédente est terminée ou journaliser un incident lorsqu'une erreur s'est produite.