

RAPPORT TECHNIQUE  
PRÉSENTÉ À L'ÉCOLE DE TECHNOLOGIE SUPÉRIEURE  
DANS LE CADRE DU COURS MGL804

COMPARAISON ENTRE S3M ET ITIL V3  
RÉVISION CHAPITRE 7 DU LIVRE AMÉLIORER LA MAINTENANCE DO LOGICIEL

ISSAM EL MAATAOUI  
ELMI02068401

DÉPARTEMENT DE GÉNIE LOGICIEL ET DES TI

**Professeur superviseur**  
**Alain April**

MONTREAL, 18 AVRIL 2012  
HIVER 2012

# Table des matières

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.    | Introduction   | 3  |
| 2.    | Vue d'ensemble d'ITIL v3                                 | 4  |
| 2.1   | Définition   | 4  |
| 2.2   | Objectif   | 4  |
| 2.3   | Les pilotes d'affaire, y compris des situations typiques | 4  |
| 2.4   | Risques liés au fait de ne pas appliquer ITIL            | 4  |
| 2.5   | Les critères d'informations adressés dans ITIL           | 5  |
| 2.6   | Les ressources TI concernées                             | 5  |
| 2.7   | Domaines de la gouvernance TI adressés                   | 6  |
| 2.8   | Description des cycles d'ITIL                            | 6  |
| 3.    | Les principales différences entre ITIL v2 et v3          | 8  |
| 3.1   | Sujets de réaligement                                    | 8  |
| 3.2   | Expansion des descriptions des processus                 | 8  |
| 3.2.1 | Livre 1 : Services Stratégie                             | 8  |
| 3.2.2 | Livre 2 : Services Design                                | 9  |
| 3.2.3 | Livre 3 : Services Transition                            | 9  |
| 3.2.4 | Livre 4 : Services Operation                             | 10 |
| 3.2.5 | Livre 5 : Services d'amélioration continue               | 10 |
| 4.    | Liste des références à réviser dans le livre chapitre 7  | 11 |
| 5.    | Mise à jour des références                               | 12 |
| 5.1   | ITI01-2.9  | 12 |
| 5.2   | ITI01-6.1.3  | 12 |
| 5.3   | ITI01-2.8  | 12 |
| 5.4   | ITI01-6.2, ITI01-6.2.2 et ITI01-6.2.3                    | 12 |
| 5.5   | ITI01-4.4.8  | 12 |
| 5.6   | ITI01-4.1.2  | 13 |
| 5.7   | ITI01-4.3.3 et ITI01-4.3.4                               | 13 |
| 5.8   | ITI01-4.4.1  | 13 |
| 5.9   | ITI01-4.5.2  | 13 |
| 5.10  | ITI01-5.4.2  | 13 |
| 5.11  | ITI01-5.4.3  | 13 |
| 6.    | Conclusion   | 14 |
| 7.    | Liste des références                                     | 15 |
|       | Annexes  | 16 |
| A     | Présentation   | 16 |

## 1. Introduction

Ce document contient les résultats d'une comparaison détaillée de l'ITIL v3 avec ITIL v2.

Un bref aperçu de la norme ITIL qui est analysé dans ce document se présente comme suit :

- ITIL v3-Diffusé par le Bureau de Gouvernement du Commerce britannique (OGC), ITIL est l'approche la plus largement acceptée pour la gestion des services IT dans le monde. La version 3 est composée de 27 processus détaillés organisés en cinq processus de haut niveau décrit dans cinq principaux livres :
  - service de Stratégie;
  - Service de Design;
  - Service de Transition
  - Service d'Operation;
  - Service d'amélioration continue.

Ces livres comprennent une fonction de la gestion efficace des services de TI. En outre, ITIL v3 introduit le concept du cycle de vie de service et ceci est décrit dans l'introduction officielle livre au cycle de vie IT Service.

De plus, dans le présent document vous trouvez une révision de toutes les références vers ITIL du chapitre 7 *"La gestion des requêtes de la maintenance du logiciel"* du livre *"Améliorer la maintenance du logiciel"* du Dr Alain April.

## 2. Vue d'ensemble d'ITIL v3

### 2.1 Définition

ITIL v3 est une série de six livres, ITIL est désigné comme la meilleure pratique cohérente et globale pour la gestion des services IT pour fournir de haute qualité des services informatiques. Bien réalisé et publié par un organisme gouvernemental (elle est détenue par le gouvernement britannique), ITIL n'est pas une norme. Les livres sont intitulées:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement
- Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle

### 2.2 Objectif

L'objectif est le développement d'une approche indépendante du fournisseur pour la gestion des services. Le concept derrière le développement a été la reconnaissance de la dépendance accrue au service de l'informatique, qui doit être géré par de haute qualité des processus informatiques.

### 2.3 Les pilotes d'affaire, y compris des situations typiques

ITIL est généralement mis en œuvre sous réserve d'un ou plusieurs des pilotes suivants:

- Processus de service au sein d'une entreprise TI ou les fonctions de services doivent être définis;
- La qualité des services doit être défini et amélioré;
- L'existence d'un besoin de se concentrer sur les services informatiques;
- L'existence d'un besoin de mettre en œuvre des tâches de gestion informatiques spécifiques de services tels que la création d'une fonction centre de services et de niveau de service, incident, problème, et gestion de la disponibilité;
- Il est nécessaire pour atténuer le risque de mettre en œuvre un système de gestion de service qui ne fonctionne pas;
- La livraison des services doit être améliorée.

### 2.4 Risques liés au fait de ne pas applique ITIL

Les risques de ne pas mettre en œuvre ITIL comprennent:

- Les services inefficaces fournis aux utilisateurs et clients;
- Manque de clarté des services et des processus;
- La communication inefficace et inefficente des objectifs de prestation de services;

- Le manque de langage commun pour la prestation de services TI et de services de soutien;
- La priorité inappropriée donnée à différents services;
- L'insatisfaction des utilisateurs et des clients avec des services fournis;
- Planification des services et des ressources inefficace;
- Désalignement des services TI et les besoins opérationnels.

## 2.5 Les critères d'informations adressés dans ITIL

| Les critères         |                      |
|----------------------|----------------------|
| <b>Éfficacité</b>    | Souvent adressée     |
| <b>Efficiace</b>     | Souvent adressée     |
| <b>Continuité</b>    | Moyennement adressée |
| <b>Intégrité</b>     | Moyennement adressée |
| <b>Disponibilité</b> | Moyennement adressée |
| <b>Conformité</b>    | Rarement adressée    |
| <b>Foabilité</b>     | Rarement adressée    |

**Tableau 01 : critères d'informations adressés dans ITIL**

## 2.6 Les ressources TI concernées

| Les ressources TI     |                      |
|-----------------------|----------------------|
| <b>Applications</b>   | Souvent adressées    |
| <b>Information</b>    | Moyennement adressée |
| <b>Infrastructure</b> | Souvent adressée     |
| <b>Personnes</b>      | Souvent adressés     |

**Tableau 02 : Les ressources TI concernées dans ITIL**

## 2.7 Domaines de la gouvernance TI adressés

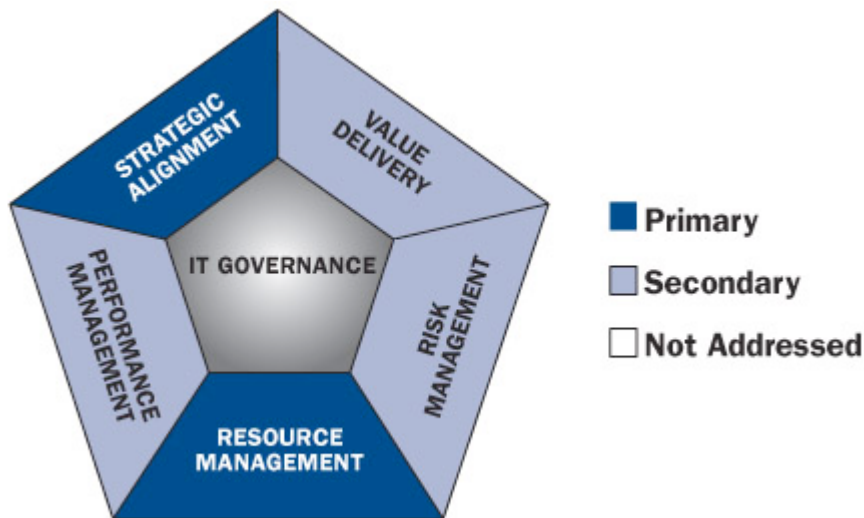


Figure 01 : Domaines de la gouvernance TI adressés par ITIL

## 2.8 Description des cycles d'ITIL

Les cinq livres de base d'ITIL v3 sont les suivants:

- Service Stratégie (SS)-Couvre la planification stratégique des capacités de gestion des services et l'alignement des services et des stratégies d'affaires. En outre, il fournit des indications sur la création de valeur, du marché et des stratégies offertes, la structure des services, les types de prestataires de services, le développement organisationnel, et la gestion financière. Il décrit quatre processus clés: la gestion de la demande, la production d'une stratégie, de gestion de portefeuille de services et la gestion des TI financière.
- Service Design (SD)-Décrit la conception et le développement de services et les processus de gestion des services. Les processus couverts par le présent volume sont catalogue de gestion de service, de niveau de service de gestion, des capacités et gestion de la disponibilité, la gestion des TI de continuité de service, gestion de la sécurité de l'information et la gestion des fournisseurs. Il identifie gestion de la disponibilité, la capacité de gestion, gestion de la continuité et la gestion de la sécurité comme des éléments clés utilisés dans la conception des services à être fournis.
- Service de Transition (ST)- Montre comment les exigences applicables aux stades précédents (stratégie et la conception) sont construites et comment les capacités pour assurer la prestation continue d'un service peut être maintenu. Les processus couverts sont : planification de la transition et de soutien, de gestion du changement, des actifs de service et gestion de la configuration, la libération et la gestion du déploiement, de validation et essai, et de l'évaluation et la gestion des connaissances.
- Service d'Operation (SO)- Couvre la prestation efficace et efficiente et de soutien des services, et fournit une approche pour la gestion d'événement, la gestion des incidents, réalisation de la demande, gestion des problèmes et la gestion des accès. Il fournit également des références aux activités opérationnelles dans d'autres processus.

- Service d'Amélioration Continue (CSI)- Couvre l'amélioration continue du service et la mesure de la performance des processus requis pour le service. Il ya trois domaines clés: la mesure du service, les rapports de service et d'amélioration du service. Les principes de CSI sont couverts dans un processus d'amélioration en sept étapes.

### 3. Les principales différences entre ITIL v2 et v3

Les principales raisons derrière le passage de V2 à V3 était qu'ITIL v2 a été fortement axée sur le processus. En revanche, ITIL v3 est centré sur une approche cycle de vie des services pour aider les départements informatiques se concentrent sur la fourniture de valeur de l'entreprise.

#### 3.1 Sujets de réalignement

Le changement le plus évident est le format de la bibliothèque elle-même. La bibliothèque ITIL v2 a été présentée en sept livres de base: Service Support, Service Delivery, la gestion des infrastructures des TI, de la planification pour mettre en œuvre la gestion des services, gestion des applications, la perspective d'affaires et de gestion de la sécurité. La plupart des professionnels en TI se concentraient sur les deux premiers livres qui sont parfois appelés par leurs couleurs de couverture, comme «le livre bleu" (Service Support) et «le livre rouge" (Service Delivery). Comme ce qui est le cas dans toutes les références du livre Améliorer la Maintenance du Logiciel du Dr Alain April.

Le livre bleu traite les meilleures pratiques des processus pour les activités quotidiennes, tandis que le livre rouge traite les meilleures pratiques des processus pour les activités prospectives. Ils offrent des conseils sur la façon dont les organisations peuvent améliorer leurs processus de travailler plus intelligemment, mais ne sont pas particulièrement aligner les processus des exigences d'affaires plus importantes. Les cinq autres livres touchent légèrement une variété de questions liées au processus ITIL, et sont considérés comme quelque peu ésotérique, même par des experts ITIL.

En revanche, la v3 ITIL a été organisé en cinq nouveaux livres: Stratégie des services, conception de service, Service Transition, Exploitation des services et amélioration continue des services. Ces livres suivent un ordre plus pratique :

1. Comment développer une stratégie d'affaires axée sur la gestion des services TI;
2. Comment concevoir un système pour soutenir la stratégie choisie;
3. Comment faire la transition du système nouvellement conçu à l'environnement de production (en termes de personnes, de processus ainsi que la technologie);
4. Comment soutenir les opérations d'une façon continue;
5. Comment continuer à améliorer les processus et les opérations.

#### 3.2 Expansion des descriptions des processus

Dans ITIL v3, les concepts clés de soutien des services et des processus de prestation de services décrits dans ITIL v2 ont été préservés. Ils ont, cependant, été augmentée de 12 nouveaux procédés. Le meilleur moyen de les voir et de regarder dans les 22 processus visuellement combinés dans la nouvelle structure.

##### 3.2.1 Livre 1 : Services Stratégie

Pas de changements importants de V2 dans la gestion financière.

Gestion de la demande - ITIL v2 traitait des concepts de gestion de la demande dans le cadre de la gestion des capacités. Cependant ITIL v3 introduit le processus de gestion de la demande comme un processus distinct et comme une composante stratégique de la gestion des services.

Service de Gestion de portefeuille - ITIL V2 a uniquement discuté du Service Level Management. ITIL v3 représente une révision fondamentale des services, tout en reconnaissant la nécessité de conceptualiser et à cerner un portefeuille de services avant de traiter avec les spécificités de niveaux de service.

### 3.2.2 Livre 2 : Services Design

Service Level Management - Pas de changements importants de ITIL v2, Ils sont également couverts dans l'amélioration du service continu dans le livre de la conception des services. (Livre 5).

Gestion de la disponibilité, la capacité de gestion et de Gestion de la continuité de service - Pas de changements importants de V2.

Catalogue de services de gestion - Un nouveau processus qui consolide et formalise les processus autour de veiller à ce que un catalogue de services est produit et maintenu, et qu'il contient des informations précises sur tous les services opérationnels et sur ceux qui sont prêts à être exécutés sur le plan opérationnel. En outre, V3 identifie la nécessité de deux parties interdépendantes du catalogue de services, un catalogue «externe» des affaires des services tel que décrit et reconnu par les utilisateurs finaux, et un catalogue «interne» technique qui traite les outils, les processus et procédures nécessaires pour soutenir ces services.

Dans ITIL v2, le concept du catalogue de services a été mentionné, mais aucun de processus n'a été décrit pour sa création ou le maintien, ni de distinction faite entre un catalogue d'affaires et un catalogue technique.

Gestion des fournisseurs - Un processus visant à assurer que tous les contrats et les fournisseurs doivent répondre aux besoins de l'entreprise et qu'ils répondent à leurs ententes contractuelles. La gestion des fournisseurs a été couverte dans la gestion des infrastructures des TI dans ITIL v2.

Gestion de la sécurité de l'information - Un processus complet conçu pour répondre à l'orientation stratégique des activités de sécurité et de s'assurer que les objectifs sont atteints. Il comprend la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des actifs d'une organisation, l'information de données et les services informatiques. La gestion de la sécurité de l'information a été couverte sous une forme très limitée dans ITIL v2. ITIL v3 apporte une mise à jour ce sujet avec les préoccupations actuelles de sécurité de l'information et il apporte un meilleur alignement avec les questions connexes que les organisations informatiques se posent.

### 3.2.3 Livre 3 : Services Transition

Planification de la transition et de soutien est un processus unifié pour coordonner toutes les activités de gestion du changement, gestion de la configuration et la gestion des versions décrites dans ITIL v2. Il a maintenant été élargi et est présenté aux côtés des sujets connexes de service de validation, d'essais, de l'évaluation et la gestion des connaissances (collecte, analyse, stockage et le partage de connaissances et d'informations).

Toutes les sept descriptions de processus ont été élargies. Dans ITIL v2, la gestion des connaissances a été discutée séparément dans le livre Gestion des applications.

### 3.2.4 Livre 4 : Services Operation

Gestion des incidents et la gestion des problèmes - Pas de changements importants d'ITIL v2.

Gestion des événements est un processus autonome pour la détection et la gestion des événements et des alarmes. Dans ITIL v2, la gestion de l'événement a été couverte par la gestion des incidents.

L'exécution des requêtes est un nouveau processus de gestion du cycle de vie de toutes les demandes des clients et généré par les utilisateurs de services. Ces types de demandes comprennent les installations, les déplacements et les fournitures. Dans la version précédente de l'ITIL, ce processus a été couvert par la gestion des incidents. Une différence notable dans ITIL v3 est elle reconnaît maintenant l'existence de demandes de service de rétablissement du service.

Gestion des accès est un nouveau processus qui prévoit des droits et gestion de l'identité liée aux utilisateurs autorisés ayant le droit d'utiliser un service, tout en limitant l'accès aux utilisateurs non autorisés. Dans ITIL v2, la gestion des accès a été couverte dans le livre Gestion de la sécurité.

### 3.2.5 Livre 5 : Services d'amélioration continue

Le livre rouge d'ITIL v2 décrit un programme d'amélioration du service dans le cadre de la gestion des niveaux de service, il traite les meilleures pratiques pour mesurer, surveiller et faire des rapports sur les services qui fournissent les données pour apporter des améliorations. ITIL v3 étend cela dans son propre livre, d'amélioration du service continu, et les structures d'un processus en sept étapes d'amélioration comme suit:

1. Définir ce que vous devriez mesurer;
2. Définir ce que vous pouvez mesurer;
3. Rassembler les données;
4. Traiter les données;
5. Analyser les données;
6. Présentation et utilisation des données,
7. Mettre en œuvre les mesures correctives.

#### 4. Liste des références à réviser dans le livre chapitre 7

| Page | Ref V2  | Numéro de requête | Context  |
|------|---|-------------------|--|
| 196  | ITI01 – 2.9                                   | Req1              | Gestion des requêtes de services et des événements   |
| 199  | ITI01 – 6.1.3                                 | Req2              | Gestion de la capacité et la planification de la maintenance   |
| 200  | ITI01 – 2.8                                   | Req2              | Gestion de la configuration du logiciel, gestion des requêtes de services et des événements                    |
| 209  | ITI01 – 6.2<br>ITI01 – 6.2.2<br>ITI01 – 6.2.3 | Req2.2.10         | Planification et gestion de capacité<br>Gestion de capacité des services et gestion de capacité des ressources |
| 212  | ITI01 – 4.4.8                                 | Req3.2.3          | Suivi des activités planifiées et approuvée  |
| 213  | ITI01 – 4.1.2                                 | Req4              | Gestion de l'entente de services et de sous-traitance  |
| 216  | ITI01 – 4.3.3<br>ITI01 – 4.3.4                | Req4.2.1          | Gestion du compte client   |
| 220  | ITI01 – 4.4.1                                 | Req4.2.5          | Gestion des ententes de services et des contrats de sous-traitance de la maintenance                           |
| 222  | ITI01 – 4.5.2                                 | Req4.2.8          | Revue des réalisations et des résultats des services fournis   |
| 223  | ITI01 – 5.4.2                                 | Req4.2.9          | Politique de facturation des services, les facteurs gouvernant les systèmes de facturation.                    |
| 223  | ITI01 – 5.4.3                                 | Req4.2.9          | Précision des coûts de services  |

**Tableau 03 : Liste des références à réviser dans le livre chapitre 7**

## 5. Mise à jour des références

Dans le livre *Améliorer la maintenance du Logiciel*, Dr Alain April fait référence au cadriceiel ITIL v2 à plusieurs reprises, et plus spécifiquement dans le chapitre 7 : *La gestion des requêtes de la maintenance du logiciel*. La présente partie, relève toutes les références vers ITIL v2 du chapitre 7, explorer le contexte de référence et mapper la référence vers la dernière mise à jour du cadriceiel ITIL, qui est la version 3.

### 5.1 ITI01–2.9

À la page 196, Dr Alain April fait référence au livre *Service Delivery* d'ITIL v2, dans le cadre de la requête *Req1* de la gestion des requêtes de services et des événements, cette référence pointe vers le chapitre 2.9 qui traite la gestion des incidents.

Dans ITIL V3, la *Req1* devrait faire référence au livre *Services Operation*, au chapitre 2.4.5 : Les processus des services d'opérations, plus particulièrement 2.4.5.1 pour la gestion des événements, et 2.4.5.3 pour l'exécution des requêtes.

Comme vous avez remarqué, la gestion des événements est devenue un nouveau processus autonome pour la détection et la gestion des événements et des alarmes dans la version 3, aussi l'exécution des requêtes est un nouveau processus de gestion du cycle de vie de toutes les demandes des clients.

### 5.2 ITI01–6.1.3

À la page 199, sous la requête *Req2* : La planification de la maintenance, cette partie fait référence au livre *Service Delivery* de la version 2, au chapitre 6.1.3 qui traite la gestion de la capacité.

Dans la version 3, la gestion de la capacité a un nouveau processus qui est globalement traité dans le livre *Services Operation* dans la section 4.6.4 Gestion de capacité.

### 5.3 ITI01–2.8

À la page 200, sous la requête *Req2*, le livre fait référence à la gestion de mise à jour, section 2.8 du livre *Service Delivery* de la version 2.

Dans la nouvelle version, cette référence devrait pointer au livre de *Services Operation* dans la section 4.6.3 Gestion de mise à jour et de déploiement.

### 5.4 ITI01–6.2, ITI01–6.2.2 et ITI01–6.2.3

À la page 209, sous la requête *Req2.2.10*, Dr Alain April fait référence au service et aux ressources de la gestion de capacité, section 6.2.2 et 6.2.3 du livre *Service Delivery* de la version 2.

Dans la troisième version d'ITIL, il y'a trois volets de gestion de capacité (affaires, services et ressources) qui sont traités dans la section 4.6.4 Gestion de capacité au livre de *Services Operation*.

### 5.5 ITI01–4.4.8

À la page 212, sous la requête *Req3.2.3*, qui mentionne que le suivi et la supervision des niveaux de service des logiciels en production est effectué dans des réunions internes, dans cette requête on fait référence à la revue des contrats et des accords sur les niveaux opérationnels, section 4.4.8 du livre *Service Delivery* de la version 2.

Dans la version 3, ceci devrait se référer à la section 5.14.2 du livre de *Services Operation*, qui traite revus des activités et des procédures.

## **5.6 ITI01–4.1.2**

À la page 213, sous la requête *Req4*, qui traite la gestion de l'entente et de sous-traitance, cette requête fait référence au niveau de service de gestion, section 4.1.2 du livre *Service Delivery* de la version 2.

Dans la version 3, ceci devrait se référer à la section 4.6 du livre Amélioration Continue des Service, qui traite l'objectif du SLM et le plan d'amélioration continue. Et aussi à la section 4.2 du livre *Service Design*.

## **5.7 ITI01–4.3.3 et ITI01–4.3.4**

Aux pages 216 et 217, sous la requête *Req4.2.1*, on fait référence aux accords de niveau de service, section 4.3.3 et 4.3.4 du livre *Service Delivery* de la version 2.

Dans la version 3, ceci devrait se référer à la section 6.2.6.2 du livre *Services Operation*, qui traite les ententes de niveau de service.

## **5.8 ITI01–4.4.1**

À la page 220, sous la requête *Req4.2.5*, on fait référence à la production du service de catalogues, section 4.4.1 du livre *Service Delivery* de la version 2.

Dans la version 3, ceci devrait se référer à la section 4.2.3.1 du livre *Services Stratégie*, qui traite l'interopérabilité du service en question avec les autres services.

## **5.9 ITI01–4.5.2**

À la page 222, sous la requête *Req4.2.8*, on fait référence au service des rencontres de revue, section 4.5.2 du livre *Service Delivery* de la version 2.

Dans la version 3, ceci devrait se référer à la section 3.6 Communication, dans laquelle on trouve le point 3.6.1 qui traite toutes les sortes de rencontres au niveau d'opération, client et département. Dans le livre *Service Operation*.

## **5.10 ITI01–5.4.2**

À la page 223, sous la requête *Req4.2.9*, Dr Alain April fait référence aux politiques de facturation, section 5.4.2 du livre *Service Delivery* de la version 2.

Dans la version 3 d'ITIL, ceci devrait se référer à la section 5.1.1 La valeur de l'entreprise et les avantages de la gestion financière, du livre *Service Stratégie*.

## **5.11 ITI01–5.4.3**

À la page 223, sous la requête *Req4.2.9*, on fait référence aux pratiques de facturation, section 5.4.3 du livre *Service Delivery* de la version 2.

Dans la version 3 d'ITIL, ceci devrait se référer à la section 5.1.3 Les méthodes, modèles, activités et techniques de facturation, du livre *Service Stratégie*.

## 6. Conclusion

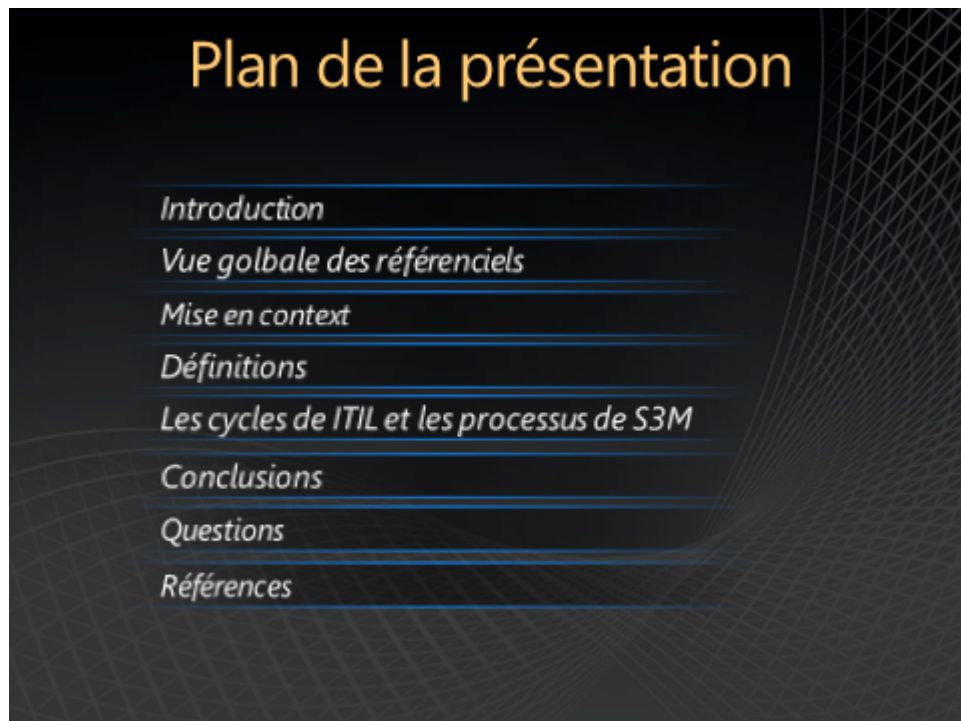
Les principaux changements incluent entre la version 2 la version 3: Une consolidation de la bibliothèque en cinq livres; l'ajout de 12 nouveaux procédés et trois nouvelles fonctions; mettant l'emphase sur la gestion des services par l'intermédiaire du cycle de vie ensemble du service, et l'accent sur la création de valeur de l'entreprise par rapport à une simple amélioration de l'exécution des processus.

## 7. Lise des références

- Améliorer la maintenance du Logiciel, Dr Alain April
- ITIL V2 Service Delivery
- ITIL V3 Service Operation
- ITIL V3 Service Strategy
- ITIL V3 Continual Service Improvement
- ITIL V3 Service Design
- Key Differences Between ITIL v2 and v3, Martin Likier and Mike Tainter, Forsythe.
- COBIT Mapping of ITIL V3 With COBIT 4.1, IT Governance Institute

## Annexes

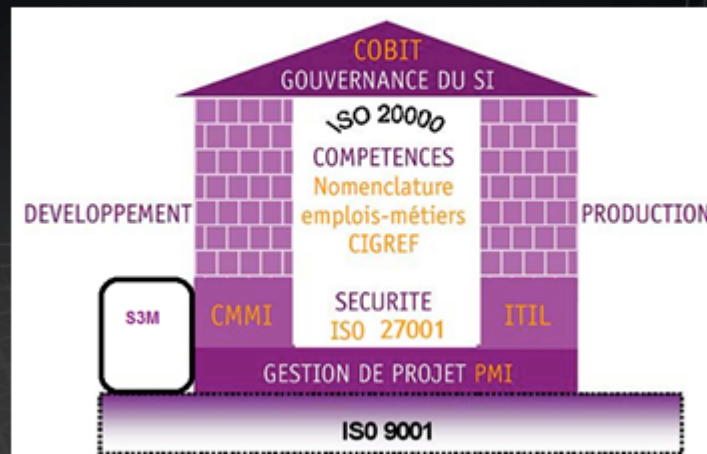
### A Présentation



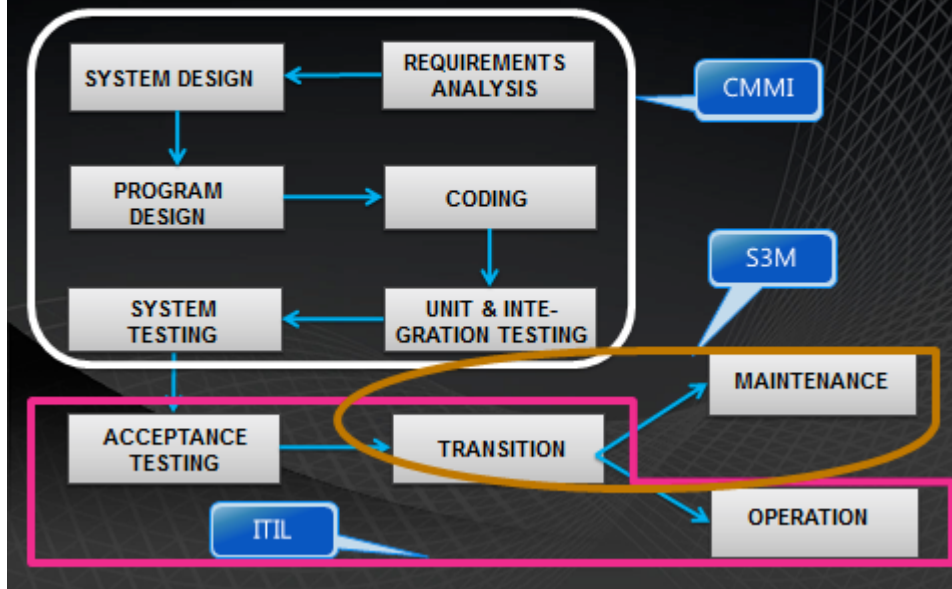
# Intoduction

- C'est quoi ITIL?
- C'est quoi S3M?
- Quelle sont les points de rencontre entre ITIL et S3M?

## Vue Golobale des Référenciels



## Mise en contexte



## Définitions



- Un référentiel permettant d'améliorer le degré de maîtrise de la gestion des services TI
- Basé sur ISO 20000 (la 1<sup>ère</sup> norme internationale pour la gestion des services informatiques)
- Valeurs pour l'entreprise :
  - Réduire les coûts des services TI à long terme;
  - Améliorer la qualité des services TI
  - Aligner les services TI avec les besoins de l'entreprise;
  - Améliorer l'efficacité et l'efficacé et réduire les risques;
- Valeurs pour le client:
  - Service adapté au besoin;
  - Performance, risque réduit;
  - Disponibilité, capacité, continuité et sécurité.

En résumé

ITIL est axé sur une perspective client afin de fournir la valeur au « business »

# Définitions (Suite)

## S3M

- Une norme qui a pour but d'optimiser les processus de la maintenance applicative du logiciel.
- Pertinente pour la maintenance :
  - Des applications développés et maintenus à l'interne;
  - Pour évaluer les pratiques utilisées en impartition avec un fournisseur externe.
- Offre une approche d'amélioration par itinéraires et facettes;
- Couvre les normes suivantes :
  - ISO/IEC 12207;
  - ISO14764 de la maintenance du logiciel;
  - Les éléments pertinents du CMMI;
  - Il est conforme aux recommandations de l'ISO15504.

### En résumé

S3M est aussi axé sur une perspective client

## Les cycles de ITIL et les processus de S3M

### Les cycles ITIL

- La stratégie des services;
- la conception des services;
- La transition des services;
- L'exploitation des services;
- L'amélioration continue de ces services.

### Les processus S3M

- Transition;
- Gestion des requêtes;
- Service (support opérationnel, correctif, évolutif);
- Mise en production;
- Surveillance de la production.

## Les cycles de ITIL et les processus de S3M (Suite)

### Les cycles du référentiel ITIL

#### Stratégie des services

- Définition d'actions cohérentes pour réaliser ou pour atteindre un ou des objectifs :
  - Maximiser l'efficacité et la performances des Services TI;
  - Justifier le ROI;
  - Partenariats entre les fournisseurs de services TI

#### Conception des services

- Conception de solutions de services;
- Conception de systèmes de support;
- Conception d'architectures technologiques;
- Conception de processus informatiques;
- Conception systèmes de mesure.

Mesures S3M

## Les cycles de ITIL et les processus de S3M (Suite)

#### Transition des services

- Ce cycle a le rôle d'évaluer l'impact du changement;
- L'impact est évalué selon :
  - La raison du changement;
  - Le risque;
  - Ressources requises;
  - Relation avec les autres changements.
- Il existe 3 types de changements
  - Standard;
  - Normal;
  - Urgent.

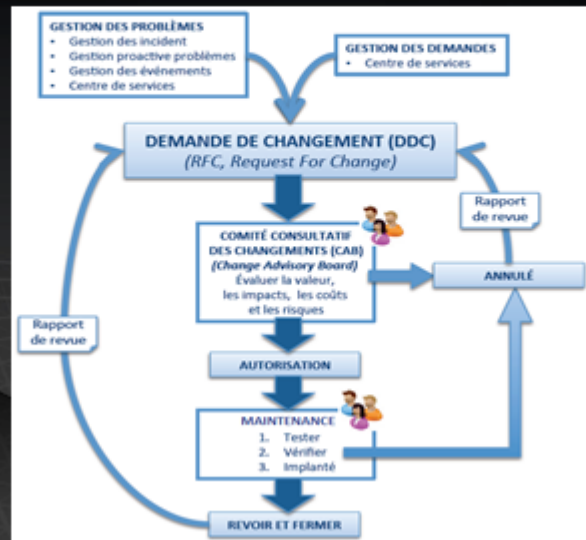
#### Gestion des changements

Dans le cas d'un changement applicatif, le changement devient une requête de maintenance, qui sera aussi évaluée selon les règles de S3M :

- Corrective;
- Preventive;
- Adaptive;
- Perfective.

## Les cycles de ITIL et les processus de S3M (Suite)

### Exemple 1 : Interaction entre ITIL et S3M



## Les cycles de ITIL et les processus de S3M (Suite)

### Exploitation des services

- Gestion des opérations :
  - Gérer l'exécution des activités quotidiennes (SLA)
- Centre de service :
  - Demandes;
  - Incidents (Majeur: impact, urgence et priorité);
  - Problèmes.
- Gestion de support technique :
  - Gestion de l'infrastructure TI.
- Support des application:
  - Gérer les applications dans leur cycle de vie : conception, tests et améliorations des applications qui font partie des SI.

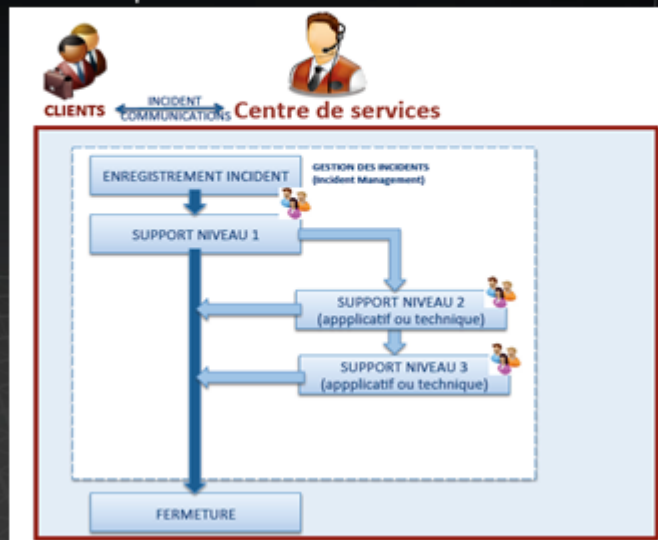
# Les cycles de ITIL et les processus de S3M (Suite)

Exemple 2 : Interaction entre ITIL et S3M



# Les cycles de ITIL et les processus de S3M (Suite)

Exemple 3 : Interaction entre ITIL et S3M



## Les cycles de ITIL et les processus de S3M (Suite)

### Amélioration des processus

#### **Amélioration des services**

- Vision:
  - Identifier les services à améliorer
- Planification :
  - Fixer les objectifs de performance.
- Diagnostic :
  - Documenter les processus.
- Recommendation :
  - Preposer un plan d'implantation des recommandations.

S3M intègre aussi ces références d'amélioration de processus

## Les cycles de ITIL et les processus de S3M (Suite)

### ■ Les mesures:

- On ne peut pas améliorer ce qu'on ne contrôle pas;
- On ne peut pas contrôler ce qu'on ne mesure pas;
- On ne peut pas mesurer ce qui n'est pas défini.

## Conclusion

- Existence de plusieurs points en communs entre ITIL et S3M;
- Le fait que les deux modèles sont intégrés dans une entreprise augmente son productivité que ce soit au niveau applicatif ou au niveau des services TI;

Questions?

# Références

- <http://www.s3m.ca>;
- [http://fr.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library](http://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library);
- <http://fr.wikipedia.org/wiki/S3M>
- <https://cours.etsmtl.ca/mti825/>
- Améliorer la maintenance du logiciel [April-Abran]