



IBM



IBM France - Service d'Infogérance
Processus et Management de la qualité
Implémentation et retour d'expérience d'Audit sur l'ISO 20000 et 27001

Gérard Grélou, Muriel Collignon
21 Novembre 2007

Agenda

- ❖ **Scope**
- ❖ Préparation
- ❖ Pré-Audit
- ❖ Audit de certification

Missions

- ❖ IBM « Strategic Outsourcing Services » assure la gestion des systèmes d'information des entreprises.
- ❖ Le contrat d'externalisation peut inclure le transfert de personnel et d'actifs informatiques vers IBM.
- ❖ IBM fournit des garanties de niveau de service pour certifier que la qualité de service est atteinte et évaluée.

- ❖ IBM propose les services d'externalisation stratégiques suivants :
 - « e-business Hosting Services »
 - Services d'externalisation de centre de données (« data center »)
 - Service de gestion de centre de données (« Command center »)
 - Services de gestion de stockage (« Managed storage services »)
 - Services d'externalisation de réseau
 - Services de gestion de postes de travail

France : 6 Sites

Paris & Marne-la-Vallée

Corbeil-Essonnes

Lyon

Clermont-Ferrand

La Gaude

Montpellier



Positionnement : ISO 9001, ITIL, ISO 20000 et ISO 27001

ISO 9001	ITIL	ISO 20000	ISO 27001
Adresse toutes les exigences liées à un Business sans se concentrer spécifiquement sur les processus des Systèmes d'information.	Adresse les meilleures pratiques des Systèmes de l'information basées sur leurs processus spécifiques.	Adresse les exigences liées aux systèmes de l'information, et leur Système de Management	Adresse les exigences liées à la sécurité des systèmes de l'information, et leur Système de Management
<ul style="list-style-type: none"> - Système de management - Management des processus 	Meilleurs processus de l'IT (Information Technology)	<ul style="list-style-type: none"> - Système de Management de l'IT - Management des processus de l'IT 	<ul style="list-style-type: none"> - Système de Management de la sécurité de l'IT - Contrôle de la sécurité de l'IT
<ul style="list-style-type: none"> - Processus : libres 	<ul style="list-style-type: none"> - Processus : Description des processus IT 	<ul style="list-style-type: none"> - Processus : 13 Processus IT imposés 	<ul style="list-style-type: none"> - Un des processus de l'ISO 20000
<ul style="list-style-type: none"> - Certification d'activités 	<ul style="list-style-type: none"> - Certification de personnes 	<ul style="list-style-type: none"> - Certification d'activités 	<ul style="list-style-type: none"> - Certification d'activités

Interaction des normes

Systeme commun de management de la Qualite

Certificats existants :

- ISO 9001 IBM Europe
- ISO 9001 Realisation des services infogérances monde

Certification
Octobre 2007

ISO 20000 (Basé sur ITIL)

Certification
Octobre 2007

ISO 27001
(securite)

ISO 9001

Agenda

❖ Scope

❖ **Préparation**

❖ Pré-Audit

❖ Audit de certification

Préparation

❖ **Eléments déclencheurs**

- Etudes marketing et Business
- Majorité des entreprises certifiées ISO 9001
- ISO 20000 et 27001 : Facteur de différenciation pour les services des systèmes d'information



❖ **Situation initiale** : point fort du système IBM

- Processus de gestion de système d'information définis et appliqués
- Organisation de la sécurité en place
- Contrôles de sécurité en place



❖ **Mise en place d'un projet d'entreprise**

- Sponsor nommé
- 1 chef de projet nommé dédié
- 1 Responsable Processus et Qualité dédié
- Gouvernance définie avec forte implication du management



Préparation

❖ Lancement du projet

- Séance de lancement réalisée en **Octobre 2006**
 - Information sur les normes
 - Rappel du Système Qualité IBM
 - Planification
 - Tâches à réaliser

❖ Mise en place de la gouvernance projet

- Sous projets par
 - Système de management de la qualité
 - Les processus de la norme ISO 20000
 - Le Management de la sécurité et ses contrôles (ISO 27001)





❖ Mise en place du management des processus

- Nomination de Manageurs de processus IBM
- Nomination de Coordinateurs de processus sous la responsabilité du Manageur de processus
- Compétence :
 - ITIL de base
 - Connaissance des processus internes
 - Connaissance des exigences de la norme



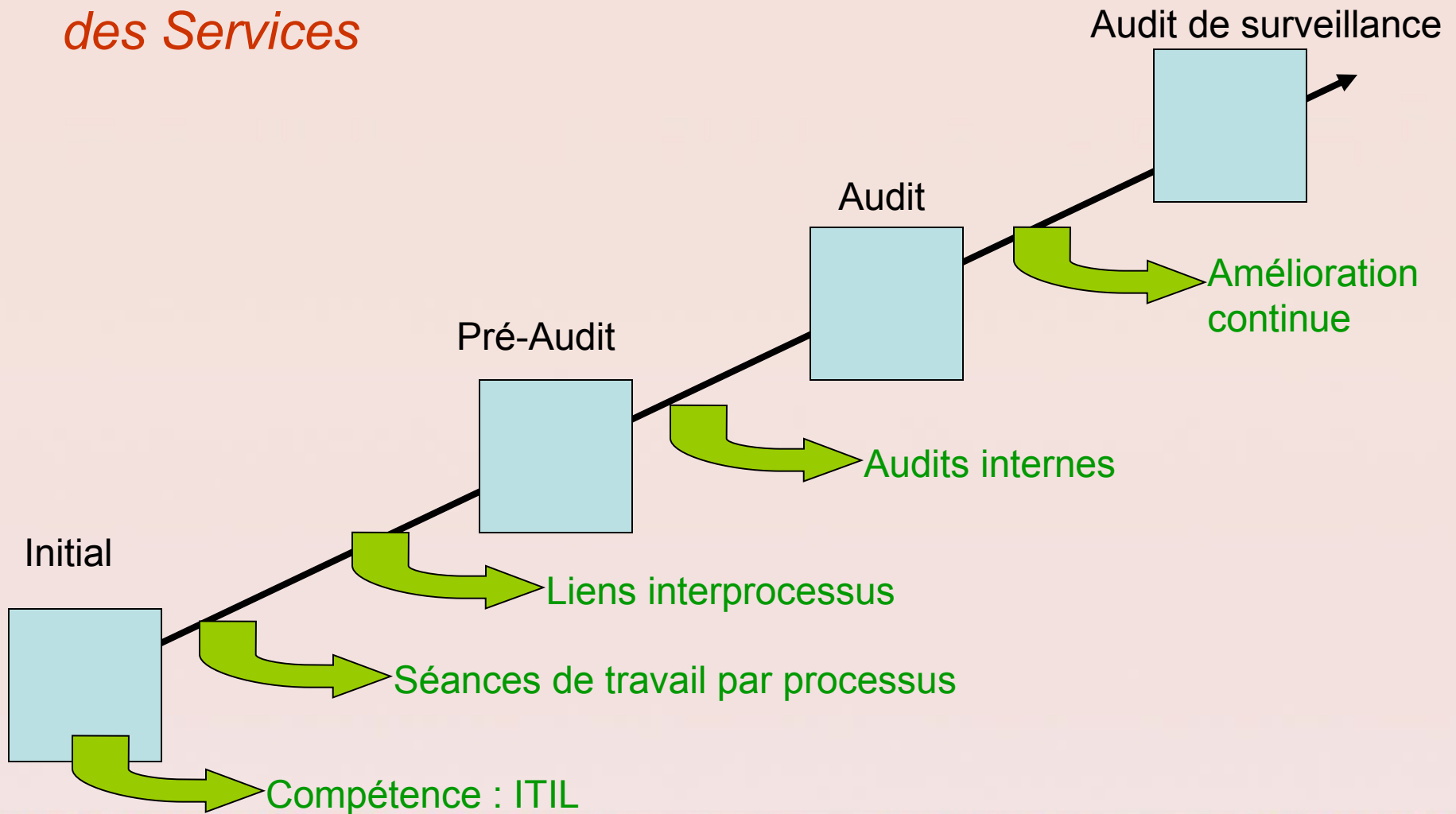
Focus ISO 27001

❖ Adaptation du management de la sécurité

- Manageur du processus sécurité IBM déjà en place
- Extension des missions des Coordinateurs de processus sous la responsabilité du Manageur de processus
- Management des risques sécurité : 
 - Revues régulières
 - Suivi des plans d'actions
- 218 livrables projets (Systèmes de management et Contrôle) dont les 133 mesures intégrées dans le « statement of applicability »
 - Identification des liens avec les autres processus 

Démarche commune ISO 20000 / 27001

Amélioration du Système de Management des Services



Agenda

- ❖ Scope
- ❖ Préparation
- ❖ **Pré-Audit**
- ❖ Audit de certification

Pré-Audit

❖ Réalisé par BVC (Bureau Veritas Certification) en **Juin 2007**

- Durée : 2 jours
- Focus sur :
 - Les processus critiques
 - Le niveau de référence documentaire

❖ **Points forts :**

- Préparation à l'audit final
- Prise de connaissance du niveau atteint et ce qui reste à faire.
- Identification de non-conformités devant être résolues avant l'audit final.

❖ **Point faible :**

- Pré-audit sur un système de management en cours de restructuration.

Agenda

- ❖ Scope
- ❖ Préparation
- ❖ Pré-Audit
- ❖ **Audit de certification**

Audit de certification

- ❖ **Durée : 15 Octobre au 19 Octobre 2007**
- ❖ **BVC : 3 auditeurs en parallèle sur une semaine**
- ❖ **IBM : une centaine de personnes auditée sur l'ensemble des 6 sites**

- ❖ **Résultats audit :**
 - Forte implication du management
 - Politiques Qualité et Sécurité bien définies
 - Bonne traçabilité des évidences
 - Système Qualité mature
- ❖ **Plus value pour IBM :**
 - Focus sur les interactions entre les différents processus.

Challenge pour établir le système de management de la gestion des services

❖ Financement

❖ Ressources

❖ Compétences

❖ Expérience

❖ Durée (de 1 à 1,5 an)

Merci pour votre attention

Questions ?

