Propulsé par la dalaisonhtml { Color en arrière-plan: LightGray; } corps { marge: 0 auto; Largeur: 800px; rembourrage: 30px; Color d'arrière-plan: blanc; Font-Family: Arial, Sans-Serif; Box-shadow: 10px 10px 10px gris; } chiffre{ Affichage: bloc; Largeur: 100%; marge: 0px; marge: 10px; marge-fond: 10px; } img { Affichage: bloc; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; largeur maximale: 640px; max-height: 640px; } tableau { largeur min: 500px; Color d'arrière-plan: blanc; Border-Collapse: s'effondrer; PADDING INCELLAGE: 5px; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; } th, td { Border: 1px noir solide; rembourrage: 8px; } ème { Police-poids: Bold; } table tr: nth-child (même) td { Color en arrière-plan: LightGray; } Annotation mathématique { Affichage: aucun; } .formule-non décodé { CONTEXTE: Répéditation-linéaire-gradient ( 45deg, / \* angle des rayures \* / Lightgray, / \* première couleur \* / Lightgray 10px, / \* longueur de la première couleur \* / Blanc 10px, / \* deuxième couleur \* / Blanc 20px / \* longueur de la deuxième couleur \* / )); marge: 0; Texte-aligne: Centre; }

# 

# Échantillon: Politique de gestion des services

Ce document est un exemple de politique de gestion des services.Version 1.0 (2014-02-21)

## COMMENTAIRES ET UTILISATION DES GUIDANCES

* Cet échantillon a été créé pour donner une idée de l'apparence d'une politique de gestion des services.Tous les contenus sont exemplaires et l'échantillon peut ne pas refléter pleinement tous les contenus et sujets requis dans un scénario donné en pratique.
* Pour cet échantillon et son contenu, la terminologie (termes et définitions) selon FITSM-0 s'applique.

# Politique de gestion des services

## Alignement IT-Business

La fourniture des services informatiques doit être alignée sur les besoins des clients et des utilisateurs.

* Les services doivent être fournis à une qualité définie, suffisante pour satisfaire aux exigences identifiées à partir des processus métier.
* Un portefeuille de services clair doit être développé et maintenu comme base pour toutes les activités de prestation de services et de gestion des services.
* Pour tous les services, un SLA de niveau d'entreprise et / ou des SLA spécifiques, qui ont été convenus avec les parties prenantes concernées, seront en place.

## Processus Approche

Pour gérer efficacement tous les services informatiques et composants sous-jacents, une approche basée sur les processus de la gestion des services doit être adoptée.

* Tous les processus requis doivent être définis, communiqués et améliorés en fonction des besoins commerciaux et des commentaires des personnes et des parties impliquées.
* Tous les rôles et responsabilités pour la gestion des services (y compris les rôles dans le cadre des processus de gestion des services) doivent être clairement définis.

## Amélioration continue

Les processus de gestion des services et des services seront continuellement améliorés.

* Les commentaires des parties prenantes de l'entreprise doivent être utilisés pour améliorer continuellement les services et la qualité des services.Toutes les propositions d'améliorations doivent être enregistrées et évaluées.
* La gestion des services doit être améliorée en fonction de la surveillance continue des performances et de l'efficacité des processus.

## Formation et sensibilisation

Grâce à des formations et à des mesures de sensibilisation, il est veillé à ce que le personnel impliqué dans les activités de gestion des services puisse jouer efficacement en fonction de leurs rôles assignés.

## leadership

Top Management est attaché à cette politique et à sa mise en œuvre.Il fournit les ressources nécessaires pour mettre en œuvre et améliorer la gestion des services et améliorer la satisfaction des clients avec les services informatiques.

## Contrôle du document ID de document [Identificateur de document unique] Titre du document Service Politique de gestion Emplacement de stockage définitif [Emplacement de stockage, e.g.URL du fichier sur un système de gestion de serveur ou de document] propriétaire de document [Nom de la personne principalement responsable de l'entretien et de la révision de ce document] < / td> version [version] Dernière date de changement [ Date] Revue suivante Date d'échéance [Date] Version et modification du suivi [Historique de la version et journal de modification simple]

# .