Standards for lightweight IT service management

Parte 1: Requisitos

Versão 3.0

Esta obra está licenciada sob uma Licença Internacional Creative Commons Attribution 4.0.
www.fitsm.eu

Controle de documentos

Título do documento	FitSM-1: Requisitos
Versão do documento	3.0
Data de lançamento	2023-10-24

Conteúdos

1. Prefácio 1

2. Sobre este documento 1

3. Requisitos gerais para um sistema de gerenciamento de serviços 2

4. Requisitos específicos de processos 5

A FitSM foi co-financiada pela Comissão Europeia sob o contrato número 312851.

1. Prefácio

FitSM é uma família de normas leves destinada a apoiar a implementação do gerenciamento de serviços tecnologias de informação (GSTI), incluindo cenários federados. A abordagem FitSM baseia-se em quatro princípios-chave: praticidade, consistência, suficiência e extensibilidade.

FitSM é e continuará a ser gratuito para todos. Isto abrange todas as partes da norma, incluindo as partes principais e as ajudas à implementação. Todas as partes da norma FitSM e material relacionado publicado pelo grupo de trabalho FitSM são licenciadas sob uma Licença Internacional Creative Commons.

O desenvolvimento do FitSM foi apoiado pela Comissão Europeia como parte do Sétimo Programa-Quadro. FitSM é mantido pela ITEMO e.V., uma parceria sem fins lucrativos de especialistas na área do gerenciamento de tecnologias de informação (TI), incluindo peritos da indústria e pesquisa.

FitSM foi concebido para ser compatível com outras abordagens ao GSTI, tais como a Norma Internacional ISO/IEC 20000 e as boas práticas ITIL. No entanto, o modelo de processos FitSM, os requisitos, as atividades recomendadas e o modelo de papéis visam uma implementação ligeira e mais exequível. A família FitSM é composta por vários documentos, fornecendo orientação e contributos sobre diferentes aspectos do GSTI:

- FitSM-0: Visão geral e vocabulário
- FitSM-1: Requisitos (este documento)
- FitSM-2: Atividades e implementação dos processos
- FitSM-3: Modelo de papéis
- FitSM-4: Modelos e exemplos *(conjunto de documentos em contínuo desenvolvimento)*
- FitSM-5: Guias de implementação *(conjunto de documentos em contínuo desenvolvimento)*
- FitSM-6: Esquema de avaliação da maturidade e capacidade

Todos os documentos estão disponíveis e publicados na sua versão mais recente através do website www.fitsm.eu.

2. Sobre este documento

Os requisitos enunciados nesta parte da série de normas FitSM destinam-se a apoiar processos efetivos e leves de gerenciamento de serviços TI (GSTI) em uma organização (ou parte de uma organização) que presta serviços TI a clientes, e a harmonizar o GSTI entre federações e múltiplos fornecedores.

Esta parte da norma fornece:

- 17 requisitos gerais para um sistema de gerenciamento de serviços (SGS), agrupados em 7 categorias;
- 65 requisitos específicos de processo e para um SGS, agrupados em 14 categorias de acordo com o modelo de processos tal como descrito no FitSM-0.

Esta norma é aplicável a todos os tipos de organizações (por exemplo, empresas comerciais, agências governamentais, organizações sem fins lucrativos) a partir das quais são prestados serviços de TI, independentemente do tipo, dimensão e natureza dos serviços prestados.

Para efeitos desta norma, aplicam-se os termos e definições de acordo com FitSM-0: Visão Geral e Vocabulário.

3. Requisitos gerais para um sistema de gerenciamento de serviços

RG1 Compromisso e responsabilidade da alta gerência (CRG)

REQUISITOS

- RG1.1 Um membro da alta gerência do(s) provedor(es) de serviços envolvido(s) na entrega de serviços deve ser designado como o dono do SGS para ser responsável pelo SGS global.
- RG1.2 Deve ser definida uma política geral de gerenciamento de serviços que inclua objetivos globais de gerenciamento de serviços, bem como um compromisso de melhoria contínua e uma abordagem orientada a serviços e a processos. A política de gerenciamento de serviços deve ser aprovada e comunicada às partes relevantes pelo dono do SGS.
- RG1.3 O dono do SGS deve realizar revisões de gerenciamento em intervalos planejados.

r

RG2 Documentação (DOC)

REQUISITOS

- RG2.1 Os elementos-chave do SGS devem ser documentados para apoiar um planejamento efetivo. Esta documentação deve incluir a declaração do escopo do SGS (ver RG3), a política geral de gerenciamento de serviços (ver RG1), bem como o plano de gerenciamento de serviços e planos relacionados (ver RG4).
- RG2.2 Devem ser criadas e mantidas definições documentadas de todos os processos de gerenciamento de serviços (ver RP1-RP14). Cada uma destas definições deve incluir:
  - Descrição dos objetivos do processo
  - Descrição das entradas, atividades e saídas do processo
  - Descrição dos papéis e responsabilidades específicas do processo
  - Descrição das interfaces com outros processos
  - Políticas relacionadas com processos específicos, conforme necessário
  - Procedimentos relacionados com processos e atividades específicas, conforme necessário
- RG2.3 Os resultados-chave de todos os processos de gerenciamento de serviços (ver RP1-RP14) devem ser documentados e a execução das atividades-chave destes processos deve ser registada.
- RG2.4 A informação documentada deve ser controlada, abordando as seguintes atividades, conforme aplicável:
  - Criação e aprovação
  - Comunicação e distribuição
  - Revisão
  - Controle de versões e mudanças

RG3 Escopo e partes interessadas do gerenciamento de serviços de TI (EPI)

REQUISITOS

- RG3.1 As partes interessadas dos serviços de TI e do SGS devem ser identificados e as suas necessidades e expectativas analisadas. Devem ser considerados os requisitos legais, regulamentares e contratuais relevantes.
- RG3.2 O escopo do SGS deve ser definido tendo em consideração os resultados da análise das partes interessadas.

RG4 Planejamento do gerenciamento de serviços de TI (PLAN)

REQUISITOS

- RG4.1 Deve ser criado e mantido um plano de gerenciamento de serviços. Deve incluir:
  - Metas e calendário de implementação ou melhoria do SGS e dos processos relacionados
  - Papéis e responsabilidades
  - Atividades de treinamento e conscientização
  - Tecnologia (ferramentas) para suportar o SGS
- RG4.2 Qualquer plano específico de um processo deve ser alinhado com o plano global de gerenciamento de serviços.

RG5 Implementação do gerenciamento de serviços de TI (EXE)

REQUISITOS

- RG5.1 O plano de gerenciamento de serviços deve ser implementado.
- RG5.2 No escopo do SGS, os processos de gerenciamento de serviços definidos devem ser seguidos na prática, e a sua aplicação, juntamente com a adesão a políticas e procedimentos relacionados, devem ser aplicados.

RG6 Monitoração e revisão do gerenciamento de serviços de TI (VER)

REQUISITOS

- RG6.1 A eficácia do SGS e dos seus processos de gerenciamento de serviços deve ser medida e avaliada com base em indicadores-chave de desempenho adequados, suportando meta definidas ou acordadas.
- RG6.2 As avaliações ou auditorias do SGS serão realizadas em intervalos planejados para avaliar o nível de maturidade e conformidade.

RG7 Melhoria contínua do gerenciamento de serviços (AGIR)

REQUISITOS

- RG7.1 As não conformidades e desvios das metas devem ser identificados e devem ser tomadas medidas para evitar a sua repetição.
- RG7.2 A política de gerenciamento de serviços, o plano de gerenciamento de serviços e todos os processos de gerenciamento de serviços devem ser sujeitos a uma melhoria contínua. As respetivas melhorias devem ser identificadas, avaliadas e implementadas de acordo com o processo de Gerenciamento de Melhoria Contínua dos Serviços (ver RP14).

4. Requisitos específicos de processos

RP1 Gerenciamento do portfólio de serviços (GPS)

REQUISITOS

- RP1.1 Deve ser mantido um portfólio de serviços. Todos os serviços devem ser especificados como parte do portfólio de serviços.
- RP1.2 As propostas de serviços novos ou alterados devem ser avaliadas com base na demanda prevista, recursos necessários e benefícios esperados.
- RP1.3 A evolução dos serviços ao longo do seu ciclo de vida deve ser gerenciada. Isto deve incluir o planejamento de novos serviços e mudanças importantes aos serviços existentes. Os planos devem considerar prazos, responsabilidades, tecnologia nova ou alterada, comunicação e critérios de aceitação de serviços.
- RP1.4 Para cada serviço, devem ser identificados os fornecedores internos e externos envolvidos na entrega do serviço, incluindo, se for o caso, os membros da federação. Os seus pontos de contacto, papéis e responsabilidades devem ser determinados.

RP2 Gerenciamento de níveis de serviço (GNS)

REQUISITOS

- RP2.1 Deve ser mantido um catálogo de serviços.
- RP2.2 Para todos os serviços prestados aos clientes, devem estar em vigor acordos de níveis de serviço (ANSs) que devem ser revistos em intervalos planejados.
- RP2.3 O desempenho do serviço deve ser avaliado em relação às metas de serviço definidas nos ANSs.
- RP2.4 Para serviços ou componentes de serviços de apoio, os acordos de apoio (AAs) e os acordos de níveis operacionais (ANOs) devem ser acordados conforme necessário e revistos em intervalos planejados.
- RP2.5 O desempenho dos serviços e componentes de serviços de apoio deve ser avaliado em relação às metas definidas nas AAs e ANOs.

RP3 Gerenciamento de relatórios de serviço (GRS)

REQUISITOS

- RP3.1 Os relatórios necessários devem ser identificados. Os relatórios devem abranger o desempenho dos serviços e processos em relação a metas definidas, eventos significativos e não conformidades detetadas.
- RP3.2 Os relatórios devem ser acordados com os seus destinatários e especificados. A especificação de cada relatório deve incluir a sua identidade, propósito, audiência, frequência, conteúdo, formato e método de entrega.
- RP3.3 Os relatórios devem ser produzidos e entregues aos seus destinatários de acordo com as especificações.

RP4 Gerenciamento de disponibilidade e continuidade de serviços (GDCS)

REQUISITOS

- RP4.1 Os requisitos de disponibilidade e continuidade dos serviços devem ser identificados e revistos em intervalos planejados, tendo em consideração os ANSs.
- RP4.2 Os riscos de disponibilidade e continuidade de serviço devem ser avaliados em intervalos planejados.
- RP4.3 Devem ser tomadas medidas adequadas para reduzir a probabilidade e o impacto dos riscos identificados de disponibilidade e continuidade e atender aos requisitos identificados.
- RP4.4 A disponibilidade de serviços e componentes de serviço deve ser monitorada.

RP5 Gerenciamento de capacidade (GCAP)

REQUISITOS

- RP5.1 Os requisitos de capacidade e desempenho dos serviços devem ser identificados e revistos em intervalos planejados, tendo em consideração os ANSs e a demanda prevista.
- RP5.2 A capacidade e utilização atuais devem ser identificadas.
- RP5.3 A capacidade futura deve ser planejada para atender aos requisitos identificados, considerando os recursos humanos, técnicos e financeiros.
- RP5.4 O desempenho dos serviços e componentes de serviços deve ser analisado com base na monitoração do grau de utilização da capacidade e na identificação de alertas e exceções operacionais.

RP6 Gerenciamento de segurança da informação (GSI)

Requisitos

- RP6.1 Os requisitos de segurança da informação devem ser identificados e as políticas de segurança da informação devem ser definidas e revistas em intervalos planejados.
- RP6.2 Os riscos de segurança da informação devem ser avaliados em intervalos planejados.
- RP6.3 Devem ser implementados controles de segurança da informação físicos, técnicos e organizacionais para reduzir a probabilidade e o impacto dos riscos de segurança da informação identificados e atender aos requisitos identificados.
- RP6.4 Os eventos e incidentes de segurança da informação devem ser tratados de forma consistente.
- RP6.5 O controle de acesso, incluindo a atribuição de direitos de acesso, deve ser efetuado de forma consistente.

RP7 Gerenciamento do relacionamento com clientes (GRC)

Requisitos

- RP7.1 Os clientes dos serviços devem ser identificados.
- RP7.2 Para cada cliente, deve haver um contacto designado responsável por gerenciar o relacionamento com ele.
- RP7.3 Devem ser estabelecidos os canais utilizados para comunicar com cada cliente, incluindo mecanismos de requisição de serviço, escalada e reclamação.
- RP7.4 As revisões de serviço com os clientes devem ser realizadas em intervalos planejados.
- RP7.5 As reclamações de serviço dos clientes devem ser tratadas de forma consistente.
- RP7.6 A satisfação do cliente deve ser gerenciada.

RP8 Gerenciamento do relacionamento com fornecedores (GFORN)

Requisitos

- RP8.1 Os fornecedores internos e externos devem ser identificados.
- RP8.2 Para cada fornecedor, deve haver um contacto designado responsável por gerenciar o relacionamento com ele.
- RP8.3 Devem ser estabelecidos os canais utilizados para comunicar com cada fornecedor, incluindo mecanismos de escalada.
- RP8.4 Os fornecedores devem ser avaliados em intervalos planejados.

RP9 Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço (GIRS)

REQUISITOS

- RP9.1 Todos os incidentes e requisições de serviço devem ser registrados, classificados e priorizados de forma consistente, tendo em conta as metas de serviço dos ANSs.
- RP9.2 Os incidentes devem ser resolvidos e as requisições de serviço satisfeitas, tendo em consideração as informações dos ANSs e sobre erros conhecidos, conforme relevante.
- RP9.3 A escalada funcional e hierárquica dos incidentes e requisições de serviço deve ser efetuada de forma consistente.
- RP9.4 Os clientes e usuários devem ser mantidos informados sobre o progresso dos incidentes e requisições de serviço, conforme apropriado.
- RP9.5 O encerramento de incidentes e requisições de serviço deve ser efetuado de forma consistente.
- RP9.6 Os incidentes graves devem ser identificados com base em critérios definidos, e tratados de forma consistente.

RP10 Gerenciamento de problemas (GP)

REQUISITOS

- RP10.1 Os problemas devem ser identificados e registrados de forma consistente, com base na análise de padrões e tendências na ocorrência de incidentes.
- RP10.2 Os problemas devem ser investigados para identificar ações para os resolver ou reduzir o seu impacto nos serviços.
- RP10.3 Se um problema não for permanentemente resolvido, um erro conhecido deve ser registrado juntamente com ações como soluções provisórias e correcções temporárias eficazes.
- RP10.4 Deve ser mantida informação atualizada sobre erros conhecidos e soluções provisórias eficazes.

RP11 Gerenciamento de configurações (GCONF)

REQUISITOS

- RP11.1 O escopo do gerenciamento de configurações deve ser definido juntamente com os tipos de itens de configuração (ICs) e relacionamentos a considerar.
- RP11.2 O nível de detalhe da informação de configuração deve ser suficiente para suportar um controle efetivo sobre os ICs.
- RP11.3 As informações sobre IC e as suas relações com outros ICs devem ser mantidas em um banco de dados de gerenciamento de configurações (BDGC).
- RP11.4 Os ICs devem ser controlados e as mudanças aos ICs devem ser rastreadas na BDGC.
- RP11.5 As informações armazenadas no BDGC devem ser verificadas em intervalos planejados.

RP12 Gerenciamento de mudanças (GMUD)

REQUISITOS

- RP12.1 Todas as mudanças devem ser registadas e classificadas de forma consistente. A classificação deve basear-se em critérios definidos e considerar diferentes tipos de mudanças, incluindo mudanças de emergência e mudanças importantes.
- RP12.2 Para cada tipo de mudança, devem ser definidos passos para o seu tratamento de uma forma consistente.
- RP12.3 As mudanças devem ser avaliadas de forma consistente, tendo em consideração os benefícios, riscos, impacto potencial, esforço e viabilidade técnica.
- RP12.4 As mudanças devem ser aprovadas de forma consistente. O nível de aprovação necessário deve ser determinado com base em critérios definidos.
- RP12.5 As mudanças devem ser sujeitas a uma revisão pós-implementação, conforme necessário, e encerradas de forma consistente.
- RP12.6 Deve ser mantido um calendário de mudanças. Deverá conter pormenores das mudanças aprovadas e datas de implantação previstas, que serão comunicadas às partes interessadas.

RP13 Gerenciamento de liberações e implantações (GLI)

REQUISITOS

- RP13.1 Devem ser definidas estratégias de liberação e de implantação, juntamente com os componentes de serviço e os ICs aos quais elas são aplicadas. As estratégias devem ser alinhadas com a frequência e o impacto das liberações, bem como com a tecnologia que suporta a implantação.
- RP13.2 Devem ser definidos critérios para incluir as mudanças aprovadas em uma liberação, tendo em consideração a estratégia de liberação e de implantação aplicável.
- RP13.3 A implementação das liberações deve ser planejada, incluindo critérios de aceitação, conforme necessário.
- RP13.4 As liberações devem ser construídas, testadas e avaliadas em relação aos critérios de aceitação antes de serem implantadas. A extensão dos testes das liberações deve ser adequada ao tipo de liberação e ao seu impacto potencial nos serviços.
- RP13.5 A preparação da implantação deve considerar as medidas a tomar em caso de uma implantação malsucedida.
- RP13.6 As atividades de implantação devem ser avaliadas quanto ao sucesso ou fracasso.

RP14 Gerenciamento da melhoria contínua de serviços (GMCS)

REQUISITOS

- RP14.1 As oportunidades de melhoria dos serviços e processos devem ser identificadas e registradas, com base em relatórios, bem como nos resultados das medições, avaliações e auditorias do SGS.
- RP14.2 As oportunidades de melhoria devem ser avaliadas de forma consistente e as ações para as abordar devem ser identificadas.
- RP14.3 A implementação de ações de melhoria deve ser controlada de forma consistente.