



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.](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)
www.fitsm.eu





Controlo 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 gestão de serviços.....	2
4. Requisitos específicos de processos	5





1. Prefácio

FitSM é uma família de normas leves destinada a apoiar a implementação da gestão 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 da gestão de tecnologias de informação (TI), incluindo peritos da indústria e investigação.

FitSM foi concebido para ser compatível com outras abordagens à GSTI, tais como a Norma Internacional ISO/IEC 20000 e as boas práticas ITIL. No entanto, o modelo de processos FitSM, os requisitos, as actividades 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 da GSTI:

- FitSM-0: Visão geral e vocabulário
- FitSM-1: Requisitos (este documento)
- FitSM-2: Actividades 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 eficazes e leves de gestão de serviços TI (GSTI) numa organização (ou parte de uma organização) que presta serviços TI a clientes, e a harmonizar a GSTI entre federações e múltiplos fornecedores.

Esta parte da norma fornece:

- 17 requisitos gerais para um sistema de gestão 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 gestão de serviços

RG1 Compromisso e Responsabilidade da Gestão de Topo (CRG)

REQUISITOS

- RG1.1 Um membro da gestão de topo do(s) prestador(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 gestão de serviços que inclua objectivos globais de gestão de serviços, bem como um compromisso de melhoria contínua e uma abordagem orientada para os serviços e para os processos. A política de gestão de serviços deve ser aprovada e comunicada às partes relevantes pelo dono do SGS.
- RG1.3 O dono do SGS deve realizar revisões de gestão a intervalos planeados.

RG2 Documentação (DOC)

REQUISITOS

- RG2.1 Os elementos-chave do SGS devem ser documentados para apoiar um planeamento eficaz. Esta documentação deve incluir a declaração do âmbito do SGS (ver RG3), a política geral de gestão de serviços (ver RG1), bem como o plano de gestão de serviços e planos conexos (ver RG4).
- RG2.2 Devem ser criadas e mantidas definições documentadas de todos os processos de gestão de serviços (ver RP1-RP14). Cada uma destas definições deve incluir:
 - Descrição dos objectivos do processo
 - Descrição das entradas, actividades 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 actividades específicas, conforme necessário
- RG2.3 Os resultados-chave de todos os processos de gestão de serviços (ver RP1-RP14) devem ser documentados e a execução das actividades-chave destes processos deve ser registada.
- RG2.4 A informação documentada deve ser controlada, abordando as seguintes actividades, conforme aplicável:
 - Criação e aprovação
 - Comunicação e distribuição
 - Revisão
 - Controlo de versões e alterações

RG3 Âmbito e Partes Interessadas da Gestão de Serviços de TI (API)

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 âmbito do SGS deve ser definido tendo em consideração os resultados da análise das partes interessadas.

RG4 Planificação da Gestão de Serviços de TI (PLAN)

REQUISITOS

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

RG5 Implementação da Gestão de Serviços de TI (EXE)

REQUISITOS

- RG5.1 O plano de gestão de serviços deve ser implementado.
- RG5.2 No âmbito do SGS, os processos de gestão 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 Monitorização e Revisão da Gestão de Serviços de TI (VER)

REQUISITOS

- RG6.1 A eficácia do SGS e dos seus processos de gestão de serviços deve ser medida e avaliada com base em indicadores-chave de desempenho adequados, suportando objectivos definidos ou acordados.
- RG6.2 As avaliações ou auditorias do SGS serão realizadas a intervalos planeados para avaliar o nível de maturidade e conformidade.

RG7 Melhoria Contínua da Gestão de Serviços (AGIR)

REQUISITOS

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



4. Requisitos específicos de processos

RP1 Gestão 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 procura prevista, recursos necessários e benefícios esperados.
- RP1.3 A evolução dos serviços ao longo do seu ciclo de vida deve ser gerida. Isto deve incluir o planeamento de novos serviços e alterações 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 deverão ser determinados.

RP2 Gestão de níveis de serviço (GNS)

REQUISITOS

- RP2.1 Deve ser mantido um catálogo de serviços.
- RP2.2 Para todos os serviços prestados aos clientes, deverão estar em vigor acordos de níveis de serviço (ANSs) que devem ser revistos a intervalos planeados.
- 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 suporte, os acordos de suporte (ASs) e os acordos de níveis operacionais (ANOs) devem ser acordados conforme necessário e revistos a intervalos planeados.
- RP2.5 O desempenho dos serviços e componentes de serviços de suporte deve ser avaliado em relação às metas definidas nas ASs e ANOs.



RP3 Gestão 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 objectivos definidos, eventos significativos e não conformidades detectadas.
- 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 Gestão de disponibilidade e continuidade de serviços (GDSCS)

REQUISITOS

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

RP5 Gestão de capacidade (CAPM)

REQUISITOS

- RP5.1 Os requisitos de capacidade e desempenho dos serviços devem ser identificados e revistos a intervalos planeados, tendo em consideração os ANSs e a procura prevista.
- RP5.2 A capacidade e utilização actuais devem ser identificadas.
- RP5.3 A capacidade futura deve ser planeada para satisfazer os 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 monitorização do grau de utilização da capacidade e na identificação de alertas e excepções operacionais.



RP6 Gestão 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 a intervalos planeados.
- RP6.2 Os riscos de segurança da informação devem ser avaliados a intervalos planeados.
- RP6.3 Devem ser implementados controlos de segurança da informação físicos, técnicos e organizacionais para reduzir a probabilidade e o impacto dos riscos de segurança da informação identificados e cumprir os requisitos identificados.
- RP6.4 Os eventos e incidentes de segurança da informação devem ser tratados de forma consistente.
- RP6.5 O controlo de acesso, incluindo a atribuição de direitos de acesso, deve ser efectuado de forma consistente.

RP7 Gestão da relação com clientes (GRC)

REQUISITOS

- RP7.1 Os clientes dos serviços devem ser identificados.
- RP7.2 Para cada cliente, deve haver um contacto designado responsável pela gestão da relação com ele.
- RP7.3 Devem ser estabelecidos os canais utilizados para comunicar com cada cliente, incluindo mecanismos de pedido de serviços, escalada e reclamação.
- RP7.4 As revisões de serviço com os clientes devem ser realizadas a intervalos planeados.
- RP7.5 As reclamações de serviço dos clientes devem ser tratadas de forma consistente.
- RP7.6 A satisfação do cliente deve ser gerida.

RP8 Gestão da relação 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 pela gestão da relação 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 a intervalos planeados.



RP9 Gestão de incidentes e pedidos de serviço (GIPS)

REQUISITOS

- RP9.1 Todos os incidentes e pedidos de serviço devem ser registados, classificados e priorizados de forma consistente, tendo em conta os objectivos de serviço dos ANSs.
- RP9.2 Os incidentes devem ser resolvidos e os pedidos de serviço satisfeitos, tendo em consideração as informações dos ANSs e sobre erros conhecidos, conforme relevante.
- RP9.3 escalonamento escalada funcional e hierárquica dos incidentes e pedidos de serviço deve ser efectuada de forma consistente.
- RP9.4 Os clientes e utilizadores devem ser mantidos informados sobre o progresso dos incidentes e pedidos de serviço, conforme apropriado.
- RP9.5 O fecho de incidentes e pedidos de serviço deve ser efectuado de forma consistente.
- RP9.6 Os incidentes graves devem ser identificados com base em critérios definidos, e tratados de forma consistente.

RP10 Gestão de problemas (GP)

REQUISITOS

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



RP11 Gestão de configurações (GCONF)

REQUISITOS

- RP11.1 O âmbito da gestão de configurações deve ser definido juntamente com os tipos de itens de configuração (ICs) e relações a considerar.
- RP11.2 O nível de detalhe da informação de configuração deve ser suficiente para suportar um controlo eficaz sobre os ICs.
- RP11.3 As informações sobre IC e as suas relações com outros ICs devem ser mantidas numa base de dados de gestão de configurações (BDGC).
- RP11.4 Os ICs devem ser controlados e as alterações aos ICs devem ser rastreadas na BDGC.
- RP11.5 As informações armazenadas na BDGC devem ser verificadas a intervalos planeados.

RP12 Gestão de alterações (GALT)

REQUISITOS

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

RP13 Gestão de entregas e implantações (GEI)

REQUISITOS

- RP13.1 Devem ser definidas estratégias de entrega 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 entregas, bem como com a tecnologia que suporta a implantação.
- RP13.2 Devem ser definidos critérios para incluir as alterações aprovadas numa entrega, tendo em consideração a estratégia de entrega e de implantação aplicável.
- RP13.3 A implementação das entregas deve ser planeada, incluindo critérios de aceitação, conforme necessário.
- RP13.4 As entregas devem ser construídas, testadas e avaliadas em relação aos critérios de aceitação antes de serem implantadas. A extensão dos testes das entregas deve ser adequada ao tipo de entrega e ao seu impacto potencial nos serviços.
- RP13.5 A preparação da implantação deve considerar as medidas a tomar em caso de uma implantação mal sucedida.
- RP13.6 As actividades de implantação devem ser avaliadas quanto ao sucesso ou fracasso.

RP14 Gestão da melhoria contínua de serviços (GMCS)

REQUISITOS

- RP14.1 As oportunidades de melhoria dos serviços e processos devem ser identificadas e registadas, 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 acções para as abordar devem ser identificadas.
- RP14.3 A implementação de acções de melhoria deve ser controlada de forma consistente.