



Standards for lightweight  
IT service management ®

---

# Teil 1: Anforderungen

Version 3.0.1



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).  
[www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu)





## Dokumentenlenkung

<b>Titel des Dokuments</b>	FitSM-1: Anforderungen
<b>Version des Dokuments</b>	3.0.1
<b>Release Datum</b>	2024-07-03

## Inhalt

1. Vorwort .....	1
2. Über dieses Dokument.....	1
3. Allgemeine Anforderungen an ein Service-Management-System.....	2
4. Prozessspezifische Anforderungen .....	5





## 1. Vorwort

FitSM ist eine leichtgewichtige Standardfamilie, die darauf abzielt, die Umsetzung des IT-Service-Managements (ITSM), einschließlich föderierter Szenarien, zu unterstützen. Der FitSM-Ansatz beruht auf vier zentralen Prinzipien: Praktikabilität, Konsistenz, Hinlänglichkeit und Erweiterbarkeit.

FitSM ist und bleibt für jedermann kostenlos. Dies gilt für alle Teile des Standards, einschließlich der Kernbestandteile und Umsetzungshilfen. Alle Teile des FitSM-Standards und das dazugehörige Material, das von der FitSM-Arbeitsgruppe veröffentlicht wurde, sind unter einer Creative Commons International License lizenziert.

Die Entwicklung von FitSM wurde von der Europäischen Kommission als Teil des Siebten Rahmenwerks unterstützt. FitSM wird von ITEMO e.V. betreut, einer Non-Profit-Partnerschaft von Spezialisten auf dem Gebiet des IT-Managements, darunter Experten aus Industrie und Forschung.

FitSM ist so konzipiert, dass es mit anderen ITSM-Rahmenwerken wie dem internationalen Standard ISO/IEC 20000 und ITIL Good Practices kompatibel ist. Das FitSM-Prozessmodell, die Anforderungen, die empfohlenen Aktivitäten und das Rollenmodell zielen jedoch auf eine leichtgewichtige und leichter realisierbare Umsetzung ab. Die FitSM-Familie besteht aus mehreren Dokumenten, die Anleitungen und Hilfestellungen zu verschiedenen Aspekten des ITSM liefern:

- FitSM-0: Überblick und Begriffe
- FitSM-1: Anforderungen (dieses Dokument)
- FitSM-2: Aktivitäten und Umsetzung der Prozesse
- FitSM-3: Rollenmodell
- FitSM-4: Vorlagen und Muster (*eine Reihe von Dokumenten, die laufend weiterentwickelt werden*)
- FitSM-5: Umsetzungsleitfäden (*eine Reihe von Dokumenten in ständiger Entwicklung*)
- FitSM-6: Schema zur Beurteilung des Reifegrads und der Fähigkeiten

Alle Dokumente sind in ihrer neuesten Fassung auf der Website [www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu) verfügbar und veröffentlicht.

## 2. Über dieses Dokument

Die in diesem Teil der FitSM-Standardreihe genannten Anforderungen zielen darauf ab, leichtgewichtige IT-Service-Management-Prozesse in einer Organisation (oder einem Teil einer Organisation) zu unterstützen, die IT-Services für Kunden bereitstellt, und ITSM über Föderationen und mehrere Service Provider hinweg zu harmonisieren.

Dieser Teil des Standards liefert:

- 17 allgemeine Anforderungen an ein Service-Management-System (SMS), gruppiert in 7 Kategorien;
- 65 prozessspezifische Anforderungen an ein SMS, gruppiert in 14 Kategorien gemäß dem FitSM-Prozessmodell, wie in FitSM-0 beschrieben.

Dieser Standard gilt für alle Arten von Organisationen (z. B. Wirtschaftsunternehmen, Behörden, gemeinnützige Organisationen), von denen IT-Services geliefert werden, unabhängig von Typ, Größe und Art der erbrachten Dienstleistungen.

Für die Zwecke dieses Standards gelten die Begriffe und Definitionen gemäß FitSM-0: Überblick und Begriffe.



### 3. Allgemeine Anforderungen an ein Service-Management-System

#### GR1 Top Management Engagement & Verantwortlichkeit (MCA)

##### ANFORDERUNGEN

- GR1.1 Ein Mitglied des obersten Managements des/der an der Erbringung der Services beteiligten Service Provider muss als SMS-Verantwortlicher benannt werden, der für das gesamte SMS verantwortlich ist.
- GR1.2 Es muss eine allgemeine Richtlinie für das Service-Management festgelegt werden, die allgemeine Ziele für das Service-Management sowie eine Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung und einen service- und prozessorientierten Ansatz enthält. Die Richtlinie für das Service-Management muss vom SMS-Verantwortlichen genehmigt und den relevanten Parteien kommuniziert werden.
- GR1.3 Der SMS-Verantwortliche muss in geplanten Abständen Managementbewertungen durchführen.

#### GR2-Dokumentation (DOC)

##### ANFORDERUNGEN

- GR2.1 Die Schlüsselemente des SMS müssen zur Unterstützung einer effektiven Planung dokumentiert werden. Diese Dokumentation muss die Erklärung zum Anwendungsbereich des SMS (siehe GR3), die allgemeine Richtlinie für das Service-Management (siehe GR1) sowie den Service-Management-Plan und die zugehörigen Pläne (siehe GR4) enthalten.
- GR2.2 Dokumentierte Definitionen aller Service-Management Prozesse (siehe PR1-PR14) müssen erstellt und gepflegt werden. Jede dieser Definitionen muss Folgendes enthalten:
  - Beschreibung der Ziele des Prozesses
  - Beschreibung der Inputs, Aktivitäten und Outputs des Prozesses
  - Beschreibung der prozessspezifischen Rollen und Verantwortlichkeiten
  - Beschreibung der Schnittstellen zu anderen Prozessen
  - Verwandte prozessspezifische Richtlinien nach Bedarf
  - Verwandte prozess- und aktivitätenspezifische Verfahren nach Bedarf
- GR2.3 Die wichtigsten Outputs aller Service-Management-Prozesse (siehe PR1-PR14) müssen dokumentiert und die Ausführung der wichtigsten Aktivitäten dieser Prozesse aufgezeichnet werden.
- GR2.4 Die dokumentierten Informationen müssen unter Berücksichtigung der folgenden Aktivitäten gesteuert werden:
  - Erstellung und Genehmigung
  - Kommunikation und Verteilung
  - Review
  - Versionierung und Verfolgung von Changes



## GR3 Anwendungsbereich und Stakeholder des IT-Service-Managements (SCS)

### ANFORDERUNGEN

- GR3.1 Die Stakeholder der IT-Services und des SMS müssen identifiziert und ihre Bedürfnisse und Erwartungen analysiert werden. Einschlägige rechtliche, regulatorische und vertragliche Anforderungen müssen berücksichtigt werden.
- GR3.2 Der Anwendungsbereich des SMS muss unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Stakeholder-Analyse festgelegt werden.

## GR4 Planung des IT-Service-Managements (PLAN)

### ANFORDERUNGEN

- GR4.1 Es muss ein Service-Management-Plan erstellt und gepflegt werden. Er muss Folgendes enthalten:
  - Ziele und Zeitplan für das Umsetzen oder Verbessern des SMS und der damit verbundenen Prozesse
  - Rollen und Verantwortlichkeiten
  - Schulungs- und Sensibilisierungsaktivitäten
  - Technologie (Werkzeuge) zur Unterstützung des SMS
- GR4.2 Jeder prozessspezifische Plan muss auf den allgemeinen Service-Management-Plan abgestimmt sein.

## GR5 Umsetzung des IT-Service-Managements (DO)

### ANFORDERUNGEN

- GR5.1 Der Service-Management-Plan muss umgesetzt werden.
- GR5.2 Im Anwendungsbereich des SMS müssen die definierten Prozesse des Service-Managements in der Praxis befolgt werden, und ihre Anwendung sowie die Einhaltung der zugehörigen Richtlinien und Verfahren müssen durchgesetzt werden.

## GR6 Überwachung und Überprüfung von IT-Service Management (CHECK)

### ANFORDERUNGEN

- GR6.1 Die Effektivität des SMS und seiner Prozesse für das Service-Management muss auf der Grundlage geeigneter Leistungsindikatoren zur Unterstützung der festgelegten oder vereinbarten Ziele gemessen und bewertet werden.
- GR6.2 Bewertungen oder Audits des SMS müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden, um den Reifegrad und die Konformität zu beurteilen.



## GR7 Kontinuierliche Verbesserung des Service Managements (ACT)

### ANFORDERUNGEN

- GR7.1 Nichtkonformitäten und Zielabweichungen müssen identifiziert werden und es müssen Maßnahmen ergriffen werden, um zu verhindern, dass sie sich wiederholen.
- GR7.2 Die Richtlinie für das Service-Management, der Service-Management-Plan und alle Prozesse des Service-Managements müssen einer kontinuierlichen Verbesserung unterzogen werden. Entsprechende Verbesserungen müssen identifiziert, bewertet und gemäß dem Prozess des Continual Service Improvement Management (siehe PR14) umgesetzt werden.



## 4. Prozessspezifische Anforderungen

### PR1 Service Portfolio Management (SPM)

#### ANFORDERUNGEN

- PR1.1 Es muss ein Service-Portfolio geführt werden. Alle Services müssen als Teil des Service-Portfolios spezifiziert werden.
- PR1.2 Vorschläge für neue oder geänderte Services müssen auf der Grundlage des prognostizierten Bedarfs, der benötigten Ressourcen und des erwarteten Nutzens bewertet werden.
- PR1.3 Die Entwicklung von Services über ihren Service-Lebenszyklus hinweg muss gemanagt werden. Dazu muss die Planung neuer Services und größerer Änderungen an bestehenden Services gehören. Die Pläne müssen Zeitrahmen, Verantwortlichkeiten, neue oder geänderte Technologien, Kommunikation und Service-Abnahmekriterien berücksichtigen.
- PR1.4 Für jeden Service müssen die internen und externen Zulieferer, die an der Erbringung des Services beteiligt sind, identifiziert werden, ggf. einschließlich der Föderationsmitglieder. Deren Kontaktstellen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten müssen festgelegt werden.

### PR2 Service Level Management (SLM)

#### ANFORDERUNGEN

- PR2.1 Es muss ein Service-Katalog geführt werden.
- PR2.2 Für alle Dienstleistungen, die für Kunden erbracht werden, müssen Service Level Agreements (SLAs) vorhanden sein und in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR2.3 Die Leistung von Services muss anhand von Service-Zielen bewertet werden, die in SLAs definiert sind.
- PR2.4 Für unterstützende Services oder Service-Komponenten müssen Underpinning Agreements (UAs) und Operational-Level Agreements (OLAs) nach Bedarf vereinbart und in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR2.5 Die Leistung von unterstützenden Services und Service-Komponenten muss anhand von in UAs und OLAs definierten Zielen bewertet werden.



## PR3 Service-Reporting Management (SRM)

### ANFORDERUNGEN

- PR3.1 Die erforderlichen Berichte müssen identifiziert werden. Das Berichtswesen muss die Leistung von Services und Prozessen im Vergleich zu definierten Zielen, signifikanten Ereignissen und festgestellten Nichtkonformitäten abdecken.
- PR3.2 Berichte müssen mit ihren Empfängern vereinbart und spezifiziert werden. Die Spezifikation eines jeden Berichts muss seine Identität, seinen Zweck, seine Zielgruppe, seine Häufigkeit, seinen Inhalt, sein Format und die Art der Übermittlung enthalten.
- PR3.3 Die Berichte müssen gemäß den Vorgaben erstellt und an die Empfänger geliefert werden.

## PR4 Service Availability & Continuity Management (SACM)

### ANFORDERUNGEN

- PR4.1 Service Anforderungen an Verfügbarkeit und Kontinuität der Services müssen identifiziert und in geplanten Intervallen überprüft werden, wobei die SLAs zu berücksichtigen sind.
- PR4.2 Die Risiken der Verfügbarkeit und Kontinuität der Services müssen in geplanten Abständen beurteilt werden.
- PR4.3 Es müssen geeignete Maßnahmen ergriffen werden, um die Wahrscheinlichkeit und die Auswirkungen identifizierter Verfügbarkeits- und Kontinuitätsrisiken zu verringern und identifizierte Anforderungen zu erfüllen.
- PR4.4 Die Verfügbarkeit von Services und Service-Komponenten muss überwacht werden.

## PR5 Capacity Management (CAPM)

### ANFORDERUNGEN

- PR5.1 Die Anforderungen an die Kapazität und Leistung des Services müssen identifiziert und in geplanten Abständen unter Berücksichtigung der SLAs und des prognostizierten Bedarfs überprüft werden.
- PR5.2 Die derzeitige Kapazität und Auslastung muss identifiziert werden.
- PR5.3 Zukünftige Kapazitäten müssen so geplant werden, dass sie den identifizierten Anforderungen entsprechen, wobei personelle, technische und finanzielle Ressourcen berücksichtigt werden.
- PR5.4 Die Leistung von Services oder Service-Komponenten muss basierend auf der Überwachung des Auslastungsgrades und der Identifizierung von betrieblichen Warnmeldungen und Ausnahmen analysiert werden.



## PR6 Information Security Management (ISM)

### ANFORDERUNGEN

- PR6.1 Die Anforderungen an die Informationssicherheit müssen identifiziert und Richtlinien für die Informationssicherheit definiert und in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR6.2 Informationssicherheitsrisiken müssen in geplanten Abständen beurteilt werden.
- PR6.3 Physische, technische und organisatorische Informationssicherheits-Controls müssen umgesetzt werden, um die Wahrscheinlichkeit und die Auswirkungen identifizierter Informationssicherheitsrisiken zu verringern und die identifizierten Anforderungen zu erfüllen.
- PR6.4 Informationssicherheits-Ereignisse und -Incidents müssen auf konsistente Art und Weise behandelt werden.
- PR6.5 Die Zugriffskontrolle, einschließlich der Vergabe von Zugriffsrechten, muss auf konsistente Art und Weise durchgeführt werden.

## PR7 Customer Relationship Management (CRM)

### ANFORDERUNGEN

- PR7.1 Service-Kunden müssen identifiziert werden.
- PR7.2 Für jeden Kunden muss es einen Ansprechpartner geben, der für das Management der Kundenbeziehung verantwortlich ist.
- PR7.3 Es müssen Kanäle zur Kommunikation mit jedem Kunden, einschließlich Mechanismen für Servicebestellungen, Eskalation und Beschwerden, eingerichtet werden.
- PR7.4 Service-Reviews mit Kunden müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden.
- PR7.5 Service-Beschwerden von Kunden müssen auf konsistente Art und Weise behandelt werden.
- PR7.6 Die Kundenzufriedenheit muss gemanagt werden.

## PR8 Supplier Relationship Management (SUPPM)

### ANFORDERUNGEN

- PR8.1 Interne und externe Zulieferer müssen identifiziert werden.
- PR8.2 Für jeden Zulieferer muss es einen Ansprechpartner geben, der für das Management der Beziehungen zu ihm verantwortlich ist.
- PR8.3 Es müssen Kanäle zur Kommunikation mit jedem Zulieferer, einschließlich Eskalationsmechanismen, etabliert werden.
- PR8.4 Zulieferer müssen in geplanten Abständen bewertet werden.



## PR9 Incident & Service Request Management (ISRM)

### ANFORDERUNGEN

- PR9.1 Alle Incidents und Service-Requests müssen auf konsistente Art und Weise registriert, klassifiziert und priorisiert werden, wobei die Service-Ziele aus den SLAs zu berücksichtigen sind.
- PR9.2 Incidents müssen gelöst und Service-Requests erfüllt werden, wobei Informationen aus den SLAs und über bekannte Fehler berücksichtigt werden müssen, sofern relevant.
- PR9.3 Die funktionale und hierarchische Eskalation von Incidents und Service-Requests muss auf konsistente Art und Weise durchgeführt werden.
- PR9.4 Kunden und Anwender müssen über den Fortschritt von Incidents und Service-Requests auf dem Laufenden gehalten werden.
- PR9.5 Der Abschluss von Incidents und Service-Requests muss auf konsistente Art und Weise durchgeführt werden.
- PR9.6 Major Incidents müssen auf der Grundlage definierter Kriterien identifiziert und auf konsistente Art und Weise behandelt werden.

## PR10 Problem Management (PM)

### ANFORDERUNGEN

- PR10.1 Probleme müssen auf konsistente Art und Weise identifiziert und registriert werden, basierend auf der Analyse von Mustern und Trends beim Auftreten von Incidents.
- PR10.2 Probleme müssen untersucht werden, um Maßnahmen zu identifizieren, die sie beheben oder ihre Auswirkungen auf die Services verringern.
- PR10.3 Wenn ein Problem nicht dauerhaft gelöst werden kann, muss ein bekannter Fehler zusammen mit Maßnahmen wie wirksamen Umgehungen und vorübergehenden Abhilfen registriert werden.
- PR10.4 Es müssen aktuelle Informationen über bekannte Fehler und wirksame Workarounds zur Verfügung stehen.

## PR11 Configuration Management (CONFM)

### ANFORDERUNGEN

- PR11.1 Der Anwendungsbereich des Configuration Managements muss zusammen mit den Typen von Configuration Items (CIs) und den zu berücksichtigenden Beziehungen definiert werden.
- PR11.2 Der Detaillierungsgrad der Konfigurationsinformationen muss ausreichend sein, um eine effektive Kontrolle über CIs zu unterstützen.
- PR11.3 Informationen über CIs und ihre Beziehungen zu anderen CIs müssen in einer Configuration Management Database (CMDB) gepflegt werden.
- PR11.4 CIs müssen in der CMDB gesteuert und Changes an CIs nachverfolgt werden.
- PR11.5 Die in der CMDB gespeicherten Informationen müssen in geplanten Abständen überprüft werden.



## PR12 Change Management (CHM)

### ANFORDERUNGEN

- PR12.1 Alle Changes müssen auf konsistente Art und Weise registriert und klassifiziert werden. Die Klassifikation muss auf definierten Kriterien basieren und verschiedene Typen von Changes, einschließlich Notfall-Changes und Major Changes, berücksichtigen.
- PR12.2 Für jeden Typ von Change müssen Schritte definiert werden, um ihn auf konsistente Art und Weise zu behandeln.
- PR12.3 Changes müssen auf konsistente Art und Weise beurteilt werden, unter Berücksichtigung von Nutzen, Risiken, möglichen Auswirkungen, Aufwand und technischer Machbarkeit.
- PR12.4 Changes müssen auf konsistente Art und Weise genehmigt werden. Die erforderliche Genehmigungsstufe muss auf der Grundlage definierter Kriterien festgelegt werden.
- PR12.5 Changes müssen bei Bedarf einem Post Implementation Review unterzogen werden und auf konsistente Art und Weise abgeschlossen werden.
- PR12.6 Es muss ein Zeitplan für Changes geführt werden. Er muss Einzelheiten über genehmigte Changes und beabsichtigte Deployment-Termine enthalten, die den interessierten Parteien kommuniziert werden müssen.

## PR13 Release & Deployment Management (RDM)

### ANFORDERUNGEN

- PR13.1 Release- und Deployment-Strategien müssen zusammen mit den Service-Komponenten und CIs, auf die sie angewendet werden, definiert werden. Die Strategien müssen auf die Häufigkeit und die Auswirkungen von Releases sowie auf die Technologie, die das Deployment unterstützt, abgestimmt sein.
- PR13.2 Kriterien für die Aufnahme genehmigter Changes in ein Release müssen unter Berücksichtigung der jeweiligen Release- und Deployment-Strategie festgelegt werden.
- PR13.3 Das Deployment von Releases muss geplant werden, einschließlich der Akzeptanzkriterien, soweit erforderlich.
- PR13.4 Releases müssen vor dem Deployment erstellt, getestet und anhand von Abnahmekriterien bewertet werden. Der Umfang der Release-Tests muss dem Typ des Releases und seinen möglichen Auswirkungen auf die Services angemessen sein.
- PR13.5 Die Deployment-Vorbereitung muss Maßnahmen für den Fall eines erfolglosen Deployments vorsehen.
- PR13.6 Deployment-Aktivitäten müssen auf Erfolg oder Misserfolg bewertet werden.



## PR14 Continual Service Improvement Management (CSI)

### ANFORDERUNGEN

- PR14.1 Möglichkeiten zur Verbesserung von Services und Prozessen müssen identifiziert und registriert werden, basierend auf Berichten sowie Ergebnissen von Messungen, Beurteilungen und Audits des SMS.
- PR14.2 Verbesserungsmöglichkeiten müssen beurteilt werden, um über notwendige Maßnahmen zu entscheiden.
- PR14.3 Die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen muss auf konsistente Art und Weise gesteuert werden.