



Standards for lightweight  
IT service management

## Parte 0: Panoramica e vocabolario

Versione 3.0



Quest'opera è rilasciata con licenza [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)  
Attribuzione 4.0 Internazionale.  
[www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu)



## Controllo dei documenti

|                               |                                   |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Titolo del documento</b>   | FitSM-0: Panoramica e vocabolario |
| <b>Versione del documento</b> | 3.0                               |
| <b>Data di pubblicazione</b>  | 2024-12-09                        |

## Contenuti

|   |   |
|---|---|
| 1. Prefazione.....  | 1 |
| 2. Informazioni su questo documento .....                       | 1 |
| 3. Principi chiave per la gestione dei servizi IT e FitSM ..... | 2 |
| 3.1 Base per una gestione sistematica dei servizi IT .....      | 2 |
| 3.2 L'approccio FitSM alla gestione dei servizi IT .....        | 2 |
| 4. Panoramica della famiglia di standard FitSM .....            | 3 |
| 5. Panoramica del modello di processo FitSM .....               | 3 |
| 6. Termini e definizioni .....                                  | 5 |
| 6.1 Attività .....  | 5 |
| 6.2 Valutazione.....  | 5 |
| 6.3 Audit .....   | 5 |
| 6.4 Disponibilità.....  | 5 |
| 6.5 Disponibilità di informazioni.....                          | 5 |
| 6.6 Livello di capacità .....                                   | 5 |
| 6.7 Capacità .....  | 5 |
| 6.8 Cambiamento .....   | 6 |
| 6.9 Classificazione .....                                       | 6 |
| 6.10 Chiusura.....  | 6 |
| 6.11 Competenza .....   | 6 |
| 6.12 Riservatezza delle informazioni.....                       | 6 |
| 6.13 Conformità .....   | 6 |
| 6.14 Configurazione .....                                       | 6 |
| 6.15 Elemento di configurazione (CI) .....                      | 7 |
| 6.16 Database di gestione della configurazione (CMDB) .....     | 7 |
| 6.17 Continuità.....  | 7 |
| 6.18 Cliente .....  | 7 |
| 6.19 Domanda .....  | 7 |
| 6.20 Documento.....   | 7 |
| 6.21 Efficacia .....  | 7 |



|   |    |
|---|----|
| 6.22 Efficienza .....                                   | 8  |
| 6.23 Cambio d'emergenza .....                           | 8  |
| 6.24 Escalation .....                                   | 8  |
| 6.25 Federazione .....                                  | 8  |
| 6.26 Membro della Federazione .....                     | 8  |
| 6.27 Federatore.....                                    | 8  |
| 6.28 Miglioramento.....                                 | 8  |
| 6.29 Incidente.....                                     | 8  |
| 6.30 Sicurezza delle informazioni .....                 | 9  |
| 6.31 Controllo della sicurezza delle informazioni.....  | 9  |
| 6.32 Evento di sicurezza informatica.....               | 9  |
| 6.33 Incidente di sicurezza informatica.....            | 9  |
| 6.34 Integrità delle informazioni .....                 | 9  |
| 6.35 Servizio IT .....                                  | 9  |
| 6.36 Gestione dei servizi IT (ITSM) .....               | 9  |
| 6.37 Indicatore chiave di prestazione (KPI) .....       | 9  |
| 6.38 Errore noto .....                                  | 9  |
| 6.39 Cambiamento importante .....                       | 10 |
| 6.40 Incidente grave.....                               | 10 |
| 6.41 Revisione della gestione (Management review) ..... | 10 |
| 6.42 Sistema di gestione .....                          | 10 |
| 6.43 Livello di maturità.....                           | 10 |
| 6.44 Non conformità .....                               | 10 |
| 6.45 Accordo sul livello operativo (OLA) .....          | 10 |
| 6.46 Obiettivo operativo .....                          | 11 |
| 6.47 Politica .....                                     | 11 |
| 6.48 Revisione post-implementazione (PIR).....          | 11 |
| 6.49 Priorità.....                                      | 11 |
| 6.50 Problema .....                                     | 11 |
| 6.51 Procedura .....                                    | 11 |
| 6.52 Processo .....                                     | 11 |
| 6.53 Registrazione .....                                | 11 |
| 6.54 Rilascio.....                                      | 12 |
| 6.55 Strategia di rilascio e distribuzione .....        | 12 |
| 6.56 Report.....  | 12 |
| 6.57 Richiesta di modifica (RFC) .....                  | 12 |



|  |    |
|--|----|
| 6.58 Il rischio .....                            | 12 |
| 6.59 Ruolo .....                                 | 12 |
| 6.60 Servizio .....                              | 12 |
| 6.61 Criteri di accettazione del servizio.....   | 13 |
| 6.62 Catalogo dei servizi.....                   | 13 |
| 6.63 Componente del servizio.....                | 13 |
| 6.64 Accordo sul livello di servizio (SLA).....  | 13 |
| 6.65 Ciclo di vita del servizio .....            | 13 |
| 6.66 Gestione dei servizi .....                  | 13 |
| 6.67 Piano di gestione del servizio .....        | 14 |
| 6.68 Sistema di gestione dei servizi (SMS) ..... | 14 |
| 6.69 Portafoglio di servizi .....                | 14 |
| 6.70 Fornitore di servizi (Provider).....        | 14 |
| 6.71 Richiesta di servizio .....                 | 14 |
| 6.72 Recensione del servizio .....               | 14 |
| 6.73 Obiettivo del servizio.....                 | 14 |
| 6.74 Supplier .....                              | 15 |
| 6.75 Alta direzione .....                        | 15 |
| 6.76 Accordo di sostegno (UA).....               | 15 |
| 6.77 Contratto di sostegno (UC).....             | 15 |
| 6.78 Utente .....                                | 15 |
| 6.79 Valore .....                                | 15 |
| 6.80 Soluzione alternative.....                  | 15 |





## 1. Prefazione

FitSM è una famiglia di standard agili che mira a supportare l'implementazione della gestione dei servizi IT (IT Service Management - ITSM), compresi gli scenari federati. L'approccio FitSM si basa su quattro principi chiave: praticità (practicality), consistenza (consistency), adeguatezza (sufficiency) ed estendibilità (extendibility).

FitSM è e rimarrà gratuito per tutti. Ciò riguarda tutte le parti dello standard, comprese le parti fondamentali e gli aiuti all'implementazione. Tutte le parti dello standard FitSM e il relativo materiale pubblicato dal gruppo di lavoro FitSM sono concessi con licenza Creative Commons.

Lo sviluppo di FitSM è stato sostenuto dalla Commissione Europea nell'ambito del Settimo programma quadro. FitSM è gestito da ITEMO e.V., una partnership senza scopo di lucro di specialisti nel campo della gestione delle tecnologie informatiche, che comprende esperti dell'industria e della ricerca.

FitSM è stato progettato per essere compatibile con altri framework ITSM, come lo standard internazionale ISO/IEC 20000 e le linee guida ITIL. Tuttavia, il modello di processo, i requisiti, le attività consigliate e il modello di ruolo di FitSM mirano a un'implementazione più leggera e semplice da realizzare. La famiglia FitSM è composta da diversi documenti che forniscono indicazioni e suggerimenti sui vari aspetti dell'ITSM:

- FitSM-0: Panoramica e vocabolario (questo documento)
- FitSM-1: Requisiti
- FitSM-2: Attività e implementazione del processo
- FitSM-3: Modello di ruolo
- FitSM-4: Modelli ed esempi (*insieme di documenti in continuo sviluppo*)
- FitSM-5: Guide all'implementazione (*insieme di documenti in continuo sviluppo*)
- FitSM-6: Schema di valutazione della maturità e delle capacità

Tutti i documenti sono disponibili e pubblicati nella loro versione più recente sul sito web [www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu).

## 2. Informazioni su questo documento

Questa fornisce una panoramica della famiglia FitSM e un vocabolario comune utilizzato dalle altre parti dello standard (in particolare da FitSM-1). Aiuta ad armonizzare e a facilitare la discussione tra coloro che cercano di implementare l'IT Service Management utilizzando FitSM o qualsiasi altro approccio compatibile con ITSM.

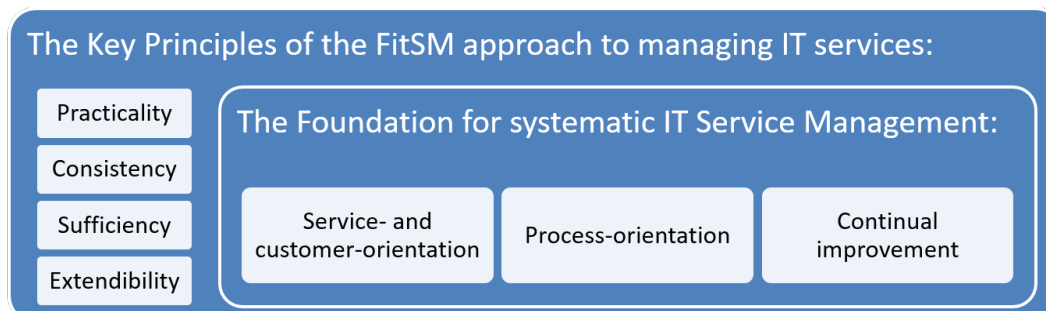
Questa parte dello standard prevede:

- una panoramica dei principi chiave alla base dell'ITSM e di FitSM;
- una panoramica generale della famiglia di standard FitSM;
- una panoramica del modello di processo FitSM;
- termini e definizioni da utilizzare nella famiglia di standard FitSM.

Questo standard è applicabile a tutti i tipi di organizzazioni (ad esempio, imprese commerciali, agenzie governative, organizzazioni no-profit) che forniscono servizi IT, indipendentemente dal tipo, dalle dimensioni e dalla natura dei servizi erogati.

### 3. Principi chiave per la gestione dei servizi IT e FitSM

Sette semplici principi rappresentano le idee chiave alla base dell'ITSM e dello spirito di FitSM.



#### 3.1 Base per una gestione sistematica dei servizi IT

I primi tre principi riflettono le idee principali alla base dell'ITSM, come perseguito da molte organizzazioni che forniscono servizi IT.

| Principio                                    | Spiegazione   |
|--|---|
| <b>Orientamento al servizio e al cliente</b> | Le soluzioni informatiche fornite a clienti e utenti sono organizzate come servizi e fornite in base a livelli di servizio chiaramente definiti. I servizi sono allineati alle esigenze e alle aspettative dei (potenziali) clienti. Sia il fornitore di servizi che il cliente sono consapevoli degli obiettivi di servizio concordati.                        |
| <b>Orientamento al processo</b>              | Le attività necessarie per pianificare, fornire, gestire e controllare i servizi sono svolte nell'ambito di processi ben compresi ed efficaci.  |
| <b>Miglioramento continuo</b>                | L'intero sistema di gestione dei servizi segue l'approccio plan-do-check-act (pianifica-esegui-controlla-agisci). Tutti i processi e le attività necessarie per la gestione dei servizi IT, nonché i servizi stessi, sono soggetti a valutazione, finalizzata a individuare le opportunità di miglioramento e a intraprendere le opportune azioni di follow-up. |

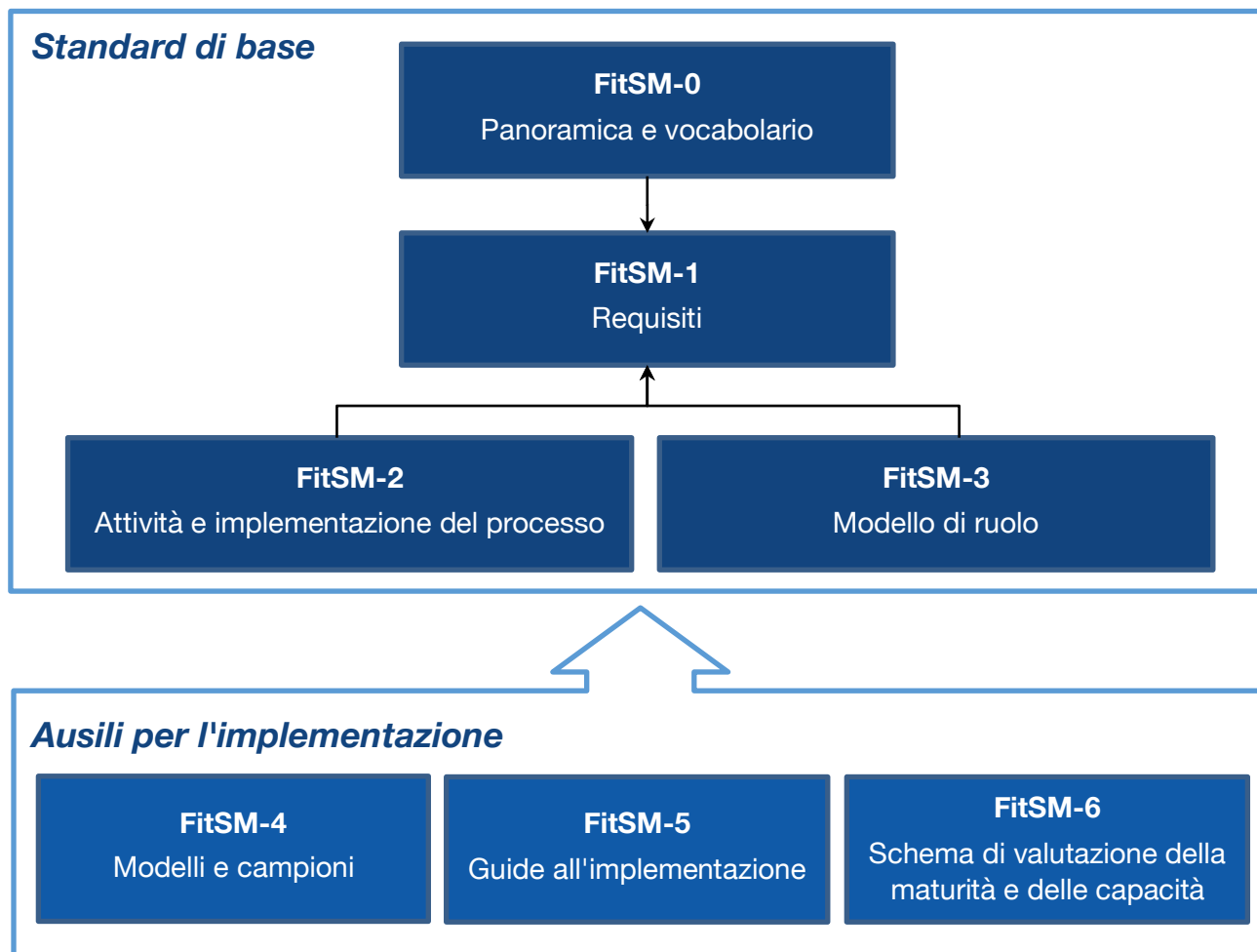
#### 3.2 L'approccio FitSM alla gestione dei servizi IT

Nel mondo della gestione dei servizi IT, FitSM è uno standard unico. È stato progettato per supportare l'implementazione dell'ITSM secondo questi quattro principi chiave.

| Principio                            | Spiegazione   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Praticità (Practicality)</b>      | Applicare una guida semplice e comprovata invece di annegare in best practices teoriche.            |
| <b>Consistenza (Consistency)</b>     | Prestazioni ripetibili prima della documentazione dettagliata.                                      |
| <b>Adeguatezza (Sufficiency)</b>     | Privilegiare una soluzione buona abbastanza e funzionante rispetto alla ricerca di quella perfetta. |
| <b>Estendibilità (Extendibility)</b> | Sfruttare molte fonti di conoscenza, piuttosto che vivere in un giardino recintato.                 |

## 4. Panoramica della famiglia di standard FitSM

La famiglia FitSM è composta da diversi documenti che forniscono indicazioni e suggerimenti su diversi aspetti dell'ITSM. La figura seguente mostra le loro relazioni.



## 5. Panoramica del modello di processo FitSM

Tutte le parti di FitSM si basano sulla comprensione dei seguenti 14 processi fondamentali per la gestione dei servizi IT (ITSM).

| Processo   | Obiettivo   |
|--|---|
| <b>Service portfolio management (SPM)</b>                    | Mantenere il portafoglio di servizi e gestirli durante il loro ciclo di vita.                                   |
| <b>Service level management (SLM)</b>                        | Mantenere i cataloghi dei servizi e definire e valutare gli accordi sulla loro qualità con clienti e fornitori. |
| <b>Service reporting management (SRM)</b>                    | Specificare i report sui servizi e sui processi e assicurarne la produzione e la consegna.                      |
| <b>Service availability and continuity management (SACM)</b> | Garantire una disponibilità e una continuità di servizio sufficienti a soddisfare gli obiettivi prefissati.     |

|   |   |
|---|---|
| <b>Capacity management (CAPM)</b>                     | Garantire una capacità e una performance di servizio sufficienti a soddisfare gli obiettivi prefissati.                             |
| <b>Information security management (ISM)</b>          | Preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni relative alla gestione e all'erogazione dei servizi.  |
| <b>Customer relationship management (CRM)</b>         | Stabilire e mantenere buoni rapporti con i clienti che ricevono i servizi.  |
| <b>Supplier relationship management (SUPPM)</b>       | Stabilire e mantenere relazioni sane con i fornitori (supplier) interni ed esterni e monitorare le loro prestazioni.                |
| <b>Incident and service request management (ISRM)</b> | Ripristinare il funzionamento del servizio dopo il verificarsi di un incidente; rispondere alle richieste di servizio degli utenti. |
| <b>Problem management (PM)</b>                        | Identificare e indagare i problemi per ridurre l'impatto o evitare che causino ulteriori incidenti.                                 |
| <b>Configuration management (CONFM)</b>               | Fornire e mantenere un modello logico degli elementi di configurazione a supporto di altre attività di gestione dei servizi.        |
| <b>Change management (CHM)</b>                        | Pianificare, approvare e rivedere le modifiche in modo controllato per evitare un impatto negativo sui servizi.                     |
| <b>Release and deployment management (RDM)</b>        | Raggruppare le modifiche in tipi di release appropriati e applicarle in modo efficace.  |
| <b>Continual service improvement management (CSI)</b> | Pianificare, implementare e rivedere i miglioramenti ai servizi e ai processi.  |

Per ciascuno di questi processi, così come per una serie di aspetti generali nel contesto dell'ITSM, FitSM-1 definisce un piccolo numero di requisiti di implementazione, mentre FitSM-2 fornisce le linee guida sulle attività per impostare e implementare l'ITSM utilizzando questi processi. FitSM-3 descrive i ruoli proposti per l'esecuzione dei processi ITSM come parte di un sistema di gestione dei servizi.



## 6. Termini e definizioni

Nell'ambito dello standard FitSM, si applicano i seguenti termini e definizioni:

### 6.1 Attività

Insieme di azioni eseguite nell'ambito di un *processo*.

### 6.2 Valutazione

Insieme di azioni per valutare il *livello di capacità* di un *processo* o il *livello di maturità* complessiva di un *sistema di gestione*.

### 6.3 Audit

*Processo* sistematico, indipendente e documentato per l'ottenimento di prove di verifica (audit evidence) e per la loro valutazione obiettiva, al fine di determinare in che misura i criteri di revisione (audit) siano soddisfatti.

Nota 1: le evidenze di audit si basano tipicamente su informazioni documentate, informazioni fornite durante un colloquio di audit e informazioni raccolte attraverso l'osservazione.

Nota 2: I criteri di audit possono essere basati sui requisiti di un *sistema di gestione* (comprese le *politiche*, i *processi* e le *procedure*), sugli accordi (compresi gli *accordi sui livelli di servizio* e gli *accordi di supporto*), sui contratti, sugli standard o sulla legislazione.

Nota 3: Un audit può essere un audit interno, se viene condotto sotto la diretta responsabilità dell'organizzazione o della *federazione* oggetto dell'audit, o un audit esterno, se viene condotto da un soggetto esterno.

Nota 4: Sia gli audit interni che quelli esterni devono essere condotti da revisori esperti e qualificati, e i revisori non devono controllare il proprio lavoro o le proprie aree di responsabilità per garantire l'imparzialità dei risultati.

### 6.4 Disponibilità

Capacità di un *servizio* o di un *componente del servizio* di svolgere la funzione prevista in un momento specifico o in un periodo di tempo specifico.

### 6.5 Disponibilità di informazioni

Proprietà delle informazioni di essere disponibili e utilizzabili da una parte autorizzata.

Nota: la disponibilità di informazioni può essere definita anche *accessibilità delle informazioni*.

### 6.6 Livello di capacità

Livello di *efficacia* raggiunto da un singolo *processo* o da un aspetto generale della gestione

### 6.7 Capacità

Massima estensione di utilizzo di un determinato elemento dell'infrastruttura (ad esempio un *elemento di configurazione*).

Nota: Può trattarsi della capacità totale del disco o della larghezza di banda della rete. Potrebbe anche essere la velocità massima di transazione di un sistema.



## 6.8 Cambiamento

Alterazione (come aggiunta, rimozione, modifica, sostituzione) di un *elemento di configurazione (CI)* o di un'altra entità che richiede il controllo delle modifiche.

## 6.9 Classificazione

Assegnazione di elementi per definire gruppi in base ad attributi comuni, relazioni o ad altri criteri.

Nota 1: Gli elementi soggetti a classificazione possono includere *documenti*, *registrazioni* (come quelle degli *incidenti* o delle *modifiche*), *servizi*, *elementi di configurazione (CI)*, ecc. I gruppi definiti possono includere categorie (come le categorie di *incidenti* o di *modifiche*) o livelli di *priorità*.

Nota 2: L'atto di classificazione spesso comprende l'applicazione di più di uno schema di classificazione. Ad esempio, un *record di incidente* può essere assegnato a una categoria di *incidente* tecnico come "relativo al software", "relativo alla rete", ecc. e anche a un livello di *priorità* come "priorità bassa", "priorità media", ecc. Anche l'assegnazione di vari *incidenti*, *richieste di servizio*, *modifiche* e *problemi* a un *CI* interessato è una classificazione.

Nota 3: Oltre alla presentazione e all'analisi delle relazioni, la classificazione viene spesso utilizzata come input per controllare il flusso di lavoro di un *processo*, ad esempio assegnando un livello di *priorità* a un *incidente*.

## 6.10 Chiusura

*Attività* finale in un flusso di lavoro di un *processo* per indicare che non sono necessarie ulteriori azioni per un caso specifico.

Nota: i casi soggetti a chiusura possono includere *incidenti*, *problemi*, *richieste di assistenza* o *modifiche*. L'*attività* di chiusura pone il *record* collegato (come il *record dell'incidente*, il *record del problema*, il *record della richiesta di assistenza* o il *record della modifica*) nel suo stato finale, solitamente chiamato "chiuso".

## 6.11 Competenza

Somma di conoscenze, competenze ed esperienze di cui un individuo o un gruppo ha bisogno per assumere efficacemente un *ruolo* specifico.

## 6.12 Riservatezza delle informazioni

Proprietà delle informazioni di non essere accessibili a parti non autorizzate.

## 6.13 Conformità

Misura in cui i requisiti sono soddisfatti in un certo contesto.

Nota: nel contesto di FitSM, il termine *compliance* è generalmente utilizzato come sinonimo di *conformità*. Tuttavia, a volte la *conformità* viene utilizzata nel contesto dell'adesione a regolamenti e requisiti interni, definiti da *politiche*, *processi* e *procedure*, mentre la *compliance* viene utilizzata nel contesto dell'adesione a requisiti esterni, come leggi, standard e contratti.

## 6.14 Configurazione

Stato di un insieme specifico di attributi, relazioni e altre proprietà rilevanti di uno o più *elementi di configurazione (CI)*.



Nota: La configurazione documentata di un certo numero di CI in un determinato momento è chiamata linea di base (baseline) della configurazione, che di solito viene presa come riferimento prima dell'applicazione di una o più *modifiche* a questi CI nell'ambiente live.

## 6.15 Elemento di configurazione (CI)

Elemento che contribuisce all'erogazione di uno o più *servizi* o *componenti di servizio* e che quindi richiede il controllo della sua *configurazione*.

Nota 1: I CI possono variare ampiamente: si va dai componenti tecnici (ad esempio, hardware del computer, componenti di rete, software) agli elementi non tecnici come i *documenti* (ad esempio, *accordi sul livello di servizio*, manuali, documentazione di licenza).

Nota 2: I dati necessari per un controllo efficace di un CI sono memorizzati in un *record di CI*. Oltre agli attributi del CI, il *record* del CI include probabilmente informazioni sulle relazioni con altri CI, *componenti di servizio* e *servizi*. I *record di CI* sono memorizzati in un *database di gestione della configurazione (CMDB)*.

## 6.16 Database di gestione della configurazione (CMDB)

Memorizzazione dei dati relativi agli *elementi di configurazione (CI)*.

Nota: un CMDB non è necessariamente un unico database che copre tutti gli *elementi di configurazione (CI)*. Può piuttosto essere composto da più archivi.

## 6.17 Continuità

Proprietà di un *servizio* di mantenere tutta o parte della sua funzionalità, anche in circostanze eccezionali.

Nota: le circostanze eccezionali comprendono emergenze, crisi o disastri che compromettono la capacità di fornire *servizi* per periodi di tempo prolungati.

## 6.18 Cliente

Organizzazione o parte di un'organizzazione che identifica un *fornitore di servizi (provider)* per ricevere uno o più *servizi*.

Nota: Un cliente rappresenta solitamente un certo numero di *utenti*.

## 6.19 Domanda

Desiderio, potenziale o identificato, dei *clienti* relativo ad un *servizio*.

## 6.20 Documento

L'informazione e il suo supporto.

Nota: esempi di documenti sono le *politiche*, i piani, le descrizioni *dei processi*, le *procedure*, gli *accordi sui livelli di servizio*, i contratti o le *registrazioni* delle *attività* svolte.

## 6.21 Efficacia

Grado di raggiungimento degli obiettivi e delle aspettative.



Nota: in un *sistema di gestione*, l'efficacia viene misurata principalmente rispetto agli obiettivi definiti dei *processi* soggetti a tale sistema.

## 6.22 Efficienza

Grado di capacità di raggiungere gli obiettivi e le aspettative con il minimo consumo di risorse.

Nota 1: In un *sistema di gestione*, l'efficienza è considerata principalmente nel contesto dei *processi* che sono soggetti a tale sistema.

Nota 2: le risorse possono essere umane, tecniche, informative o finanziarie.

## 6.23 Cambio d'emergenza

*Cambiamenti da applicare* con un'urgenza molto elevata al fine di evitare conseguenze negative.

## 6.24 Escalation

Cambio di responsabilità per un caso (come un *incidente*, una *richiesta di servizio*, un *problema* o una *modifica*) o un'*attività* a un altro individuo o gruppo.

Nota: Esistono due tipi fondamentali di escalation: L'escalation gerarchica trasferisce la responsabilità (temporaneamente) a qualcuno con un livello di autorità superiore. L'escalation funzionale trasferisce la responsabilità a qualcuno con un diverso insieme di *competenze* o privilegi necessari per gestire il caso o l'attività.

## 6.25 Federazione

Situazione in cui più parti, i *membri della federazione*, contribuiscono congiuntamente alla fornitura di *servizi* ai *clienti* senza essere organizzati in una rigida struttura gerarchica o in una catena di fornitura.

## 6.26 Membro della Federazione

Individuo, organizzazione o organismo che collabora con altri membri della federazione *per* fornire uno o più *servizi*.

Nota: spesso i membri della federazione non sono legati da accordi contrattuali rigidi.

## 6.27 Federatore

Organismo che agisce per coordinare un insieme di membri *della federazione*.

## 6.28 Miglioramento

Azione o insieme di azioni svolte per aumentare il livello di *conformità*, l'*efficacia* o l'*efficienza* di un *sistema di gestione*, di un *processo* o di un'*attività*, o per aumentare la qualità o le prestazioni di un *servizio* o di un *componente del servizio*.

Nota: un miglioramento viene solitamente attuato dopo che è stata identificata un'opportunità di miglioramento, ad esempio durante un *riesame del servizio*, un *audit* o un *riesame della gestione*.

## 6.29 Incidente

Interruzione non pianificata del funzionamento di un *servizio* o di un *componente del servizio*, o degrado della qualità rispetto al livello di servizio o al livello operativo previsto o concordato in base



agli *accordi sul livello di servizio (SLA)*, agli *accordi sul livello operativo (OLA)* e agli *accordi di supporto (UA)*.

### 6.30 Sicurezza delle informazioni

Preservare la *riservatezza*, l'*integrità* e la *disponibilità delle informazioni*.

### 6.31 Controllo della sicurezza delle informazioni

Mezzi di controllo o di trattamento di uno o più *rischi* per la *sicurezza delle informazioni*.

### 6.32 Evento di sicurezza informatica

Evento o situazione precedentemente sconosciuta che indica una possibile violazione della *sicurezza delle informazioni*.

Nota: un evento o una situazione è considerata una potenziale violazione della *sicurezza delle informazioni* se può portare a un impatto negativo sulla *riservatezza*, l'*integrità* e/o la *disponibilità delle informazioni* di uno o più asset informativi.

### 6.33 Incidente di sicurezza informatica

Singolo *evento di sicurezza delle informazioni* o una serie di *eventi di sicurezza delle informazioni* con una probabilità significativa di avere un impatto negativo sulla fornitura di *servizi ai clienti*, e quindi sulle operazioni commerciali *dei clienti*.

### 6.34 Integrità delle informazioni

Proprietà delle informazioni di non essere soggette a modifiche, duplicazioni o cancellazioni non autorizzate.

### 6.35 Servizio IT

*Servizio* abilitato dall'uso delle tecnologie dell'informazione (IT).

### 6.36 Gestione dei servizi IT (ITSM)

L'insieme delle *attività* svolte da un *fornitore di servizi IT* per pianificare, fornire, gestire e controllare i *servizi IT* offerti ai *clienti*.

Nota: le *attività* svolte nel contesto ITSM devono essere dirette da *politiche* e strutturate e organizzate da *processi* e *procedure* di supporto.

### 6.37 Indicatore chiave di prestazione (KPI)

Metrica utilizzata per monitorare le prestazioni, l'*efficacia* o l'*efficienza* di un *servizio* o di un *processo*.

Nota: i KPI sono generalmente metriche importanti che saranno allineate a fattori critici di successo e a obiettivi importanti. I KPI sono quindi un sottoinsieme di tutte le metriche possibili per consentire il monitoraggio di un *servizio* o di un *processo*.

### 6.38 Errore noto

*Problema* non (ancora) risolto, ma per il quale esistono *le soluzioni alternative* o misure documentate per ridurre o prevenire l'impatto negativo sui *servizi*.



## 6.39 Cambiamento importante

Cambiamento che (può) avere un impatto significativo su uno o più *servizi*.

## 6.40 Incidente grave

*Incidente* che (può) avere un impatto significativo sul *cliente*.

## 6.41 Revisione della gestione (Management review)

Valutazione periodica dell'adeguatezza, della *maturità* e dell'*efficienza* dell'intero *sistema di gestione* da parte del/i proprietario/i responsabile/i, dalla quale vengono identificate le opportunità di *miglioramento* e vengono determinate le azioni successive.

Nota: il proprietario responsabile di un *sistema di gestione* è solitamente un rappresentante *dell'alta direzione dell'organizzazione* che amministra il *sistema di gestione*. In una *federazione*, il proprietario responsabile è solitamente una persona nominata dai rappresentanti *dell'alta direzione* di tutte le organizzazioni (cioè i *membri della federazione*) coinvolte.

## 6.42 Sistema di gestione

L'insieme delle *politiche*, dei *processi*, delle *procedure* e delle relative risorse e capacità che mirano a svolgere efficacemente i compiti di gestione in un determinato contesto e per un determinato soggetto.

Nota 1: Un sistema di gestione è generalmente intangibile. Si basa sull'idea di un modo di gestire sistematico, strutturato e *orientato ai processi*.

Nota 2: Sebbene la documentazione (come le definizioni *dei processi*, le *procedure* e le *registrazioni*) e gli strumenti (come gli strumenti di supporto e monitoraggio dei flussi di lavoro) possano essere parte di un sistema di gestione, le considerazioni sul sistema di gestione non si limitano alle questioni relative alla documentazione e al supporto degli strumenti.

Nota 3: Per quanto riguarda la *gestione dei servizi (IT)* e la serie di standard FitSM, l'idea di un *sistema di gestione dei servizi (SMS)* è un concetto centrale, in cui l'area di applicazione del sistema di gestione è il contesto organizzativo del *fornitore di servizi* e l'oggetto è la pianificazione, l'erogazione, la gestione e il controllo dei *servizi (IT)*.

## 6.43 Livello di maturità

Efficacia complessiva raggiunta da un *sistema di gestione dei servizi*, basata sulla combinazione dei *livelli di capacità* dei processi e degli aspetti generali della gestione.

## 6.44 Non conformità

Caso o situazione in cui un requisito non è soddisfatto.

Nota: questa situazione può essere definita anche come violazione della compliance.

## 6.45 Accordo sul livello operativo (OLA)

Accordo documentato tra un *fornitore di servizi* e un *fornitore* interno che specifica *il/i servizio/i* di base o *il/i componente/i del servizio* che il *fornitore* interno o il *membro della federazione* deve fornire, insieme ai relativi *obiettivi di servizio*.



Nota: In una *federazione*, gli OLA possono essere concordati tra il *federatore* e i *membri della federazione*.

## 6.46 Obiettivo operativo

Valore di riferimento/obiettivo per un parametro utilizzato per misurare le prestazioni di un *componente del servizio*, elencato in un *accordo di livello operativo (OLA)* o in un *accordo di sostegno (UA)* relativo a tale *componente del servizio*.

Nota: gli obiettivi operativi tipici possono includere la *disponibilità* o i tempi di risoluzione degli *incidenti*.

## 6.47 Politica

Insieme documentato di intenzioni, aspettative, obiettivi, regole e requisiti, spesso espressi formalmente dai rappresentanti del *top management* di un'organizzazione o di una *federazione*.

Nota: le politiche si concretizzano in *processi*, che a loro volta sono costituiti da *attività* che le persone svolgono secondo *procedure* definite.

## 6.48 Revisione post-implementazione (PIR)

Revisione dopo l'implementazione di un *cambiamento* che determina se esso ha avuto successo.

Nota: a seconda del tipo e della complessità del *cambiamento*, la revisione post-implementazione può variare notevolmente in termini di impatto.

## 6.49 Priorità

Importanza relativa di un obiettivo, di un oggetto o di un'*attività*.

Nota: Spesso agli *incidenti*, alle *richieste di servizio*, ai *problemi* e alle *modifiche* viene assegnata una priorità. Nel caso di *incidenti* e *problemi*, la priorità è solitamente basata sull'impatto specifico e sull'urgenza della situazione.

## 6.50 Problema

Causa di fondo di uno o più *incidenti* che richiede ulteriori indagini per evitare che *essi* si ripetano o per ridurre l'impatto negativo sui *servizi*.

## 6.51 Procedura

Insieme specificato di passi o istruzioni che un individuo o un gruppo deve eseguire per svolgere una o più *attività* di un *processo*.

## 6.52 Processo

Insieme strutturato di *attività*, con responsabilità chiaramente definite, che portano a un obiettivo specifico o a un insieme di risultati a partire da una serie di input definiti.

Nota: in genere, un processo consiste in una serie di *attività* utilizzate per gestire *i servizi*, se il processo fa parte di un *sistema di gestione dei servizi (SMS)*.

## 6.53 Registrazione

Documentazione di un evento o dei risultati dell'esecuzione di un *processo* o di un'*attività*.



## 6.54 Rilascio

Insieme di una o più *modifiche* raggruppate e distribuite come unità logica.

## 6.55 Strategia di rilascio e distribuzione

Approccio adottato per gestire i rilasci e la loro distribuzione su un determinato insieme di *componenti del servizio* e relativi *elementi di configurazione (CI)*, compresi gli aspetti organizzativi e tecnici di pianificazione, costruzione, test, valutazione, accettazione e distribuzione dei rilasci.

Nota: le strategie tipiche di rilascio e distribuzione includono l'integrazione continua (una pratica DevOps in cui le modifiche al codice sorgente del software vengono unite regolarmente in un repository centrale, seguite dall'esecuzione di build e test automatici) e cicli di rilascio fissi (in cui i rilasci minori e maggiori sono pianificati secondo un programma a lungo termine, con rilasci di emergenza che vengono distribuiti tra i cicli di rilascio, se necessario).

## 6.56 Report

Una *registrazione* strutturata che documenta i risultati raccolti attraverso la misurazione, il monitoraggio, la valutazione, l'*audit* o l'osservazione.

Nota 1: Un report comunemente generato da un *sistema di gestione dei servizi* è un report di servizio rivolto ai clienti di un servizio che illustra in dettaglio le sue prestazioni *rispetto agli obiettivi di servizio* definiti in un *accordo sul livello di servizio (SLA)*.

Nota 2: I destinatari dei report possono essere interni o esterni, compresi i *clienti*, i *fornitori*, i *membri della federazione*, i proprietari dei servizi e il proprietario dell'SMS.

## 6.57 Richiesta di modifica (RFC)

Proposta di *modifica* documentata.

## 6.58 Il rischio

Possibile evento negativo che avrebbe un impatto negativo sulla capacità *del fornitore di servizi* di fornire i *servizi* concordati ai *clienti*, o che diminuirebbe il *valore* generato da alcuni *servizi*.

Nota: il rischio è costituito dalla probabilità che comporta la minaccia, dalla vulnerabilità di un asset a tale minaccia e dall'impatto che essa avrebbe, se si verificasse.

## 6.59 Ruolo

Insieme di responsabilità e comportamenti o azioni connesse, raccolti in un'unità logica che può essere assegnata a un individuo o a un gruppo.

Nota: una persona può ricoprire più ruoli.

## 6.60 Servizio

Un modo per fornire *valore* ai *clienti* attraverso l'ottenimento dei risultati che essi desiderano.

Nota: nel contesto della serie di standard FitSM, quando ci si riferisce ai servizi, si intendono generalmente i *servizi IT*.



## 6.61 Criteri di accettazione del servizio

Criteri che devono essere soddisfatti nel momento in cui un *servizio* nuovo o modificato viene distribuito e reso disponibile ai *clienti/utenti*.

Nota: i criteri di accettazione del servizio vengono definiti al momento della progettazione di un *servizio* nuovo o di una sua modifica e possono essere aggiornati o perfezionati durante la fase di sviluppo o di transizione. Possono riguardare aspetti funzionali e non funzionali del *servizio* specifico da rilasciare.

## 6.62 Catalogo dei servizi

Elenco di tutti i *servizi rivolti ai* clienti in produzione, con le relative informazioni su di essi.

Nota 1: Un catalogo di servizi può essere considerato come una versione filtrata del *portafoglio di servizi* che include solo quelli erogati per conto *dei clienti*.

Nota 2: Sulla base di un *portafoglio di servizi*, è possibile creare uno o più *cataloghi di servizi*.

## 6.63 Componente del servizio

Parte logica di un *servizio* che fornisce una funzione che abilita o migliora un *servizio*.

Nota 1: Un *servizio* è solitamente composto da diversi componenti di servizio.

Nota 2: Un componente di servizio è solitamente costruito a partire da uno o più *elementi di configurazione (CI)*.

Nota 3: Anche se un componente del servizio è alla base di uno o più *servizi*, di solito non crea *valore* per il *cliente* da solo e non è quindi un *servizio a sé stante*.

## 6.64 Accordo sul livello di servizio (SLA)

Accordo documentato tra un *cliente* e un *fornitore di servizi* che specifica il *servizio* da fornire e gli *obiettivi di servizio* che definiscono le modalità di fornitura.

## 6.65 Ciclo di vita del servizio

La serie di fasi che un *servizio* può attraversare nel corso della sua vita.

Nota 1: Le fasi specifiche del ciclo di vita del servizio sono tipicamente definite per ogni organizzazione, a seconda della complessità necessaria. Queste possono includere l'idea iniziale, la proposta, la progettazione, lo sviluppo, l'implementazione, la messa in produzione e il ritiro.

Nota 2: I piani di progettazione e transizione del servizio, a volte indicati come pacchetto di progettazione e transizione del servizio (SDTP), devono essere prodotti o aggiornati per ogni servizio nuovo o modificato in modo significativo. Possono consistere in una serie di piani documentati e di altre informazioni rilevanti, tra cui un elenco di requisiti e *criteri di accettazione del servizio*, un piano di progetto, piani di comunicazione e formazione, piani e specifiche tecniche, piani di risorse, piani/tempistiche di sviluppo e di implementazione, ecc.

## 6.66 Gestione dei servizi

L'insieme delle *attività* svolte da un fornitore *di servizi* per pianificare, fornire, gestire e controllare i *servizi* offerti ai *clienti*.



Nota 1: Le *attività* svolte nel contesto della gestione dei servizi devono essere dirette da *politiche* e strutturate e organizzate da *processi* e *procedure* di supporto.

Nota 2: Nel contesto della serie di standard FitSM, quando si parla di gestione dei servizi, si intende solitamente la *gestione dei servizi IT*.

## 6.67 Piano di gestione del servizio

Piano complessivo per l'implementazione e il funzionamento di un *sistema di gestione dei servizi (SMS)*.

## 6.68 Sistema di gestione dei servizi (SMS)

*Sistema di gestione* complessivo che controlla e supporta la gestione dei *servizi* all'interno di un'organizzazione o di una federazione.

Nota: l'*SMS* può essere considerato come l'insieme delle *politiche*, dei *processi*, delle *procedure*, dei *ruoli*, degli accordi, dei piani, delle risorse correlate e degli altri elementi necessari e utilizzati da un *fornitore di servizi* per gestire efficacemente l'erogazione di *servizi* ai *clienti*.

## 6.69 Portafoglio di servizi

Elenco interno che riporta in dettaglio tutti i *servizi* offerti da un *fornitore di servizi*, compresi quelli in fase di preparazione, quelli attivi e quelli interrotti.

Nota: per ogni *servizio*, il portafoglio di servizi può includere informazioni quali la proposta di *valore*, la base di *clienti* target, la descrizione del *servizio*, le specifiche tecniche rilevanti, il costo e il prezzo, i *rischi* per il *fornitore di servizi*, i pacchetti di livelli di servizio offerti, ecc.

## 6.70 Fornitore di servizi (Provider)

Organizzazione o *federazione* (o parte di un'organizzazione o *federazione*) che gestisce e fornisce uno o più *servizi* ai *clienti*.

## 6.71 Richiesta di servizio

Richiesta *da parte dell'utente* di informazioni, consulenza, accesso a un *servizio* o a una *modifica*.

Nota: le richieste di assistenza sono spesso gestite con lo stesso *processo* e gli stessi strumenti degli *incidenti*.

## 6.72 Recensione del servizio

Valutazione periodica della qualità e delle prestazioni di un *servizio* eseguita insieme al *cliente* o tenendo conto del feedback *del cliente*, da cui si individuano le opportunità di *miglioramento* e si determinano le azioni di follow-up per aumentare il *valore* del *servizio*.

## 6.73 Obiettivo del servizio

Valori di riferimento/obiettivo da raggiungere per un parametro utilizzato per misurare le prestazioni di un *servizio*. Sono elencati in un *accordo sul livello di servizio (SLA)* relativo a tale *servizio*.

Nota: gli *obiettivi di servizio* tipici includono la *disponibilità* o il tempo di risoluzione degli *incidenti*.



## 6.74 Supplier

Organizzazione o parte che fornisce un *servizio* (di supporto) o uno o più *componenti di servizio* al *fornitore di servizi (provider)* e di cui *provider* ha bisogno per fornire *servizi* ai propri *clienti/utenti*.

Nota 1: Un Supplier può essere interno o esterno all'organizzazione del *fornitore di servizi*.

Nota 2: In una *federazione*, i *membri della federazione* sono considerati supplier interni.

## 6.75 Alta direzione

L'alta dirigenza di un'organizzazione che ha l'autorità di definire *le politiche* e di esercitare il controllo generale dell'organizzazione.

## 6.76 Accordo di sostegno (UA)

Accordo documentato tra un *fornitore di servizi (provider)* e un *supplier* esterno che specifica *il/i servizio/i* di base o *il/i componente/i del servizio* che il *supplier* deve fornire, insieme ai relativi *obiettivi di servizio*.

Nota 1: Un UA può essere visto come un *accordo sul livello di servizio (SLA)* con un *supplier* esterno in cui il *provider* ha il ruolo del *cliente*.

Nota 2: Un UA può anche essere chiamato *contratto di sostegno (UC)*.

## 6.77 Contratto di sostegno (UC)

Vedi: *Accordo di sostegno (UA)*.

## 6.78 Utente

Individuo che primariamente beneficia di un *servizio* e lo utilizza.

## 6.79 Valore

Benefici per un *cliente* e per i suoi *utenti* forniti da un *servizio*.

Nota: il valore deve essere considerato come una composizione della funzione (idoneità allo scopo) e della qualità (idoneità all'uso, che comprende una sufficiente *disponibilità/continuità*, *capacità/prestazioni* e *sicurezza delle informazioni*) connesse a un *servizio*.

## 6.80 Soluzione alternative

Mezzi per aggirare o attenuare i sintomi di un *errore noto* che aiutano a risolvere *gli incidenti* causati da esso, mentre la causa principale non viene eliminata in modo permanente.

Nota 1: le soluzioni alternative sono spesso applicate in una situazione in cui non è possibile risolvere la causa principale degli *incidenti* (ricorrenti) a causa della mancanza di risorse o di capacità.

Nota 2: una soluzione alternativa può consistere in una serie di azioni da eseguire da parte del *fornitore del servizio* o dell'*utente del servizio*.

Nota 3: una soluzione alternativa viene anche definita come soluzione temporanea o soluzione provvisoria.