



Standards for lightweight
IT service management

Parte 1: Requisiti

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





Controllo dei documenti

Titolo del documento	FitSM-1: Requisiti
Versione del documento	3.0
Data di pubblicazione	2024-12-09

Contenuti

1. Prefazione.....	1
2. Informazioni su questo documento	1
3. Requisiti generali per un sistema di gestione dei servizi.....	2
4. Requisiti specifici del processo	5





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
- FitSM-1: Requisiti (questo documento)
- FitSM-2: Attività e implementazione del processo
- FitSM-3: Modello di ruolo
- FitSM-4: Modelli e campioni (*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.

2. Informazioni su questo documento

I requisiti indicati in questa parte della serie di standard FitSM mirano a supportare processi di gestione dei servizi IT (ITSM) efficaci e leggeri in un'organizzazione (o parte di essa) che fornisce servizi IT ai clienti e ad armonizzare l'ITSM tra federazioni e fornitori multipli.

Questa parte dello standard prevede:

- 17 requisiti generali per un sistema di gestione dei servizi (SMS), raggruppati in 7 categorie;
- 65 requisiti specifici del processo per un SMS, raggruppati in 14 categorie secondo il modello di processo FitSM descritto nel FitSM-0.

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.

Ai fini della presente norma, si applicano i termini e le definizioni di cui alla FitSM-0: Panoramica e vocabolario.

3. Requisiti generali per un sistema di gestione dei servizi

GR1 Impegno e responsabilità del top management (MCA)

REQUISITI

- GR1.1 Un membro dell'alta direzione del fornitore (provider) coinvolto nell'erogazione dei servizi deve essere assegnato come proprietario dell'SMS ed essere responsabile per esso.
- GR1.2 Deve essere definita una politica generale di gestione del servizio che includa gli obiettivi generali, nonché l'impegno al miglioramento continuo e un approccio orientato al servizio e al processo. La politica di gestione del servizio deve essere approvata e comunicata alle parti interessate dal proprietario dell'SMS.
- GR1.3 Il titolare dell'SMS deve condurre riesami della gestione a intervalli pianificati.

Documentazione GR2 (DOC)

REQUISITI

- GR2.1 Gli elementi chiave dell'SMS devono essere documentati per supportare una pianificazione efficace. Questa documentazione deve includere la dichiarazione del campo di applicazione dell'SMS (vedere GR3), la politica generale di gestione del servizio (vedere GR1), nonché il piano di gestione del servizio e i piani correlati (vedere GR4).
- GR2.2 Devono essere create e mantenute definizioni documentate di tutti i processi di gestione dei servizi (vedi PR1-PR14). Ciascuna di queste definizioni deve includere:
 - Descrizione degli obiettivi del processo
 - Descrizione degli input, delle attività e degli output del processo
 - Descrizione dei ruoli e delle responsabilità specifiche del processo
 - Descrizione delle interfacce con altri processi
 - Politiche specifiche per i processi correlati, se necessario
 - Procedure specifiche per i processi e le attività, se necessario.
- GR2.3 I risultati chiave di tutti i processi di gestione del servizio (vedi PR1-PR14) devono essere documentati e l'esecuzione delle attività chiave di questi processi deve essere registrata.
- GR2.4 Le informazioni documentate devono essere controllate e devono riguardare le seguenti attività, a seconda dei casi:
 - Creazione e approvazione
 - Comunicazione e distribuzione
 - Recensione
 - Monitoraggio delle versioni e delle modifiche

GR3 Ambito e stakeholder della gestione dei servizi IT (SCS)

REQUISITI

- GR3.1 Vengono identificate le parti interessate ai servizi IT e all'SMS e vengono analizzate le loro esigenze e aspettative. Vengono presi in considerazione i requisiti legali, normativi e contrattuali pertinenti.
- GR3.2 Il campo di applicazione dell'SMS deve essere definito tenendo conto dei risultati dell'analisi delle parti interessate.

GR4 Pianificazione della gestione dei servizi IT (PLAN - Pianifica)

REQUISITI

- GR4.1 Deve essere creato e mantenuto un piano di gestione del servizio. Esso deve includere:
 - Obiettivi e tempi di implementazione o miglioramento dell'SMS e dei relativi processi
 - Ruoli e responsabilità
 - Attività di formazione e sensibilizzazione
 - Tecnologia (strumenti) a supporto dell'SMS
- GR4.2 Qualsiasi piano specifico per i processi deve essere allineato al piano generale di gestione del servizio.

GR5 Implementazione della gestione dei servizi IT (DO - Esegui)

REQUISITI

- GR5.1 Il piano di gestione del servizio deve essere attuato.
- GR5.2 Nell'ambito dell'SMS, i processi di gestione del servizio definiti devono essere seguiti nella pratica e la loro applicazione, insieme all'adesione alle politiche e alle procedure correlate, deve essere fatta rispettare.



GR6 Monitoraggio e revisione della gestione dei servizi IT (CHECK - Controlla)

REQUISITI

- GR6.1 L'efficacia dell'SMS e dei suoi processi di gestione del servizio deve essere misurata e valutata sulla base di adeguati indicatori chiave di prestazione a sostegno di obiettivi definiti o concordati.
- GR6.2 Le valutazioni o gli audit dell'SMS devono essere condotti a intervalli pianificati per valutare il livello di maturità e conformità.

GR7 Miglioramento continuo della gestione dei servizi (ACT - Agisci)

REQUISITI

- GR7.1 Le non conformità e le deviazioni dagli obiettivi devono essere identificate e devono essere intraprese azioni per evitare che si ripetano.
- GR7.2 La politica di gestione del servizio, il piano di gestione del servizio e tutti i processi di gestione del servizio sono soggetti a un miglioramento continuo. I rispettivi miglioramenti saranno identificati, valutati e implementati secondo il processo di gestione del miglioramento continuo del servizio (vedi PR14).

4. Requisiti specifici del processo

PR1 Service Portfolio Management (SPM)

REQUISITI

- PR1.1 Viene mantenuto un portafoglio di servizi. Tutti i servizi devono essere specificati come parte del portafoglio.
- PR1.2 Le proposte di servizi nuovi o modificati devono essere valutate in base alla domanda prevista, alle risorse necessarie e ai benefici attesi.
- PR1.3 Deve essere gestita l'evoluzione dei servizi attraverso il loro ciclo di vita. Ciò include la pianificazione di nuovi servizi e di importanti modifiche ai servizi esistenti. I piani devono considerare i tempi, le responsabilità, le tecnologie nuove o modificate, la comunicazione e i criteri di accettazione del servizio.
- PR1.4 Per ogni servizio, devono essere identificati i fornitori (suppliers) interni ed esterni coinvolti nella fornitura del servizio, compresi, se rilevanti, i membri della federazione. Vengono determinati i punti di contatto, i ruoli e le responsabilità.

PR2 Service Level Management (SLM)

REQUISITI

- PR2.1 Deve essere mantenuto un catalogo dei servizi.
- PR2.2 Per tutti i servizi forniti ai clienti devono essere stipulati accordi sui livelli di servizio (SLA) da rivedere a intervalli pianificati.
- PR2.3 Le prestazioni del servizio devono essere valutate rispetto agli obiettivi di servizio definiti negli SLA.
- PR2.4 Per i servizi di supporto o i componenti del servizio, gli accordi di base (UA) e gli accordi di livello operativo (OLA) devono essere concordati secondo le necessità e rivisti a intervalli pianificati.
- PR2.5 Le prestazioni dei servizi di supporto e dei componenti del servizio sono valutate rispetto agli obiettivi definiti nelle UA e negli OLA.

PR3 Service Reporting Management (SRM)

REQUISITI

- PR3.1 I rapporti richiesti devono essere identificati. La reportistica deve riguardare le prestazioni dei servizi e dei processi rispetto agli obiettivi definiti, eventi significativi e non conformità rilevate.
- PR3.2 I rapporti devono essere concordati con i loro destinatari e specificati includendo l'identità, lo scopo, il pubblico, la frequenza, il contenuto, il formato e il metodo di consegna.
- PR3.3 I rapporti devono essere prodotti e consegnati ai destinatari secondo le specifiche.

PR4 Service Availability & Continuity Management (SACM)

REQUISITI

- PR4.1 I requisiti di disponibilità e continuità del servizio devono essere identificati e rivisti a intervalli pianificati, tenendo conto degli SLA.
- PR4.2 I rischi relativi alla disponibilità e continuità del servizio devono essere valutati a intervalli pianificati.
- PR4.3 Devono essere adottate misure appropriate per ridurre la probabilità e l'impatto dei rischi identificati relativi alla disponibilità e continuità. Tali misure devono soddisfare i requisiti identificati.
- PR4.4 La disponibilità dei servizi e dei componenti dei servizi deve essere monitorata.

PR5 Capacity Management (CAPM)

REQUISITI

- PR5.1 I requisiti di capacità e prestazioni del servizio saranno identificati e rivisti a intervalli pianificati, tenendo conto degli SLA e della domanda prevista.
- PR5.2 Devono essere identificate la capacità e l'utilizzo attuali.
- PR5.3 La capacità futura deve essere pianificata per soddisfare i requisiti identificati, considerando le risorse umane, tecniche e finanziarie.
- PR5.4 Le prestazioni dei servizi e dei componenti dei servizi sono analizzate sulla base del monitoraggio del grado di utilizzo della capacità e dell'identificazione di avvisi operativi ed eccezioni.



PR6 Information Security Management (ISM)

REQUISITI

- PR6.1 I requisiti di sicurezza delle informazioni devono essere identificati e le politiche di sicurezza delle informazioni devono essere definite e riviste a intervalli pianificati.
- PR6.2 I rischi per la sicurezza delle informazioni devono essere valutati a intervalli pianificati.
- PR6.3 I controlli di sicurezza fisica, tecnica e organizzativa delle informazioni devono essere implementati per ridurre la probabilità e l'impatto dei rischi identificati, al fine di soddisfare i requisiti identificati.
- PR6.4 Gli eventi e gli incidenti di sicurezza delle informazioni devono essere gestiti in modo coerente.
- PR6.5 Il controllo degli accessi, compresa l'assegnazione dei diritti di accesso, deve essere effettuato in modo coerente.

PR7 Customer Relationship Management (CRM)

REQUISITI

- PR7.1 I clienti del servizio devono essere identificati.
- PR7.2 Per ogni cliente deve essere designato un referente responsabile della gestione del rapporto con esso.
- PR7.3 Devono essere stabiliti i canali di comunicazione con ciascun cliente, compresi i meccanismi per gestire gli ordini, l'escalation e i reclami.
- PR7.4 Le revisioni del servizio con i clienti devono essere effettuate a intervalli pianificati.
- PR7.5 I reclami dei clienti devono essere gestiti in modo coerente.
- PR7.6 La soddisfazione del cliente deve essere gestita.

PR8 Supplier Relationship Management (SUPPM)

REQUISITI

- PR8.1 Devono essere identificati i fornitori (suppliers) interni ed esterni.
- PR8.2 Per ogni supplier deve essere designato un referente responsabile della gestione del rapporto con esso.
- PR8.3 Devono essere stabiliti i canali di comunicazione con ciascun supplier, compresi i meccanismi di escalation.
- PR8.4 I supplier devono essere valutati a intervalli pianificati.



PR9 Incident & Service Request Management (ISRM)

REQUISITI

- PR9.1 Tutti gli incidenti e le richieste di servizio devono essere registrati, classificati e categorizzati in base alla priorità in modo coerente, tenendo conto degli obiettivi di servizio degli SLA.
- PR9.2 Gli incidenti devono essere risolti e le richieste di servizio soddisfatte, tenendo conto delle informazioni contenute negli SLA e degli errori noti, se pertinenti.
- PR9.3 L'escalation funzionale e gerarchica degli incidenti e delle richieste di servizio deve essere effettuata in modo coerente.
- PR9.4 I clienti e gli utenti devono essere opportunamente tenuti informati sull'andamento degli incidenti e delle richieste di servizio.
- PR9.5 La chiusura degli incidenti e delle richieste di servizio deve essere effettuata in modo coerente.
- PR9.6 Gli incidenti gravi devono essere identificati in base a criteri definiti e gestiti in modo coerente.

PR10 Problem Management (PM)

REQUISITI

- PR10.1 I problemi devono essere identificati e registrati in modo coerente, sulla base dell'analisi dei modelli e delle tendenze nel verificarsi degli incidenti.
- PR10.2 I problemi devono essere analizzati per identificare le azioni per risolverli o ridurre il loro impatto sui servizi.
- PR10.3 Se un problema non viene risolto in modo permanente, deve essere registrato un errore noto insieme ad azioni quali soluzioni efficaci e correzioni temporanee.
- PR10.4 Vengono mantenute informazioni aggiornate sugli errori noti e sulle soluzioni efficaci.

PR11 Configuration Management (CONFM)

REQUISITI

- PR11.1 Il campo di applicazione della gestione della configurazione deve essere definito insieme ai tipi di elementi di configurazione (CI) e alle relazioni da considerare.
- PR11.2 Il livello di dettaglio delle informazioni di configurazione deve essere sufficiente a supportare un controllo efficace sui CI.
- PR11.3 Le informazioni sui CI e le loro relazioni con altri CI sono mantenute in un database di gestione della configurazione (CMDB).
- PR11.4 I CI devono essere controllati e le modifiche ai CI devono essere tracciate nel CMDB.
- PR11.5 Le informazioni memorizzate nel CMDB devono essere verificate a intervalli pianificati.

PR12 Change Management (CHM)

REQUISITI

- PR12.1 Tutte le modifiche devono essere registrate e classificate in modo coerente. La classificazione si basa su criteri definiti e prende in considerazione diversi tipi di modifiche, tra cui quelle di emergenza e quelle di maggiore entità.
- PR12.2 Per ogni tipo di modifica devono essere definite le fasi per gestirla in modo coerente.
- PR12.3 Le modifiche devono essere valutate in modo coerente, prendendo in considerazione i benefici, i rischi, l'impatto potenziale, l'impegno e la fattibilità tecnica.
- PR12.4 Le modifiche devono essere approvate in modo coerente. Il livello di approvazione richiesto deve essere determinato in base a criteri definiti.
- PR12.5 Le modifiche devono essere sottoposte a una revisione successiva all'implementazione, se necessario, e chiuse in modo coerente.
- PR12.6 Deve essere mantenuto un calendario delle modifiche. Esso conterrà i dettagli delle modifiche approvate e le date di implementazione previste, che saranno comunicate alle parti interessate.



PR13 Release & Deployment Management (RDM)

REQUISITI

- PR13.1 Le strategie di rilascio (release) e distribuzione (deployment) devono essere definite, insieme ai componenti del servizio e ai CI a cui sono applicate. Le strategie devono essere allineate con la frequenza e l'impatto dei rilasci e con la tecnologia che supporta la distribuzione.
- PR13.2 I criteri per l'inclusione delle modifiche approvate in un rilascio devono essere definiti, tenendo in considerazione il rilascio applicabile e la strategia di distribuzione.
- PR13.3 La distribuzione dei rilasci deve essere pianificata, compresi i criteri di accettazione, come si ritiene necessario.
- PR13.4 Le release devono essere costruite, testate e valutate rispetto ai criteri di accettazione, prima di essere distribuite. La portata dei test di rilascio deve essere adeguata al suo tipo e al suo potenziale impatto sui servizi.
- PR13.5 La preparazione del deployment deve prendere in considerazione le misure da adottare in caso di installazione non riuscita.
- PR13.6 Le attività di distribuzione devono essere valutate in base al loro successo o fallimento.

PR14 Continual Service Improvement Management (CSI)

REQUISITI

- PR14.1 Le opportunità di miglioramento dei servizi e dei processi devono essere identificate e registrate, sulla base dei rapporti e dei risultati di misurazioni, valutazioni e audit dell'SMS.
- PR14.2 Le opportunità di miglioramento devono essere valutate in modo coerente e le azioni per affrontarle devono essere identificate.
- PR14.3 L'attuazione delle azioni di miglioramento deve essere controllata in modo coerente.