



Standards for lightweight
IT service management

Teil 1: Anforderungen

Edition 2016 – Version 2.1



Dieses Dokument unterliegt der Creative Commons
Attribution-NoDerivs 4.0 International License.
<http://www.fitsm.eu/>



Dokumentenlenkung

Titel des Dokuments	Teil 1: Anforderungen
Version	2.1
Ausgabedatum	2016-08-24

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	1
2. Einführung.....	1
3. Anwendungsbereich	2
4. Begriffe und Definitionen.....	2
5. Allgemeine Anforderungen an ein Service-Management-System.....	3
6. Prozessspezifische Anforderungen	6





1. Vorwort

FitSM ist eine schlanke Familie von Standards, die das Ziel verfolgt, das Service-Management in der Erbringung von IT-Services – auch in föderierten Umfeldern – zu unterstützen. Hauptziel der FitSM-Familie ist die Bereitstellung eines klaren, pragmatischen, leichtgewichtigen und erreichbaren Standards für effektives IT-Service-Management (ITSM).

FitSM ist und bleibt frei verfügbar für jedermann. Das betrifft alle Teile des Standards, einschließlich der Kern-Bestandteile und der Hilfsmittel zur Umsetzung. Alle Teile des FitSM-Standards und damit in Verbindung stehendes Material, das von der FitSM-Arbeitsgruppe veröffentlicht wird, stehen unter einer Creative Commons International License.

Die Entwicklung von FitSM wurde durch die Europäische Kommission als Teil des Siebten Rahmenprogramms (FP7) unterstützt. FitSM wird durch ITEMO e.V., einen nicht gewerbsmäßigen Verein aus Fachexperten im Bereich des IT-Managements mit Experten aus Industrie und Wissenschaft, verantwortet und gepflegt.

FitSM wurde mit dem Ziel entworfen, kompatibel zum Standard ISO/IEC 20000-1 (Anforderungen an ein Service-Management-System) und zur IT Infrastructure Library (ITIL) zu sein. Obwohl das FitSM-Prozessmodell, die Anforderungen, die empfohlenen Aktivitäten sowie das Rollenmodell auf eine leichtgewichtige Umsetzung abzielen, kann FitSM auch als erster Schritt hin zu einer „vollumfänglichen“ ITSM-Implementierung, zum Beispiel unter Anwendung der ITIL Good Practices und / oder mit dem Ziel der Konformität mit ISO/IEC 20000-1, verwendet werden. Die FitSM-Familie besteht aus mehreren Dokumenten, die Anleitung und Input zu verschiedenen Aspekten des ITSM liefern:

- FitSM-0: Überblick und Begriffe
- FitSM-1: Anforderungen (dieses Dokument)
- FitSM-2: Ziele und Aktivitäten
- FitSM-3: Rollen
- FitSM-4: Ausgewählte Vorlagen und Beispieldokumente (*Reihe an Dokumenten unter kontinuierlicher Weiterentwicklung*)
- FitSM-5: Ausgewählte Leitfäden zur Umsetzung (*Reihe an Dokumenten unter kontinuierlicher Weiterentwicklung*)
- FitSM-6: Schema zur Bewertung von Fähigkeits- und Reifegraden

Alle Dokumente sind in ihrer jeweils aktuellen Fassung über die Webseite www.fitsm.eu verfügbar. Anfragen rund um den Standard und seine Anwendung können an die folgende E-Mail-Adresse gerichtet werden: info@fitsm.eu.

2. Einführung

Die Anforderungen, die in diesem Teil von FitSM beschrieben werden, verfolgen das Ziel, effektive und schlanke Prozesse für IT-Service-Management (ITSM) in einer Organisation (oder einem Teil einer Organisation) zu unterstützen, die IT-Services an Kunden erbringt. In föderierten Umgebungen kann die Anwendung von FitSM-1 helfen, das ITSM über mehrere Föderationsmitglieder zu harmonisieren.



3. Anwendungsbereich

Dieser Teil des Standards umfasst:

- 16 allgemeine Anforderungen an ein Service-Management-System (SMS), unterteilt in 7 Kategorien;
- 69 prozessspezifische Anforderungen an ein SMS, unterteilt in 14 Kategorien gemäß FitSM-Prozessmodell, wie in FitSM-0 beschrieben.

Dieser Standard ist für alle Arten von Organisationen (z.B. kommerzielle Unternehmen, öffentlicher Dienst, gemeinnützige Organisationen) anwendbar, aus denen heraus IT-Services angeboten werden, unabhängig von der Organisationsform, Größe und Art der erbrachten Services.

4. Begriffe und Definitionen

Es gelten die Begriffe und Definitionen gemäß FitSM-0: Überblick und Begriffe.

5. Allgemeine Anforderungen an ein Service-Management-System

GR1 Engagement & Verantwortung des Top-Managements

ANFORDERUNGEN

- GR1.1 Das Top-Management der in die Service-Erbringung involvierten Organisation(en) muss nachweisen, dass es sich im Zusammenhang mit der Planung, Implementierung, Anwendung, Überwachung, Bewertung und Verbesserung des Service-Management-Systems (SMS) und der Services engagiert. Es muss:
 - Einer Person die Verantwortung für das gesamte SMS übertragen; dies schließt die Übertragung ausreichender Kompetenzen ein, um diese Rolle auszuüben.
 - Ziele definieren und kommunizieren
 - Eine übergeordnete Service-Management-Richtlinie definieren
 - In geplanten Abständen Management-Reviews durchführen
- GR1.2 Die Service-Management-Richtlinie muss mindestens folgendes umfassen:
 - Ein Bekenntnis zur Erfüllung von Kundenanforderungen an Services
 - Ein Bekenntnis zu einem serviceorientierten Ansatz
 - Ein Bekenntnis zu einem prozessorientierten Ansatz
 - Ein Bekenntnis zur kontinuierlichen Verbesserung
 - Übergeordnete Service-Management-Ziele

GR2 Dokumentation

ANFORDERUNGEN

- GR2.1 Zur Unterstützung einer effektiven Planung müssen die grundlegenden Bestandteile des SMS dokumentiert werden. Diese Dokumentation muss folgendes beinhalten:
 - Erklärung zum Geltungsbereich des Service-Managements (siehe GR3)
 - Service-Management-Richtlinie (siehe GR1)
 - Service-Management Planung und damit verbundene Pläne (siehe GR4)
- GR2.2 Dokumentierte Definitionen aller Service-Management-Prozesse (siehe PR1-PR14) müssen erstellt und gepflegt werden. Jede dieser Definitionen muss mindestens folgende Elemente beinhalten oder referenzieren:
 - Beschreibung der Prozessziele
 - Beschreibung von Inputs, Aktivitäten und Outputs des Prozesses
 - Beschreibung prozessspezifischer Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Beschreibung der Schnittstellen zu anderen Prozessen
 - Prozessspezifische Richtlinien, soweit relevant
 - Prozess- und aktivitätsspezifische Verfahren, soweit relevant
- GR2.3 Die Outputs aller Service-Management-Prozesse (siehe PR1-PR14) müssen dokumentiert und die Ausführung wesentlicher Aktivitäten der Prozesse aufgezeichnet werden.

GR2 Dokumentation (Forts.)

ANFORDERUNGEN

- GR2.4 Dokumentation muss unter Berücksichtigung der folgenden Aktivitäten, soweit anwendbar, gelenkt werden:
 - Erstellung und Genehmigung
 - Kommunikation und Verteilung
 - Überprüfung
 - Versionierung und Nachverfolgung von Änderungen

GR3 Definition des Geltungsbereichs des Service-Managements

ANFORDERUNGEN

- GR3.1 Der Geltungsbereich des SMS muss definiert und eine entsprechende Erklärung zum Geltungsbereich erstellt werden.

GR4 Planung des Service-Managements (PLAN)

ANFORDERUNGEN

- GR4.1 Ein Service-Management-Plan muss erstellt und gepflegt werden.
- GR4.2 Der Service-Management-Plan muss mindestens folgende Elemente beinhalten oder referenzieren:
 - Ziele und zeitliche Planung der Umsetzung des SMS und der damit verbundenen Prozesse
 - Übergreifende Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Erforderliche Schulungs- und Sensibilisierungsaktivitäten
 - Erforderliche Technologie (Werkzeuge / Tools) zur Unterstützung des SMS
- GR4.3 Jeder Plan muss mit anderen Plänen und der Service-Management-Planung insgesamt abgestimmt werden.

GR5 Implementierung des Service-Managements (DO)

ANFORDERUNGEN

- GR5.1 Der Service-Management-Plan muss umgesetzt werden.
- GR5.2 Innerhalb des Geltungsbereichs des SMS muss den definierten Service-Management-Prozessen gefolgt und ihre praktische Anwendung, wie auch die Einhaltung zugehöriger Richtlinien und Verfahren, durchgesetzt werden.



GR6 Überwachung und Bewertung des Service-Managements (CHECK)

ANFORDERUNGEN

- GR6.1 Effektivität und Leistung des SMS und seiner Service-Management-Prozesse müssen mit Hilfe geeigneter Leistungsindikatoren gemessen und bewertet werden, um zu ermitteln, inwieweit festgelegte oder vereinbarte Ziele erreicht werden.
- GR6.2 Bewertungen und Audits des SMS müssen durchgeführt werden, um den Reifegrad und das Maß an Konformität zu ermitteln.

GR7 Kontinuierliche Verbesserung des Service-Managements (ACT)

ANFORDERUNGEN

- GR7.1 Nichtkonformität und Abweichungen von Zielen müssen identifiziert und korrigierende Maßnahmen eingeleitet werden, um ein erneutes Auftreten zu verhindern.
- GR7.2 Verbesserungen müssen gemäß dem Prozess Continual Service Improvement Management (siehe PR14) geplant und umgesetzt werden.

6. Prozessspezifische Anforderungen

PR1 Service Portfolio Management (SPM)

ANFORDERUNGEN

- PR1.1 Ein Serviceportfolio muss gepflegt werden. Alle Services müssen als Teil des Serviceportfolios spezifiziert werden.
- PR1.2 Design und Transition neuer oder geänderter Services müssen geplant werden.
- PR1.3 Pläne für das Design und die Transition neuer oder geänderter Services müssen den zeitlichen Rahmen, Verantwortlichkeiten, neue oder geänderte Technologie, Kommunikation und Service-Abnahmekriterien berücksichtigen.
- PR1.4 Die organisatorische Struktur, die der Service-Erbringung zugrunde liegt, muss identifiziert werden, einschließlich einer möglichen Föderationsstruktur sowie Kontaktpunkte und Ansprechpartner für alle involvierten Parteien.

PR2 Service Level Management (SLM)

ANFORDERUNGEN

- PR2.1 Ein Servicekatalog muss gepflegt werden.
- PR2.2 Zu allen Services, die für Kunden erbracht werden, müssen Service Level Agreements (SLAs) bestehen.
- PR2.3 SLAs müssen in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR2.4 Die Leistung der Services muss gegen die in den SLAs festgelegten Service-Ziele bewertet werden.
- PR2.5 Um das Erreichen der in den SLAs festgelegten Service-Ziele sicherzustellen, müssen in geeignetem Umfang Operational Level Agreements (OLAs) und Underpinning Agreements (UAs) für unterstützende Services oder Servicekomponenten vereinbart werden.
- PR2.6 OLAs und UAs müssen in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR2.7 Die Leistung von Servicekomponenten muss gegen die in den OLAs und UAs festgelegten operativen Zielwerte bewertet werden.

PR3 Service Reporting Management (SRM)

ANFORDERUNGEN

- PR3.1 Service-Berichte müssen spezifiziert und mit ihren Empfängern abgestimmt werden.
- PR3.2 Die Spezifikation eines jeden Service-Berichts muss eine eindeutige Bezeichnung des Berichts, seinen Zweck, seinen Empfängerkreis, seine Frequenz, seine Inhalte, sein Format sowie die Methode der Bereitstellung des Berichts umfassen.
- PR3.3 Service-Berichte müssen gemäß den Spezifikationen erstellt werden. Das Service-Berichtswesen muss Leistung im Vergleich mit vereinbarten Zielen, Informationen über signifikante Ereignisse und ermittelte Fälle von Nichtkonformität darstellen.

PR4 Service Availability & Continuity Management (SACM)

ANFORDERUNGEN

- PR4.1 Verfügbarkeits- und Kontinuitätsanforderungen im Zusammenhang mit Services müssen unter Berücksichtigung von SLAs identifiziert werden.
- PR4.2 Service-Verfügbarkeits- und Kontinuitätspläne müssen erstellt und gepflegt werden.
- PR4.3 Die Planung der Service-Verfügbarkeit und -Kontinuität muss Maßnahmen zur Reduzierung von Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung identifizierter Verfügbarkeits- und Kontinuitäts-Risiken berücksichtigen.
- PR4.4 Die Verfügbarkeit von Services und Servicekomponenten muss überwacht werden.

PR5 Capacity Management (CAPM)

ANFORDERUNGEN

- PR5.1 Kapazitäts- und Leistungsanforderungen im Zusammenhang mit Services müssen unter Berücksichtigung von SLAs identifiziert werden.
- PR5.2 Kapazitätspläne müssen erstellt und gepflegt werden.
- PR5.3 Die Kapazitätsplanung muss personelle, technische und finanzielle Ressourcen berücksichtigen.
- PR5.4 Die Leistung von Services und Servicekomponenten muss auf Basis von Auslastung und identifizierten operativen Warnungen und Ausnahmen überwacht werden.

PR6 Information Security Management (ISM)

ANFORDERUNGEN

- PR6.1 Informationssicherheits-Richtlinien müssen definiert werden.
- PR6.2 Physische, technische und organisatorische Informationssicherheits-Maßnahmen müssen umgesetzt werden, um die Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung identifizierter Informationssicherheits-Risiken zu reduzieren.
- PR6.3 Informationssicherheits-Richtlinien und –Maßnahmen müssen in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR6.4 Informationssicherheits-Ereignisse und -Vorfälle müssen angemessen priorisiert und entsprechend behandelt werden.
- PR6.5 Zugangs- und Zugriffskontrolle für informationsverarbeitende Systeme und Services, einschließlich der Vergabe von Zugriffsrechten, muss auf konsistente Art und Weise durchgeführt werden.

PR7 Customer Relationship Management (CRM)

ANFORDERUNGEN

- PR7.1 Die Kunden der Services müssen identifiziert werden.
- PR7.2 Für jeden Kunden muss eine designierte Kontaktstelle oder -person festgelegt werden, die das Management der Kundenbeziehung und -zufriedenheit verantwortet.
- PR7.3 Mechanismen zur Kommunikation mit Kunden müssen etabliert werden.
- PR7.4 Service-Reviews unter Einbeziehung der Kunden müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden.
- PR7.5 Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Services müssen auf konsistente Art und Weise erfasst und behandelt werden.
- PR7.6 Kundenzufriedenheit muss gemanagt werden.

PR8 Supplier Relationship Management (SUPPM)

ANFORDERUNGEN

- PR8.1 Zulieferer müssen identifiziert werden.
- PR8.2 Für jeden Zulieferer muss eine designierte Kontaktstelle oder -person festgelegt werden, die das Management der Beziehung mit dem Zulieferer verantwortet.
- PR8.3 Mechanismen zur Kommunikation mit Zulieferern müssen etabliert werden.
- PR8.4 Die Leistung der Zulieferer muss überwacht werden.

PR9 Incident & Service Request Management (ISRM)

ANFORDERUNGEN

- PR9.1 Alle Incidents und Service-Requests müssen auf konsistente Art und Weise erfasst, klassifiziert und priorisiert werden.
- PR9.2 Die Priorisierung von Incidents und Service-Requests muss die in den SLAs festgelegten Service-Ziele berücksichtigen.
- PR9.3 Die Eskalation von Incidents und Service-Requests muss auf konsistente Art und Weise erfolgen.
- PR9.4 Der Abschluss von Incidents und Service-Requests muss auf konsistente Art und Weise erfolgen.
- PR9.5 Personen, die in den Prozess Incident & Service Request Management eingebunden sind, müssen Zugang zu relevanten Informationen wie bekannten Fehlern und Workarounds sowie zu Konfigurations- und Release-Informationen erhalten.
- PR9.6 Anwender müssen über den Fortschritt der von ihnen gemeldeten Incidents und ausgelösten Service-Requests auf dem Laufenden gehalten werden.
- PR9.7 Es müssen klare Festlegungen zur Ermittlung von Major Incidents sowie zum konsistenten Umgang mit ihnen existieren.

PR10 Problem Management (PM)

ANFORDERUNGEN

- PR10.1 Probleme müssen mittels Trendanalysen auf der Basis von Incidents identifiziert und registriert werden.
- PR10.2 Probleme müssen untersucht werden, um Maßnahmen zu ihrer Beseitigung oder zur Reduzierung ihrer Auswirkungen auf Services zu identifizieren.
- PR10.3 Wenn ein Problem nicht dauerhaft beseitigt wird, muss das Problem als bekannter Fehler erfasst werden, zusammen mit Maßnahmen wie effektiven Workarounds oder Umgehungslösungen.
- PR10.4 Aktuelle Informationen über bekannte Fehler und effektive Workarounds müssen gepflegt werden.

PR11 Configuration Management (CONFM)

ANFORDERUNGEN

- PR11.1 Typen von Configuration Items (CI) und Beziehungen müssen definiert werden.
- PR11.2 Der Detailgrad der aufgezeichneten Konfigurationsinformationen muss ausreichend sein, um eine effektive Kontrolle über die CIs zu unterstützen.
- PR11.3 Jedes CI und seine Beziehungen mit anderen CIs müssen in einer Configuration Management Database (CMDB) aufgezeichnet werden.
- PR11.4 CIs müssen gesteuert und überwacht und Änderungen an CIs in der CMDB nachverfolgt werden.
- PR11.5 Die in der CMDB gespeicherten Informationen müssen in geplanten Abständen verifiziert werden.
- PR11.6 Vor einem neuen Release in die Produktivumgebung muss eine Configuration Baseline der betroffenen CIs erstellt werden.

PR12 Change Management (CHM)

ANFORDERUNGEN

- PR12.1 Alle Changes müssen auf konsistente Art und Weise erfasst und klassifiziert werden.
- PR12.2 Alle Changes müssen auf konsistente Art und Weise beurteilt und genehmigt werden.
- PR12.3 Alle Changes müssen auf konsistente Art und Weise einem Post Implementation Review unterzogen und abgeschlossen werden.
- PR12.4 Es müssen klare Festlegungen zur Ermittlung von Notfall-Changes sowie zum konsistenten Umgang mit ihnen existieren.
- PR12.5 Bei der Entscheidung über die Genehmigung von Requests for Changes müssen Nutzen, Risiken, potenzielle Auswirkungen auf Services und Kunden sowie die technische Realisierbarkeit berücksichtigt werden.

PR12 Change Management (CHM) (Forts.)

ANFORDERUNGEN

- PR12.6 Ein Zeitplan der Changes muss gepflegt werden. Er muss Angaben zu genehmigten Changes und vorgesehenen Terminen für die Produktivsetzung enthalten, welche an relevante Parteien kommuniziert werden können.
- PR12.7 Für Changes von mit hoher Auswirkung oder hohem Risiko müssen die Schritte geplant und getestet werden, die notwendig sind, um den Change im Falle einer fehlgeschlagenen Produktivsetzung wieder rückgängig machen zu können oder eingetretene negative Effekte beheben zu können.

PR13 Release & Deployment Management (RDM)

ANFORDERUNGEN

- PR13.1 Eine Release-Richtlinie muss definiert werden.
- PR13.2 Die Produktivsetzung neuer oder geänderter Services und Servicekomponenten muss unter Einbeziehung aller relevanter Parteien, einschließlich betroffener Kunden, geplant werden.
- PR13.3 Releases müssen vor dem der Produktivsetzung zusammengestellt und getestet werden.
- PR13.4 Abnahmekriterien für jedes Release müssen mit Kunden und anderen relevanten Parteien abgestimmt werden. Die Einhaltung der Abnahmekriterien muss verifiziert werden, bevor das Release für die Produktivsetzung freigegeben wird.
- PR13.5 Die Vorbereitung für die Produktivsetzung muss Schritte beinhalten, die im Falle des Fehlschlagens der Produktivsetzung unternommen werden, um Auswirkungen auf Services und Kunden zu reduzieren.
- PR13.6 Releases müssen auf Erfolg oder Fehlschlag überprüft werden.

PR14 Continual Service Improvement Management (CSI)

ANFORDERUNGEN

- PR14.1 Verbesserungspotenziale müssen auf konsistente Art und Weise identifiziert und erfasst werden.
- PR14.2 Verbesserungspotenziale müssen auf konsistente Art und Weise bewertet und genehmigt werden.