

Partie 1 : Exigences

Version 3.0

**

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License.](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu/)

Ce document est une traduction de la version Anglaise de FitSM-1. En cas de désaccord, la version Anglaise prévaut.

This document is a translation of the English version of FitSM-1. In case of discrepancy, the English version prevails.

Document control

|  |  |
| --- | --- |
| **Titre du Document** | Partie 1 : Exigences  |
| **Version du Document** | 3.0 |
| **Date de sortie** | 2023-06-15 |

Table des Matières

1. Avant-propos 1

2. A propos de ce document 2

3. Exigences générales pour un système de gestion des services informatiques 3

4. Exigences spécifiques aux processus 6

1. Avant-propos

FitSM est une famille de normes légères visant à soutenir la mise en œuvre de la gestion des services informatiques (ITSM), y compris les fédérations et les scénarios multi-fournisseurs. L'approche FitSM repose sur quatre principes clés : praticité, cohérence, suffisance et extensibilité.

FitSM est, et restera, gratuit pour tout le monde. Cela concerne toutes les parties de la norme, y compris les pièces essentielles et les aides à la mise en œuvre. Toutes les parties de la norme FitSM et les documents connexes publiés par le groupe de travail FitSM sont concédés sous licence « Creative Commons International License ».

La Commission européenne a apporté son soutien au développement de FitSM dans le cadre du 7e programme-cadre. FitSM est détenu et maintenu par ITEMO e.V., une association à but non lucratif rassemblant des spécialistes dans le domaine de la gestion informatique, y compris des experts de l'industrie et de la recherche.

FitSM est conçu pour être compatible avec d'autres référentiels et normes ITSM tels que la norme internationale ISO/IEC 20000 ou le guide de bonnes pratiques ITIL. Cependant, le modèle de processus FitSM, les exigences, les activités recommandées et le modèle de rôles visent une implémentation légère et plus facilement réalisable. La famille FitSM est composée de plusieurs documents, fournissant des conseils et des contributions sur différents aspects de l'ITSM :

* FitSM-0 : Aperçu et vocabulaire
* FitSM-1 : Exigences (ce document)
* FitSM-2 : Processus et mise en œuvre
* FitSM-3 : Modèle de Rôles
* FitSM-4 : Modèles et exemples *(ensemble de documents en constante évolution)*
* FitSM-5 : Guides d’implémentation *(ensemble de documents en constante évolution)*
* FitSM-6 : Schéma d’évaluation de la maturité et des capacités

Tous les documents sont disponibles et publiés dans leur version la plus récente sur le site [www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu).

1. A propos de ce document

Les exigences présentées dans cette partie de la série de normes FitSM visent à soutenir des processus de gestion des services informatiques (ITSM) efficaces et légers dans une organisation (ou une partie d'une organisation) fournissant des services informatiques aux clients et harmonisant la gestion des services informatiques entre les fédérations et les fournisseurs multiples.

Cette partie de la norme fournit :

* 17 exigences générales pour la mise en œuvre d’un système de gestion des services (SMS), regroupées en 7 catégories ;
* 65 exigences spécifiques aux différents processus pour la mise en œuvre d’un SMS, regroupées en 14 catégories selon le modèle de processus FitSM comme décrit dans FitSM-0.

Cette norme s'applique à tous les types d'organisations (par exemple : entreprises commerciales, agences gouvernementales, organisations à but non lucratif, etc.) à partir desquelles des services informatiques sont fournis, quels que soient leur type, leur taille et la nature des services fournis.

Pour les besoins de la présente norme, les termes et définitions selon FitSM-0 : Aperçu et vocabulaire s'appliquent.

1. Exigences générales pour un système de gestion des services informatiques

|  |
| --- |
| GR1 Engagement et Responsabilité de la Direction de l’organisation (MCA) |
| EXIGENCES |
| * GR1.1 Un haut responsable de l’équipe de direction du (des) prestataire (s) de services impliqué (s) dans la fourniture des services doit être désigné comme propriétaire du SMS et être responsable de l'ensemble du SMS.
* GR1.2 Une politique générale de gestion des services doit être définie, comprenant des objectifs globaux de gestion des services ainsi qu'un engagement à l'amélioration continue et une approche orientée services et processus. La politique de gestion des services doit être approuvée et communiquée aux parties concernées par le propriétaire du SMS.
* GR1.3 Le propriétaire du SMS doit effectuer des revues de contrôle à intervalles planifiés.
 |

|  |
| --- |
| GR2 Documentation (DOC) |
| EXIGENCES |
| * GR2.1 Les éléments clés du SMS doivent être documentés pour soutenir une planification efficace. Cette documentation doit inclure l'énoncé de la portée du SMS (voir GR3), la politique générale de gestion des services (voir GR1) ainsi que le plan de gestion des services et les plans associés (voir GR4).
* GR2.2 Des définitions documentées de tous les processus de gestion des services (voir PR1-PR14) doivent être créées et tenues à jour. Chacune de ces définitions doit comprendre :
	+ Description des objectifs du processus
	+ Description des entrées, activités et sorties du processus
	+ Description des rôles et responsabilités spécifiques au processus
	+ Description des interfaces avec d'autres processus
	+ Politiques spécifiques liées au processus, si nécessaire
	+ Procédures spécifiques liées aux processus et aux activités, si nécessaire
* GR2.3 Les principaux résultats de tous les processus de gestion des services (voir PR1-PR14) doivent être documentés et l'exécution des activités clés de ces processus doit être enregistrée.
* GR2.4 Les informations documentées doivent être contrôlées. Le contrôle doit porter, si possible, sur les activités suivantes :
	+ Création et approbation
	+ Communication et distribution
	+ Examen
	+ Suivi des versions et des modifications
 |

|  |
| --- |
| GR3 Champ d'application et parties prenantes du système de gestion des services informatiques (SCS) |
| EXIGENCES |
| * GR3.1 Les parties prenantes des services informatiques et du SMS doivent être identifiées et leurs besoins et attentes analysés. Les exigences légales, réglementaires et contractuelles pertinentes doivent être prises en compte.
* GR3.2 La portée du SMS doit être définie en tenant compte des résultats de l'analyse des parties prenantes.
 |

|  |
| --- |
| GR4 Planification du système de gestion des services informatiques (PLAN) |
| EXIGENCES |
| * GR4.1 Un plan de gestion des services doit être créé et tenu à jour. Il doit comprendre :
	+ Objectifs et calendrier de mise en œuvre ou d'amélioration du SMS et des processus associés
	+ Rôles et responsabilités
	+ Activités de formation et de sensibilisation
	+ Technologie (outils) pour supporter le SMS
* GR4.2 Tout plan relatif à un processus doit être aligné avec le plan général de gestion des services.
 |

|  |
| --- |
| GR5 Implémentation du système de gestion des services informatiques (DO) |
| EXIGENCES |
| * GR5.1 Le plan de gestion des services doit être mis en œuvre.
* GR5.2 Dans le cadre du SMS, les processus de gestion des services définis doivent être suivis dans la pratique ; leur mise en œuvre, ainsi que le respect des politiques et procédures liées, doivent être assurés.
 |

|  |
| --- |
| GR6 Suivi et révision du système de gestion des services informatiques (CHECK) |
| EXIGENCES |
| * GR6.1 L'efficacité du SMS et de ses processus de gestion des services doit être mesurée et évaluée sur la base d'indicateurs de performance clés appropriés à l'appui des objectifs définis ou convenus.
* GR6.2 Les contrôles ou les audits du SMS doivent être effectués à intervalles réguliers planifiés pour évaluer le niveau de maturité et de conformité.
 |

|  |
| --- |
| GR7 Amélioration continue du système de gestion des services informatiques (ACT) |
| EXIGENCES |
| * GR7.1 Les non-conformités et les écarts par rapport aux objectifs doivent être identifiés et des mesures correctives doivent être prises pour les empêcher de se reproduire.
* GR7.2 La politique de gestion des services, le plan de gestion des services et tous les processus de gestion des services doivent faire l'objet d'une amélioration continue. Les améliorations respectives doivent être identifiées, évaluées et mises en œuvre conformément au processus de gestion de l'amélioration continue des services (voir PR14).
 |

1. Exigences spécifiques aux processus

|  |
| --- |
| PR1 Gestion du portefeuille de services (SPM) |
| EXIGENCES |
| * PR1.1 Un portefeuille de services doit être maintenu. Tous les services doivent être spécifiés dans le cadre du portefeuille de services.
* PR1.2 Les propositions de services nouveaux ou modifiés doivent être évaluées en fonction de la demande prévue, des ressources requises et des avantages escomptés.
* PR1.3 L'évolution des services tout au long de leur cycle de vie doit être gérée. Cela comprend la planification de nouveaux services et les modifications importantes apportées aux services existants. Les plans doivent tenir compte des délais, des responsabilités, des technologies nouvelles ou modifiées, de la communication et des critères d'acceptation des services.
* PR1.4 Pour chaque service, les fournisseurs internes et externes impliqués dans la prestation du service doivent être identifiés, y compris, le cas échéant, les membres de la fédération. Leurs points de contact, rôles et responsabilités doivent être déterminés.
 |

|  |
| --- |
| PR2 Gestion des niveaux de service (SLM) |
| EXIGENCES |
| * PR2.1 Un catalogue de services doit être tenu à jour.
* PR2.2 Pour tous les services fournis aux clients, des accords de niveau de service (SLA) doivent être en place et révisés à intervalles réguliers planifiés.
* PR2.3 Les performances du service doivent être évaluées par rapport aux objectifs de service définis dans les SLA.
* PR2.4 Pour les services de soutien ou les composants de service, les accords sous-jacents (UA) et les accords opérationnels (OLA) doivent être définis, dans la mesure nécessaire, et examinés à intervalles réguliers planifiés.
* PR2.5 La performance des services de soutien et des composants de service doit être évaluée par rapport aux cibles définies dans les UA et les OLA.
 |

|  |
| --- |
| PR3 Gestion des rapports de service (SRM) |
| EXIGENCES |
| * PR3.1 Les rapports requis doivent être identifiés. Les rapports doivent couvrir la performance des services et des processus par rapport aux objectifs définis, les événements importants et les non-conformités détectées.
* PR3.2 Les rapports doivent être spécifiés convenus avec leurs destinataires. La spécification de chaque rapport doit inclure son identité, son objectif, son public, sa fréquence, son contenu, son format et sa méthode de livraison.
* PR3.3 Les rapports doivent être produits et remis à leurs destinataires conformément aux spécifications.
 |

|  |
| --- |
| PR4 Gestion de la disponibilité et de la continuité des services (SACM) |
| EXIGENCES |
| * PR4.1 Les exigences de disponibilité et de continuité des services doivent être identifiées et examinées à intervalles planifiés, en tenant compte des SLA.
* PR4.2 Les risques de rupture de la disponibilité et de la continuité du service doivent être évalués à intervalles planifiés.
* PR4.3 Des mesures appropriées doivent être prises pour réduire la probabilité et l'impact des risques de rupture de la disponibilité et de la continuité identifiés et répondre aux exigences identifiées.
* PR4.4 La disponibilité des services et des composants de service doit être surveillée.
 |

|  |
| --- |
| PR5 Gestion des capacités (CAPM) |
| EXIGENCES |
| * PR5.1 La capacité des services et les exigences de performance doivent être identifiées et examinées à intervalles planifiés, en tenant compte des SLA et de la demande prévue.
* PR5.2 La capacité et l'utilisation actuelles doivent être identifiées.
* PR5.3 La capacité future doit être planifiée pour répondre aux besoins identifiés, compte tenu des ressources humaines, techniques et financières.
* PR5.4 La performance des services et des composants de service doit être analysée sur la base du suivi du degré d'utilisation des capacités et de l'identification des avertissements opérationnels et des exceptions.
 |

|  |
| --- |
| PR6 Gestion de la sécurité de l'information (ISM) |
| EXIGENCES |
| * PR6.1 Les exigences de sécurité de l'information doivent être identifiées et les politiques de sécurité de l'information définies et revues à intervalles planifiés.
* PR6.2 Les risques pour la sécurité de l'information doivent être évalués à intervalles planifiés.
* PR6.3 Des contrôles physiques, techniques et organisationnels de la sécurité de l'information doivent être mis en œuvre pour réduire la probabilité et l'impact des risques de sécurité de l'information identifiés et répondre aux exigences identifiées.
* PR6.4 Les événements et incidents de sécurité de l'information doivent être traités de manière cohérente.
* PR6.5 Le contrôle d'accès, y compris l'octroi de droits d'accès, doit être effectué de manière cohérente.
 |

|  |
| --- |
| PR7 Gestion de la relation client (CRM) |
| EXIGENCES |
| * PR7.1 Les clients du service doivent être identifiés.
* PR7.2 Pour chaque client, il doit y avoir un contact désigné responsable de la gestion de la relation avec eux.
* PR7.3 Les canaux utilisés pour communiquer avec chaque client, y compris les mécanismes de commande de service, d'escalade et de réclamation, doivent être établis.
* PR7.4 Les revues de service avec les clients doivent être effectuées à intervalles planifiés.
* PR7.5 Les réclamations de service des clients doivent être traitées de manière cohérente.
* PR7.6 La satisfaction du client doit être gérée.
 |

|  |
| --- |
| PR8 Gestion des relations avec les fournisseurs (SUPPM) |
| EXIGENCES |
| * PR8.1 Les fournisseurs internes et externes doivent être identifiés.
* PR8.2 Pour chaque fournisseur, il doit y avoir un contact désigné chargé de gérer la relation avec eux.
* PR8.3 Les canaux utilisés pour communiquer avec chaque fournisseur, y compris les mécanismes d'escalade, doivent être établis.
* PR8.4 Les fournisseurs doivent être évalués à intervalles planifiés.
 |

|  |
| --- |
| PR9 Gestion des incidents et des demandes de service (ISRM) |
| EXIGENCES |
| * PR9.1 Tous les incidents et demandes de service doivent être enregistrés, classés et hiérarchisés de manière cohérente, en tenant compte des objectifs de service issus des SLAs.
* PR9.2 Les incidents doivent être résolus et les demandes de service satisfaites, en tenant compte des informations provenant des SLAs et des erreurs connues, le cas échéant.
* PR9.3 L'escalade fonctionnelle et hiérarchique des incidents et des demandes de service doit être effectuée de manière cohérente.
* PR9.4 Les clients et les utilisateurs doivent être tenus informés, autant que nécessaire, de l'avancement des incidents et des demandes de service.
* PR9.5 La clôture des incidents et des demandes de service doit être effectuée de manière cohérente.
* PR9.6 Les incidents majeurs doivent être identifiés sur la base de critères définis, et traités de manière cohérente.
 |

|  |
| --- |
| PR10 Gestion des problèmes (PM) |
| EXIGENCES |
| * PR10.1 Les problèmes doivent être identifiés et enregistrés de manière cohérente, sur la base de l'analyse des modèles et des tendances dans l'occurrence des incidents.
* PR10.2 Les problèmes doivent être étudiés pour identifier les actions permettant de les résoudre ou de réduire leur impact sur les services.
* PR10.3 Si un problème n'est pas résolu de manière permanente, une erreur connue doit être enregistrée avec des actions telles que des mesures de contournement efficaces et des solutions temporaires.
* PR10.4 Des informations à jour sur les erreurs connues et des mesures de contournement efficaces doivent être maintenues.
 |

|  |
| --- |
| PR11 Gestion de la configuration (CONFM) |
| EXIGENCES |
| * PR11.1 Le champ d'application de la gestion de la configuration doit être défini ainsi que les types d'éléments de configuration (Configuration Items - CIs) et les relations à prendre en compte.
* PR11.2 Le niveau de détail des informations de configuration enregistrées doit être suffisant pour permettre un contrôle efficace des CIs.
* PR11.3 Les informations sur les CIs et leurs relations avec d'autres CIs doivent être conservées et maintenues à jour dans une base de données de gestion des configurations (CMDB).
* PR11.4 Les CIs doivent être contrôlés et les modifications apportées aux CI doivent être suivies dans la CMDB.
* PR11.5 Les informations stockées dans la CMDB doivent être vérifiées à intervalles planifiés.
 |

|  |
| --- |
| PR12 Gestion du changement (CHM) |
| EXIGENCES |
| * PR12.1 Toutes les modifications doivent être enregistrées et classées de manière cohérente. La classification doit être basée sur des critères définis et prendre en compte les différents types de changements, y compris les changements d'urgence et les changements majeurs.
* PR12.2 Pour chaque type de changement, des étapes doivent être définies pour les traiter de manière cohérente.
* PR12.3 Les changements doivent être évalués de manière cohérente, en tenant compte des avantages, des risques, de l'impact potentiel, des efforts nécessaires et de la faisabilité technique.
* PR12.4 Les modifications doivent être approuvées de manière cohérente. Le niveau d'approbation requis doit être déterminé sur la base de critères définis.
* PR12.5 Les modifications doivent être soumises à un examen après mise en œuvre, si nécessaire, et clôturées de manière cohérente.
* PR12.6 Un calendrier des changements doit être maintenu. Il doit contenir des détails sur les modifications approuvées et les dates de déploiement prévues, qui seront communiqués aux parties intéressées.
 |

|  |
| --- |
| PR13 Gestion des versions et des déploiements (RDM) |
| EXIGENCES |
| * PR13.1 Les stratégies de mise en production et de déploiement doivent être définies, ainsi que les composants de service et les CIs auxquels elles s'appliquent. Les stratégies doivent être alignées sur la fréquence et l'impact des versions ainsi que sur la technologie supportant le déploiement.
* PR13.2 Les critères d'inclusion des changements approuvés dans une version doivent être définis, en tenant compte de la stratégie de publication et de déploiement applicable.
* PR13.3 Le déploiement des versions doit être planifié, y compris les critères d'acceptation, selon les besoins.
* PR13.4 Les versions doivent être construites, testées et évaluées par rapport aux critères d'acceptation avant d'être déployées. L'étendue des tests des versions doit être adaptée au type de version et à son impact potentiel sur les services.
* PR13.5 La préparation du déploiement doit tenir compte des mesures à prendre en cas de déploiement infructueux.
* PR13.6 Les activités de déploiement doivent être évaluées en fonction de leur réussite ou de leur échec.
 |

|  |
| --- |
| PR14 Gestion de l'amélioration continue du service (CSI) |
| EXIGENCES |
| * PR14.1 Les opportunités d'amélioration des services et des processus doivent être identifiées et enregistrées, sur la base des rapports de services ainsi que des résultats des métriques, contrôles et audits du SMS.
* PR14.2 Les opportunités d'amélioration doivent être évaluées de manière cohérente et les actions pour y répondre identifiées.
* PR14.3 La mise en œuvre des actions d'amélioration doit être contrôlée de manière cohérente.
 |