Propulsé par la dalaisonhtml { Color en arrière-plan: LightGray; } corps { marge: 0 auto; Largeur: 800px; rembourrage: 30px; Color d'arrière-plan: blanc; Font-Family: Arial, Sans-Serif; Box-shadow: 10px 10px 10px gris; } chiffre{ Affichage: bloc; Largeur: 100%; marge: 0px; marge: 10px; marge-fond: 10px; } img { Affichage: bloc; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; largeur maximale: 640px; max-height: 640px; } tableau { largeur min: 500px; Color d'arrière-plan: blanc; Border-Collapse: s'effondrer; PADDING INCELLAGE: 5px; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; } th, td { Border: 1px noir solide; rembourrage: 8px; } ème { Police-poids: Bold; } table tr: nth-child (même) td { Color en arrière-plan: LightGray; } Annotation mathématique { Affichage: aucun; } .formule-non décodé { CONTEXTE: Répéditation-linéaire-gradient ( 45deg, / \* angle des rayures \* / Lightgray, / \* première couleur \* / Lightgray 10px, / \* longueur de la première couleur \* / Blanc 10px, / \* deuxième couleur \* / Blanc 20px / \* longueur de la deuxième couleur \* / )); marge: 0; Texte-aligne: Centre; }Guide

## : Utilisation de Fitsm pour obtenir la conformité avec ISO / IEC 20000 -1

## Version 1.0

Ce document est un guide pour obtenir une conformité contre le STAND ISO / IEC 200001: 2011 pour un système de gestion des services (SMS) en utilisant l'approche FITSM.Il fournit une cartographie entre les exigences de FitsM-1 (Edition 2015, version 2.0) et ISO / IEC 20000-1: 2011 (deuxième édition, publié en 2011).

## COMMENTAIRES ET UTILISATION DES GUIDANCES

*  Ce guide peut être utile pour les prestataires de services informatiques qui cherchent à se conformer aux exigences de l'ISO / IEC 20000-1 pour leur système de gestion de services (SMS), par exemple dans le cadre d'une initiative visant une certification du SMS par un Corps de certification externe.
*  Dans les tableaux fournis par ce guide, toutes les exigences de FitsM-1 sont d'abord cartographiées avec les clauses correspondantes dans ISO / IEC 20000-1.Après cela, il est résumé,…
* o Quelles exigences supplémentaires, découvertes par FITSM-1, sont spécifiées par ISO / IEC 20000 -1.Par exemple, pour certaines exigences dans ISO / IEC 20000-1, aucune exigence analogue n'est spécifiée par FITSM-1.
* o Comment ISO / IEC 20000 -1 étend les exigences couvertes par FITSM-1.Par exemple, si une exigence est couverte par FITSM-1 et ISO / EC 20000-1, il est souvent probable que l'ISO / IEC 20000 -1 soit plus exigeant dans la façon dont la norme fournit plus de détails sur la mise en œuvre prévue.

## Contrôle du document Table des matières Titre du document Guide: Utilisation de Fitsm pour obtenir la conformité avec ISO / IEC 20000-1 < / tr> version de document 1.0 Date de sortie 2016 - 09 - 01 1.Introduction ........................................................................................................................................1 2.Fitsm - 1 & ISO / IEC 20000 - 1 mappage..................................................................................................1 2.1 exigences générales....................................................................................................................... 1 2.2 Processus - Exigences spécifiques.......................................................................................................... 9 3.Procédures documentées requises par ISO / IEC 20000-1................................................................... 27 4.Records requis par ISO / IEC 20000-1............................................................................................... 28

## 1.Introduction

Fitsm -1 et ISO / IEC 20000 -1 spécifient les exigences pour un système de gestion des services (SMS).Étant donné que FITSM-1 suit une approche plus légère par rapport à l'ISO / IEC 20000-1, les exigences de FitsM-1 peuvent être considérées comme un sous-ensemble adapté des exigences couvertes par ISO / IEC 20000-1.Les sections et tableaux suivantes montrent comment les exigences FITSM-1 mappent avec les exigences ISO / IEC 20000-1, et quelles exigences supplémentaires ou étendues de l'ISO / IEC 20000-1 (non explicitement couvertes par FITSM-1) doivent être remplies, doivent être remplies, Si, par exemple, un fournisseur de services informatiques vise une certification de leur SMS contre ISO / IEC 20000-1, mais souhaite utiliser FitsM-1 comme cadre ITSM / standard ITSM.

## 2.FITSM -1 & ISO / IEC 20000 -1 Mapping

## 2.1 exigences générales **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm-1 Exigences (basé sur Fitsm 1, édition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000 - 1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes** GR1 Engagement et responsabilité de gestion des meilleurs  GR1.1 La gestion supérieure des organisations impliquées dans la prestation des services montrera qu'il est déterminé à planifier, à mettre en œuvre, à opérer, à surveiller, à examiner et à améliorer le système de gestion des services (SMS) et les services.Ils doivent:  Affecter une personne pour être responsable du SMS global 4.1 Responsabilité de gestion 4.1 et 11 Engagement de gestion 4.1 et 12 Politique de gestion des services 4.1 et 13 Autorité, Assurez-vous que l'importance de remplir les exigences de service, les exigences légales et réglementaires et les obligations contractuelles est communiquée.Assurez-vous que les risques pour les services sont évalués et gérés. Exigences étendues dans le contexte de GR1.1: Entrées à considérer pour un examen de la direction:  Commentaires des clients  Performances et conformité du service et de la conformité  Niveaux de ressources actuels et futurs **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm-1 Exigences (basé sur Fitsm 1, édition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000 - 1: 2011 dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes**   Définir une politique générale de gestion des services  Revue de la gestion de la conduite à l'avis prévu à planifié intervalles Gr1.2 La politique de gestion des services doit comprendre:  Un engagement à répondre aux exigences du service à la clientèle  Un engagement envers une approche axée sur les services  Un engagement envers une approche de processus  Un engagement à l'amélioration continue  Objectifs globaux de gestion des services Communication 41 et 14 Représentant de la gestion 4.543 Revue de la gestion Capacités  Risques  Résultats et suivi - Actions à partir des audits  Résultats et suivi - Actions des revues de gestion précédente  Statut des actions préventives et correctives  Modifications que pourrait affecter les SMS et les services  Les possibilités d'amélioration des exigences étendues dans le contexte de GR1.2: **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm-1 Exigences (basé sur Fitsm 1, édition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000 - 1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** des processus exploités par d'autres parties < / td> , qui sont exploités par d'autres parties (i.e.Les groupes internes, clients ou fournisseurs) sont identifiés.Assurez-vous que la gouvernance de ces processus est démontrée par... démontrer la responsabilité des processus et de l'autorité pour exiger l'adhésion aux processus,  contrôler la définition des processus et interfaces à d'autres processus,  Déterminer les performances du processus et la conformité aux exigences du processus,  Contrôler la planification et la hiérarchisation des améliorations des processus. GR2 Documentation  GR2.1 Le SMS global doit être documenté pour prendre en charge efficace 4.3 Documentation --- Exigences étendues dans le contexte de GR2.2: Assurez-vous que toutes les procédures **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm-1 Exigences (basé sur Fitsm 1, édition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000 - 1: 2011 dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes**   Énoncé de portée de gestion des services (voir Gr3)  Politique de gestion des services (Voir Gr1)  Plan de gestion des services et plans connexes (voir Gr4) GR2.2 Les définitions documentées de tous les processus de gestion des services (voir PR1- PR14) doivent être créées et maintenues.Chacune de ces définitions doit au moins couvrir ou référence:  Description des objectifs du processus  Description des entrées, activités et sorties du processus  Description de la spécifique au processus et maintenir les documents 4.3 et 32 Contrôle des documents 4.3 et 33 Contrôle des enregistrements documentés.\*) \*) Une liste complète des procédures documentées requises par ISO / IEC 20000 - 1 est fournie dans la section 3 de ce guide.Exigences étendues dans le contexte de GR2.4: Assurez-vous... Les documents d'origine externe sont identifiés et leur distribution contrôlée,  L'utilisation involontaire de documents obsolètes est empêchée et l'identification appropriée pour eux est Fitsm - 1 req.Code FITSM-1 Exigences (basé sur Fitsm 1, Edition 2015, version 2.0) Procédures spécifiques au besoin ISO / IEC 20000-1: Clause 2011 correspondante Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011 Exigences étendues ISO / IEC 20000 - 1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes GR3 Définition de la portée de la gestion des services  GR3 .1 La portée du SMS doit être définie et une déclaration de portée créée. 4.51 Définir la portée --- --- GR4 Planning Service Management (Plan)  < td> gr4.1 Un plan de gestion des services doit être créé et maintenu.GR4.2 Le plan de gestion des services 4.1 et 11 Engagement de gestion b) Déterminer et fournir les ressources humaines, techniques, d'informations et financières nécessaires à: exigences étendues dans le contexte de GR4.2: Éléments supplémentaires à être **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm-1 Exigences (basé sur Fitsm 1, édition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000 - 1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes**   Objectifs et synchronisation de la mise en œuvre du SMS et les processus connexes  Rôles et responsabilités globaux  Activités de formation et de sensibilisation requises  Technologie requise (outils) pour soutenir le SMS GR4.3 Tout plan doit être aligné sur d'autres plans et le plan global de gestion des services. sms (plan) 4.41 Provision de ressources 4.42 Ressources humaines Maintenez le SMS et les services et améliorent continuellement leur efficacité  Améliorer la satisfaction du client Le plan de gestion des services:  Exigences de service  Limites connues qui peuvent avoir un impact sur le SMS  Politiques, normes, exigences statutaires et réglementaires et obligations contractuelles  Ressources humaines, techniques, d'informations et financières nécessaire pour atteindre les objectifs de gestion des services  Approche à adopter **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm-1 Exigences (basé sur Fitsm 1, édition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000 - 1: 2011 dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** GR5 Implémentation  4.53 Mettre en œuvre --- avec les autres composants du SMS  Approche à adopter pour la gestion des risques et les critères pour accepter les risques  Comment l'efficacité du SMS et Les services seront mesurés, vérifiés, signalés et améliorés Gestion des services (DO)  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 et leur application, ainsi que l'adhésion aux politiques et procédures connexes, doivent être appliquées. Gr6.1 L'efficacité et les performances du SMS et de son service et exploitent le SMS (DO) --- GR6 Le service de surveillance et de révision Les processus de gestion doivent être 4.54 Surveillez et examinez le assurez-vous qu'un programme d'audit est planifié, en tenant compte de l'état et de l'importance des exigences étendues dans le contexte de GR6.2: **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm-1 Exigences (basé sur Fitsm 1, édition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000 - 1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes** Gestion (vérification)  mesurée et évaluée en fonction des indicateurs de performance clés appropriés à l'appui de cibles définies ou convenues.Gr6.2 Évaluations et audits du SMS doivent être effectués pour évaluer le niveau de maturité et de conformité. sms (vérifier) ​​4.541 Général 4.542 Audit interne Processus et zones à auditer, ainsi que les résultats des audits précédents.Assurez-vous que les critères d'audit, la portée, la fréquence et les méthodes sont documentés. assurez-vous que la sélection des auditeurs et la conduite des audits garantit l'objectivité et l'impartialité, et que les auditeurs n'audit pas leur propre travail.Assurez-vous que les non-conformités sont communiquées, prioritaires et responsables allouées pour GR7 Amélioration continue de la gestion des services (ACT)   GR7.1 Les non-conformités et les écarts par rapport aux cibles doivent être identifiés et des mesures correctives doivent être prises pour les empêcher de récurrer.GR7.2 améliorations doivent être planifiées 4.55 Maintenir et améliorer le SMS (ACT) 4.551 Général Assurez-vous qu'une politique d'amélioration continue du SMS et des services est en place, y compris les critères d'évaluation des possibilités d'amélioration. ---

## 2.2 Exigences spécifiques du processus **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes** PR1 Gestion du portefeuille de services (SPM) PR1.1 Un portefeuille de services doit être maintenu.Tous les services doivent être spécifiés dans le cadre du portefeuille de services.PR1.2 La conception et la transition de services nouveaux ou modifiés doivent être planifiés.PR1.3 Les plans de conception et de transition des services nouveaux ou modifiés doivent considérer les échelles de temps, les responsabilités, les critères de technologie, de communication et de service neufs ou modifiés. 5 Conception et transition de services nouveaux ou modifiés 5.1 Général 5.2 Planifiez les services nouveaux ou modifiés 5.3 Conception et développement de services nouveaux ou modifiés 5.4 Transition des services nouveaux ou modifiés Assurez-vous que les modifications des services ayant le potentiel d'avoir un impact majeur sur les services ou le client sont déterminés par la politique de gestion du changement convenu dans le cadre du processus de gestion du changement.Après l'achèvement des activités de transition, faites rapport aux parties intéressées sur les résultats obtenus par rapport aux résultats attendus. Exigences étendues dans le contexte de PR1.1 / PR1.2: Assurez-vous que les exigences de service pour les services nouveaux ou modifiés sont identifiés.Assurez-vous que la planification des services nouveaux ou modifiés contient ou comprend une référence au moins:  Activités à effectuer par le fournisseur de services et d'autres parties, y compris les activités à travers les interfaces du fournisseur de services à d'autres parties  Human, Technical, Information and Financial Resources Identification , assessment and **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** impliquées. exprimé en termes mesurables exigences étendues dans le contexte de PR1.4: Assurez-vous que les autres parties qui contribueront à la fourniture de composants de service pour les services neufs ou modifiées sont identifiées.Assurez-vous que leur capacité à répondre aux exigences de service est évaluée, les résultats de cette évaluation enregistrés et les mesures nécessaires prises. PR2 Niveau de gestion du service (SLM) PR2.1 Un catalogue de services doit être maintenu.PR2.2 Pour tous les services fournis aux clients, les SLA seront en place. 6.1 Gestion du niveau de service Assurez-vous que les modifications aux exigences de service documentées, le catalogue de services, les SLA et autres accords documentés sont contrôlés par le processus de gestion du changement. Exigences étendues dans le contexte de PR2.1: Le catalogue des services doit comprendre les dépendances entre les services et les composants de service. **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** PR2.5 Pour soutenir les services ou les composants de service fournis par les membres ou les groupes de la Fédération appartenant à la même organisation que le fournisseur de services ou les fournisseurs externes, OLAS et UAS seront convenus.PR2.6 Olas et UAS seront examinés à intervalles prévus.PR2.7 Les performances des composants de service doivent être PR3 Gestion des rapports de service PR3.1 Les rapports de service doivent être spécifiés et convenus avec leurs destinataires. 6.2 Reporting des services Assurez-vous que les décisions sont prises et les actions prises en fonction des résultats des rapports de service.Assurez-vous que les actions convenues sont communiquées aux exigences étendues dans le contexte de PR3.3: Assurez-vous que les couvertures de rapports de service: **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** (SRM) PR3.2 La spécification de chaque rapport de service doit inclure son identité, son objectif, son public, sa fréquence, son contenu, son format et sa méthode de livraison.PR3.3 Les rapports de service doivent être produits.Les rapports de service doivent inclure des performances contre les parties intéressées convenues .  Informations sur les principaux incidents, le déploiement de services nouveaux ou modifiés et le plan de continuité du service invoqué  Caractéristiques de la charge de travail, y compris les volumes et les modifications périodiques de la charge de travail  Informations sur la tendance  Informations sur la satisfaction du client et les plaintes de service PR4 Disponibilité du service et gestion de la continuité (SACM) PR4.1 Les exigences de disponibilité et de continuité des services doivent être identifiées en tenant compte des SLA.PR4.2 Les plans de disponibilité et de continuité des services doivent être créés et entretenus. 6.3 Gestion de la continuité et de la disponibilité des services 6.3 et 31 Continuité et disponibilité du service Assurez-vous que les modifications des plans de disponibilité et de continuité du service sont contrôlées par le processus de gestion du changement.Assurez-vous que les plans de continuité du service, les listes de contacts et le CMDB sont accessibles lorsque l'accès à des exigences étendues normales dans le contexte de PR4.1: Assurez-vous que les exigences de continuité et de disponibilité des services convenus comprennent:  Droits d'accès aux services  Temps de réponse du service **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes** doit considérer les mesures pour réduire la probabilité et l'impact de la disponibilité et de la continuité identifiées risques.PR4.4 La disponibilité des services et des composants de service doit être surveillée. Plans de continuité et de disponibilité 6.3 et 33 La surveillance et les tests et les tests de la disponibilité des services Les modifications des plans de continuité et de disponibilité du service sont évaluées.Assurez-vous que les plans de disponibilité et de continuité des services sont testés par rapport aux exigences de disponibilité et de continuité, et re-tester après les modifications majeures de l'environnement de service. PR4.3: Éléments supplémentaires à inclure ou référencés à partir des plans de continuité du service:  Procédures à mettre en œuvre en cas de perte majeure de service ou de référence. --- --- 6.4 Budgétisation et comptabilité des services Assurez-vous que les interfaces sont définies entre la budgétisation et la comptabilité des processus de services et d'autres processus de gestion financière (d'entreprise).Assurez-vous que les politiques et documentés --- **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** Licences) utilisées pour fournir les services, les ressources partagées, les frais généraux, les dépenses de capital et d'exploitation, les services fournis à l'extérieur, le personnel, les installations  La répartition des coûts indirects et l'allocation des coûts directs aux services, pour fournir un coût global pour chaque service  Contrôle financier et approbation efficace Assurez-vous que les coûts sont budgétés, surveillés et signalés par rapport au budget. PR5 Capacity Management (CAPM) PR5.1 La capacité de service et les exigences de performance doivent être identifiées en prenant 6.5 Gestion de la capacité Assurez-vous que les modifications des plans de capacité sont contrôlées par le processus de gestion des changements. Exigences étendues dans le contexte de PR5.3: Éléments supplémentaires à inclure dans ou **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes**    en considération SLA.PR5.2 plans de capacité doivent être créés et maintenus.PR5.3 La planification des capacités doit considérer les ressources humaines, techniques et financières.PR5.4 Les performances des services et des composants de service doivent être référencées des plans de capacité:  Demande actuelle et prévisionnelle de services  Impact attendu des exigences convenues pour la disponibilité , Continuité des services et niveaux de service  Temps - Échelles, seuils et coûts pour les mises à niveau de la capacité de service  Impact potentiel des changements statutaires, réglementaires, contractuels ou organisationnels  Impact potentiel des nouvelles technologies PR6 Informations  Gestion de la sécurité (ISM) N   PR6.1 Les politiques de sécurité de l'information doivent être définies.PR6.2 Sécurité des informations physiques, techniques et organisationnelles 6.6 Gestion de la sécurité de l'information 6.6.1 Politique de sécurité de l'information Assurez-vous que les audits internes de la sécurité de l'information sont effectués et que les résultats d'audit sont examinés pour identifier les opportunités d'amélioration. Exigences étendues dans le contexte de PR6.2: Assurez-vous que l'approche de la gestion des risques de sécurité de l'information et les critères d'acceptation des risques sont définis. **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes** implémentées pour réduire la probabilité et l'impact des risques de sécurité de l'information identifiés.PR6.3 Sécurité de l'information Contrôles de sécurité 6.6.3 Modifications et incidents de sécurité de l'information PR6.3: Assurez-vous que les risques auxquels les contrôles de sécurité de l'information se rapportent sont décrits comme faisant partie de la documentation de ces contrôles. Les politiques et les contrôles doivent être examinés à intervalles planifiés.PR6.4 Sécurité de l'information Assurez-vous que les contrôles de sécurité des informations avec les organisations externes qui ont besoin d'accéder, d'utiliser ou de gérer les informations ou les services du fournisseur de services sont documentés , convenu et mis en œuvre. Les événements et incidents doivent recevoir une priorité appropriée et gérée en conséquence. PR6.5 Le contrôle d'accès, y compris l'approvisionnement des droits d'accès, pour les informations - les systèmes et services de traitement doivent être effectués de manière cohérente. **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes** Gestion (CRM) doit être identifiée.PR7.2 Pour chaque client, il y aura un contact désigné responsable de la gestion de la relation client et de la satisfaction du client.PR7.3 Communication Gestion Le processus de gestion du changement.Assurez-vous que les modifications des SLA sont co-ordonnées avec le processus de gestion du niveau de service. PR7.5: Assurez-vous que la définition d'un service    La plainte est convenue avec le client. Les mécanismes avec les clients doivent être établis. pr7.4 Les examens de service avec les clients doivent être effectués à intervalles prévus.   pr7.5 Les plaintes de service des clients doivent être gérées. pr7.6 La satisfaction du client doit être gérée. PR8 Relation du fournisseur PR8.1 Les fournisseurs doivent être 7.2 Fournisseur Assurez-vous que les niveaux de service sont convenus avec les fournisseurs pour prendre en charge et s'aligner avec exigences étendues dans le contexte de **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes** Gestion (Suppm)   identifié.PR8.2 Pour chaque fournisseur, il y aura un contact désigné responsable de la gestion de la relation avec le fournisseur.PR8.3 Mécanismes de communication avec les fournisseurs Gestion Les SLA entre le fournisseur de services et les clients.Assurez-vous que les rôles et les relations entre les fournisseurs en plomb et sous-contractés sont documentés.Vérifiez que les fournisseurs principaux gèrent leurs fournisseurs sous sous-contractés pour remplir les obligations contractuelles. PR8.4: Assurez-vous que les contrats avec les fournisseurs reflètent les exigences actuelles. PR9 Incident & Service Request Management (ISRM)   PR9.1 Tous les incidents et demandes de service doivent être enregistrés, classés et prioritaires de manière cohérente.PR9.2 priorisation de 8.1 Gestion de la demande d'incident et de service --- Exigences étendues dans le contexte de PR9.2: Lorsque vous priorisez les incidents et les demandes de service, assurez-vous que l'impact et l'urgence de l'incident ou de la demande de service sont pris en considération. **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** PR9.3 L'escalade des incidents et des demandes de service doit être effectuée de manière cohérente. Incidents majeurs, et un individu désigné responsable de la gestion de l'incident majeur est nommé.Une fois le service convenu restauré, assurez-vous qu'un examen majeur des incidents est effectué pour identifier les opportunités d'amélioration. pr9.4 La fermeture des incidents et des demandes de service doit être effectuée de manière cohérente. pr9.5 Le personnel impliqué dans le processus de gestion des demandes d'incident et de service aura accès à des informations pertinentes, y compris les erreurs connues, pr9.6 Les utilisateurs doivent être tenus informés de la progression des incidents et des demandes de service qu'ils ont signalées.PR9.7 Il doit y avoir un **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes** **et une approche cohérente pour les gérer.** PR10 Problème Management (PM) PR10.1 Les problèmes doivent être identifiés et enregistrés en fonction de l'analyse des tendances sur les incidents. 8.2 Gestion des problèmes --- Exigences étendues dans le contexte de PR10.2: Assurez-vous que les problèmes nécessitant des modifications d'un IC sont résolus en augmentant une demande de changement. PR10.2 Les problèmes doivent être étudiés pour identifier les actions pour les résoudre ou réduire leur impact sur les services.PR10.3 Si un problème n'est pas assurez-vous que l'efficacité de la résolution du problème est surveillée, examinée et rapportée.  Résolu en permanence, une erreur connue doit être enregistrée avec des actions telles que des solutions de contournement efficaces et des correctifs temporaires. **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** **maintenues.** PR11 Configuration Management (confm) PR11.1 Les types d'élément de configuration (CI) et les types de relations doivent être définis.PR11.2 Le niveau de détail des informations de configuration enregistrés doit être suffisant pour soutenir un contrôle efficace sur les CI.PR11.3 chaque ci et son 9.1 Gestion de la configuration Assurez-vous que les informations du CMDB sont fournies au processus de gestion des changements, pour soutenir l'évaluation des demandes de modifications.Assurez-vous que les copies principales de CIS enregistrées dans le CMDB sont stockées dans des bibliothèques physiques ou électroniques sécurisées référencées par les enregistrements de configuration, y compris au moins exigences étendues dans le contexte de PR11.1/11.2/11.3: Assurez-vous que les informations enregistrées pour chaque CI incluent au moins:  Description du CI  Relation (s) entre l'IC et les autres CIS  Relation (s) entre le CI et les composants de service < / tbody> **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** dans un environnement en direct, une ligne de base de la CI affectée doit être pris. PR12 Changement Management (CHM) PR12.1 Toutes les modifications doivent être enregistrées et classées de manière cohérente. 9.2 Gestion du changement Assurez-vous qu'une politique de gestion du changement est établie qui définit:  CIS qui sont sous le contrôle de la gestion du changement  Critères pour déterminer les changements Exigences étendues dans le contexte de PR12 .6: Assurez-vous que le calendrier des changements est utilisé comme base pour planifier le déploiement des versions. PR12.2 Toutes les modifications doivent être évaluées et approuvées de manière cohérente.PR12.3 Toutes les modifications doivent être soumises à un examen de la mise en œuvre et fermées de manière cohérente.PR12.4 Il y aura un avec un potentiel pour avoir un impact majeur sur les services ou le client garantit que la suppression d'un service et le transfert d'un service du fournisseur de services au client ou une autre partie est classée comme un changement **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes**  Sur l'acceptation des demandes de changement, les avantages, les risques, Un impact potentiel sur les services et les clients et la faisabilité technique seront pris en considération.PR12.6 Un calendrier de modifications doit être maintenu.Il doit contenir des détails de enregistré et examiné pour identifier les opportunités d'amélioration. PR13 Release &  PR13.1 Une politique de publication doit 9.3 Libération et Assurez-vous que la définition d'un exigences étendues dans le contexte de **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes** Management de déploiement (RDM) être définie.PR13.2 Le déploiement de services nouveaux ou modifiés et de composants de service dans l'environnement en direct doit être planifié avec toutes les parties concernées, y compris les clients concernés. Gestion du déploiement La version d'urgence est convenu avec le client. PR13.1: Assurez-vous que la politique de libération est convenue avec les clients et indique la fréquence et les types de versions. PR13.3 Les versions doivent être construites et testées avant exigences étendues dans le contexte de PR13.2: Assurez-vous que la planification des versions est coordonnée avec le processus de gestion du changement et en cours de déploiement. inclut des références aux demandes liées de modifications, et des problèmes / erreurs connues qui sont fermées dans le communiqué.Exigences étendues dans le contexte de PR13.4 Les critères d'acceptation pour chaque libération sont contenus avec les clients et toutes les autres parties concernées.Avant le déploiement, la version doit être vérifiée PR13.2: Assurez-vous qu'un environnement de test d'acceptation contrôlé est utilisé pour le bâtiment et les tests des versions. par rapport aux critères d'acceptation convenus et Exigences étendues Dans le contexte de approuvé. PR13.6: **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FITSM-1 existantes**  Déploiement infructueux pour réduire l'impact sur les services et les clients.PR13.6 Les versions doivent être évaluées pour succès ou échec. L'évaluation de l'impact de la version sur le client, et les résultats et conclusions tirés de l'analyse sont enregistrés et examinés pour identifier les opportunités d'amélioration . PR14 Gestion de l'amélioration du service continu (CSI)   PR14.1 Les possibilités d'amélioration doivent être identifiées et enregistrées.PR14.2 Les possibilités d'amélioration doivent être 4.552 Gestion des améliorations --- Exigences étendues dans le contexte de PR14.1: Assurez-vous que les possibilités d'amélioration sont prioritaires. évalué et approuvé de manière cohérente. Exigences étendues dans le contexte de PR14.1/14.2: Assurez-vous que, dans la gestion des améliorations, les activités suivantes sont traitées:  Définir des cibles pour des améliorations de la qualité , valeur, capacité, coût, **Fitsm - 1 req.Code** **Fitsm - 1 Exigences (basé sur Fitsm-1, Edition 2015, version 2.0)** **ISO / IEC 20000- 1: Clause 2011 (s)** **Exigences supplémentaires ISO / IEC 20000 - 1: 2011** **Exigences étendues ISO / IEC 20000-1: 2011 Dans le contexte des exigences FitsM-1 existantes** Politiques, plans, processus et procédures, le cas échéant  Mesurer les améliorations implémentées par rapport aux cibles fixées et, lorsque les cibles ne sont pas atteints, en prenant les mesures nécessaires

## 3.Procédures documentées requises par ISO / IEC 20000-1

Fitsm -1, selon GR2.2, ne nécessite aucune procédure spécifique au processeur spécifique à l'activité.Au lieu de cela, FitsM-1 laisse le fournisseur de services informatiques pour décider quelles procédures spécifiques doivent être documentées dans le cadre du SMS pour soutenir l'exécution reproductible et cohérente des processus et de leurs activités.

Contrairement à FITSM -1, ISO / IEC 20000 -1 nécessite un ensemble de procédures spécifiques (y compris les autorités et les responsabilités) pour être documentée pour obtenir la pleine conformité avec la norme.Ce qui suit est une liste de ces procédures, comme spécifié dans ISO / IEC 20000-1: 2011, ainsi que le numéro de la section / clause dans ISO / IEC 20000 -1 où les exigences pour les procédures respectives sont définies:

*  Procédure de communication (générale) (4.1 et 13)
*  Procédure de contrôle des documents (4.3 et 32)
*  Procédure de contrôle des enregistrements (4.3 et 33)
*  Procédure de gestion des audits (i.e.Planification et effectuer des audits, signaler les résultats et maintenir des enregistrements d'audit) (4.542)
*  Procédure de gestion des améliorations (i.e.Identifier, documenter, évaluer, approuver, hiérarchiser, gérer, mesurer et signaler les améliorations) (4.551)
*  Procédure à mettre en œuvre en cas de perte de service majeure, dans le cadre d'un plan de continuité de service (6.3 et 32 a)
*  Procédure de budgétisation et comptabilité des composants de service (6.4 a)
*  Procédure de répartition des coûts indirects et allouant les coûts directs aux services (6.4b)
*  Procédure de contrôle financier et d'approbation (6.4 c)
*  Procédure (s) pour l'analyse prédictive de la capacité / des performances, dans le cadre d'un plan de capacité (6.5 f)
*  Procédure pour gérer les plaintes de services du client (7.1)
*  Procédure de gestion des litiges contractuels entre le fournisseur de services et les fournisseurs (7.2)
*  Procédure d'enregistrement des incidents (8.1 a)
*  Procédure de priorisation des incidents (8.1 b)
*  Procédure de classification des incidents (8.1 c)
*  Procédure de mise à jour des enregistrements d'incident (8.1 d)
*  Procédure d'escalade des incidents (8.1 e)
*  Procédure de résolution des incidents (8.1 f)
*  Procédure de fermeture des incidents (8.1 g)
*  Procédure de gestion de la réalisation des demandes de service (8.1)
*  Procédure d'information pour informer le client et les parties intéressées et l'escalade, si les objectifs de service ne peuvent pas être atteints (8.1)

## Guide: Utilisation de Fitsm pour obtenir la conformité avec ISO / IEC 20000-1

*  Procédure de classification et de gestion des incidents majeurs (8.1)
*  Procédure d'identification des problèmes (8.2 a)
*  Procédure pour l'enregistrement de problèmes (8.2 b)
*  Procédure de hiérarchisation des problèmes (8.2 c)
*  Procédure de classification des problèmes (8.2 d)
*  Procédure de mise à jour des enregistrements de problèmes (8.2 e)
*  Procédure d'escalade des problèmes (8.2 f)
*  Procédure de résolution des problèmes (8.2 g)
*  Procédure de fermeture des problèmes (8.2 h)
*  Procédure d'enregistrement, de contrôle et de suivi des versions de CIS (9.1)
*  Procédure d'enregistrement, de classification, d'évaluation et d'approbation des demandes de modifications (9.2)
*  Procédure de gestion des changements d'urgence (9.2)
*  Procédure de gestion des versions d'urgence (9.3)

## 4.Records requis par ISO / IEC 20000-1

Fitsm -1, selon GR2.3, nécessite l'exécution des activités clés à enregistrer.Cependant, FitsM-1 laisse le fournisseur de services informatiques pour décider quelles activités spécifiques dans le cadre d'un SMS sont si vitales que leur exécution devrait être enregistrée.

Contrairement à FITSM -1, ISO / IEC 20000 -1 nécessite un ensemble d'activités spécifiques à enregistrer et les enregistrements respectifs pour assurer la traçabilité des activités, leur exécution et leurs résultats.Ce qui suit est une liste des enregistrements à créer et à maintenir, comme spécifié dans ISO / IEC 20000-1: 2011, ainsi que le nombre de la section / clause dans ISO / IEC 20000-1 où les exigences pour les activités respectives et Les enregistrements sont définis:

*  Records de l'éducation, de la formation, des compétences et de l'expérience (4.42)
*  Enregistrements des (les résultats de) des audits internes / enregistrements d'audit (4.541)
*  Records des (les résultats de) les revues de gestion (4.541, 4.543)
*  Records de l'évaluation d'autres parties dans leur capacité à répondre aux exigences de service (5.2)
*  Records des tendances de surveillance et des performances par rapport aux objectifs de service (6.1)
*  Records de surveillance des performances des groupes internes ou des clients fournissant des composants de service (6.1)
*  Enregistrements de la disponibilité des services de surveillance (6.2)
*  Records des tests de plans de continuité de service (6.3 et 33)

## Guide: Utilisation de Fitsm pour obtenir la conformité avec ISO / IEC 20000-1

*  Enregistrements des plaintes du service client (7.1)
*  Records de la mesure des performances des fournisseurs (7.2)
*  Records d'incident (8.1)
*  Records de demande de service (8.1)
*  Problèmes / enregistrements d'erreur connus (8.2)
*  Enregistrements / enregistrements de configuration de CIS (9.1)
*  Modifier les enregistrements / enregistrements des demandes de modifications (9.2)
*  Records d'analyse des demandes de modifications (9.2)
*  Records d'analyse des versions pour réussir (9.3) .