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: liste de contrôle de la documentation ITSM

Version 1.0 Table des matières 1.Contexte ............................................................................................................................................1 2.Portée et documentation du système de gestion des services..............................................................1 3.Liste de contrôle pour la documentation de gestion des services informatiques....................................................................2

## 1.Contexte

Il s'agit d'un guide pour identifier les documents qu'une organisation ou une fédération devrait produire pour la gestion des services informatiques.

L'application de ce guide peut soutenir la conformité par rapport aux exigences indiquées dans FITSM-1.Plus précisément, ce guide fait référence aux exigences générales suivantes dans GR2: Documentation:

gr2.1 Le SMS global doit être documenté pour soutenir une planification efficace.Cette documentation doit comprendre:

*  Énoncé de portée de la 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 des rôles et responsabilités spécifiques au processus
*  Description des interfaces à d'autres processus
*  Politiques spécifiques au processus connexes, comme applicable
*  Procédures liées au processus et spécifique à l'activité Selon les besoins

gr2.3 Les résultats de tous les processus de gestion des services (voir PR1-PR14) doivent être documentés et l'exécution des activités clés de ces processus enregistrées.

Ces exigences générales s'appliquent à une documentation Core SMS mais également à un certain nombre de processus au sein de la norme FITSM, et donc le but de ce document est d'identifier quels documents devraient être produits pour remplir GR2.

## 2.Portée et documentation du système de gestion des services

Lors de la mise en place d'un système de gestion de services (SMS), la portée de la documentation sera directement liée à la portée du SMS.Les documents liés au SMS dans son ensemble (et généralement concernant les exigences générales) s'appliquent généralement à tous les SMS.Cependant, des documents et des enregistrements liés à des processus spécifiques seront nécessaires lorsque ces processus sont dans la portée du SMS.

Les documents et les enregistrements peuvent être conservés dans une variété de médias et n'ont pas besoin d'être séparés artificiellement.Par exemple, la définition du processus pour la gestion de la capacité ainsi que le plan de capacité et les exigences de capacité et de performance pourraient tous être maintenues sur une seule page wiki pour le processus CAPM, ou alternativement pourraient être des documents formels distincts.La conformité aux exigences de FITSM, y compris celles liées à la documentation, est liée à la disponibilité efficace du contenu pour soutenir la prestation de services des professionnels, plutôt qu'à la simple existence de documents ou de dossiers.

La liste ci-dessous est destinée à fournir une simple liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services à configurer un SMS pour s'assurer qu'ils ont créé tous les documents et enregistrements requis et dans la portée.

Page 1 Version 2.0

Bien que non mentionné dans la section 1: contexte, les documents et les enregistrements requis doivent tous répondre en outre GR2.4, qui indique:

gr2.4 La documentation doit être contrôlée, abordant les activités suivantes, le cas échéant:

*  Création et approbation
*  Communication et distribution
*  Examiner
*  Versioning et change de suivi

Par conséquent, tous les documents et enregistrements doivent être contrôlés de manière appropriée.

## 3.Liste de contrôle pour la documentation de gestion des services informatiques

Le tableau ci-dessous répertorie les documents et enregistrements requis par FitsM-1: 2015 (version 2.0).L'avoir en place indique un système de gestion des services bien géré.Cependant, tous ne peuvent pas être produits en même temps, et une documentation supplémentaire sera probablement nécessaire en fonction de l'organisation et du contexte de service spécifiques. Artefact  **Enregistrer?**   **Référence**   **NOTES**  < TD> Instruction de gestion de la gestion des services Gr2.1, Gr3.1 Politique de gestion des services Gr1.1, Gr1.2, Gr2.1 Plan de gestion des services Gr2.1, Gr4.1, Gr4.2, Gr4.3 Efficacité des SMS et résultats de performance Oui GR6.1 Évaluation et résultats de l'audit Oui GR6.2 Définition du processus du portefeuille de service GR2.2, pr1 Portfolio de service PR1.1 Définition du processus de gestion du niveau de service Gr2.2, pr2 Catalogue de service PR2.1 ACCORDS DE NIVEAU DE SERVICE (SLAS) PR2.2 Résultats de la révision SLA Oui PR2.3, Gr6.1 Résultats des performances du service Versus SLAS Oui PR2.4, Gr6.4 ACCORDS DE NIVEAU ONTÉRATIONNELLE (OLAS) PR2.5 Adoncements de sous-tension (UAS) PR2.5 Enregistrements de révision de l'accord (des revues SLA, OLA et UA) Oui PR2 .6 Données de performances de l'accord (Performances du service pour SLAS, performances des composants pour OLAS et UAS) oui PR2.7

Page 2 Version 2.0 Définition du processus de rapport de service GR2.2 Spécifications du rapport de service PR3.2 Rapports de service oui pr3.3 Disponibilité du service et définition du processus de continuité gr2.2, pr4 Remarque: généralement une partie du service Disponibilité et exigences de continuité PR4.1 Plan de disponibilité et de continuité Disponibilité du service et plan de continuité PR4.2 Capacité de définition et exigences de performance PR5.1 Remarque: généralement une partie des plans de capacité Plans de capacité pr5.2 Résultats de surveillance des performances et de l'utilisation Oui PR5.4 Sécurité des informations Gr2.2 Processus de gestion Politiques de sécurité des informations de la définition PR6.1 Spécifications de contrôle de sécurité des informations PR6.2 Oui PR6.3 Politique de sécurité de l'information et contrôle Résultats Processus de relation client GR2.2, pr7 Client and Contact List PR71, PR7.2 Résultats de la révision du service oui pr7.4 Résultats de la gestion des plaintes Oui PR7.5 Résultats de surveillance de la satisfaction du client Oui PR7.6 Définition du processus de relation du fournisseur Gr2.2, pr8 Fournisseur et liste de contacts < / td> oui pr8.1, pr8.2 Résultats de surveillance des performances du fournisseur gr2.2, pr9 Enregistrements de problèmes pr8.4 Billets de demande d'incident et de service Définition principale de l'incident Oui < td> Définition du processus de demande d'incident et de demande PR9.1 Définition du processus de gestion des problèmes Oui GR2.2, pr10 pr9.7 PR10.1 Descriptions d'erreur connues (KEDB) oui PR10.4

Page 3 Version 2.0 Définition du processus de gestion de la configuration Gr2.2, pr11 Types et relations PR11.1 CI Entrées (dans CMDB) oui PR11.3 Résultats de vérification CI et CMDB Oui PR11.5 CI Bâlines Oui PR11.6 Définition du processus de gestion du changement Gr2.2, pr12 Modifier les enregistrements oui PR12.1 Post Implémentation Résultats Résultats Oui PR12.3 Définition des modifications d'urgence PR12.4 Planification des modifications PR12.6 Modifier les plans d'inversion PR12.7 Définition du processus de gestion de la version et du déploiement Gr2.2, pr13 Politique de publication PR13.1 Plans de libération (par version) et PR13.2, PR13.3, Critères d'acceptation PR13.4 Résultats de l'évaluation de la publication Oui PR13.6 Définition du processus d'amélioration du service continu Gr2.2, pr14 Suggestions d'amélioration Oui PR14.1

Page 4 Version 2.0 .