



Standards for lightweight
IT service management

Teil 0: Überblick und Begriffe

Edition 2016 – Version 2.4



Dieses Dokument unterliegt der Creative Commons
Attribution 4.0 International License.
www.fitsm.eu



Dokumentenlenkung

Titel des Dokuments	Teil 0: Überblick und Begriffe
Version	2.4
Ausgabedatum	2016-08-24

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	1
2. Einführung.....	1
3. Anwendungsbereich	2
4. Überblick über die Familie der FitSM-Standards	2
5. Begriffe und Definitionen.....	2
5.1 Zugreifbarkeit von Informationen (Accessibility of information)	2
5.2 Aktivität (Activity)	2
5.3 Bewertung (Assessment)	3
5.4 Audit (Audit).....	3
5.5 Verfügbarkeit (Availability)	3
5.6 Fähigkeitsgrad (Capability level)	3
5.7 Kapazität (Capacity)	3
5.8 Change (Change)	3
5.9 Klassifikation (Classification).....	3
5.10 Abschluss (Closure)	4
5.11 Kompetenz (Competence)	4
5.12 Vertraulichkeit von Informationen (Confidentiality of information)	4
5.13 Konformität (Conformity)	4
5.14 Konfiguration (Configuration).....	4
5.15 Configuration Item (Configuration item, CI)	5
5.16 Configuration Management Database (Configuration management database, CMDB).....	5
5.17 Kontinuität (Continuity)	5
5.18 Kunde (Customer)	5
5.19 Dokument (Document)	5
5.20 Effektivität (Effectiveness)	5
5.21 Effizienz (Efficiency)	6
5.22 Eskalation (Escalation)	6
5.23 Föderation (Federation).....	6
5.24 Föderationsmitglied (Federation member)	6
5.25 Federator (Federator)	6



5.26 Verbesserung (Improvement).....	6
5.27 Incident (Incident).....	6
5.28 Informationssicherheit (Information security)	7
5.29 Informationssicherheits-Maßnahme (Information security control)	7
5.30 Informationssicherheits-Ereignis (Information security event).....	7
5.31 Informationssicherheits-Vorfall (Information security incident).....	7
5.32 Integrität von Informationen (Integrity of information).....	7
5.33 IT-Service (IT service)	7
5.34 IT-Service-Management (IT-Service-Management, ITSM).....	7
5.35 Leistungsindikator (Key performance indicator, KPI)	7
5.36 Bekannter Fehler (Known error).....	8
5.37 Management-Review (Management review).....	8
5.38 Managementsystem (management system)	8
5.39 Reifegrad (Maturity level).....	8
5.40 Nichtkonformität (Nonconformity).....	8
5.41 Operational Level Agreement (Operational level agreement, OLA).....	8
5.42 Operativer Zielwert (Operational target).....	9
5.43 Richtlinie (Policy).....	9
5.44 Post Implementation Review (Post Implementation Review, PIR).....	9
5.45 Priorität (Priority).....	9
5.46 Problem (Problem).....	9
5.47 Verfahren (Procedure)	9
5.48 Prozess (Process).....	9
5.49 Aufzeichnung (Record).....	10
5.50 Release (Release)	10
5.51 Request for Change (Request for Change, RFC).....	10
5.52 Risiko (Risk)	10
5.53 Rolle (Role)	10
5.54 Service (Service)	10
5.55 Service-Abnahmekriterien (Service acceptance criteria, SAC)	10
5.56 Servicekatalog (Service catalogue)	11
5.57 Servicekomponente (Service component).....	11
5.58 Service Design & Transition Package (Service design & transition package, SDTP)	11
5.59 Service Level Agreement (Service level agreement, SLA).....	11
5.60 Service-Management (Service-Management)	11
5.61 Service-Management-Planung (Service-Management plan).....	12





5.62 Service-Management-System (Service-Management-System, SMS)	12
5.63 Serviceportfolio (Service portfolio).....	12
5.64 Service-Provider (Service provider)	12
5.65 Service-Bericht (Service report)	12
5.66 Service-Request (Service request)	12
5.67 Service-Review (Service review)	12
5.68 Service-Ziel (Service target)	13
5.69 Zulieferer (Supplier)	13
5.70 Top-Management (Top management)	13
5.71 Underpinning Agreement (Underpinning agreement, UA)	13
5.72 Underpinning Contract (Underpinning contract, UC).....	13
5.73 Anwender (User).....	13
5.74 (Mehr-)Wert (Value)	13
5.75 Workaround (Workaround)	13
6. Überblick über das FitSM-Prozessmodell	15





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 (dieses Dokument)
- FitSM-1: Anforderungen
- 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

Dieser Teil von FitSM liefert einen Überblick über die FitSM-Familie und das gemeinsame Vokabular, das in den anderen Teilen des Standards (insbesondere FitSM-1) Anwendung findet. Er soll helfen, durch ein gemeinsames Verständnis den Austausch rund um das Thema ITSM zu erleichtern.

3. Anwendungsbereich

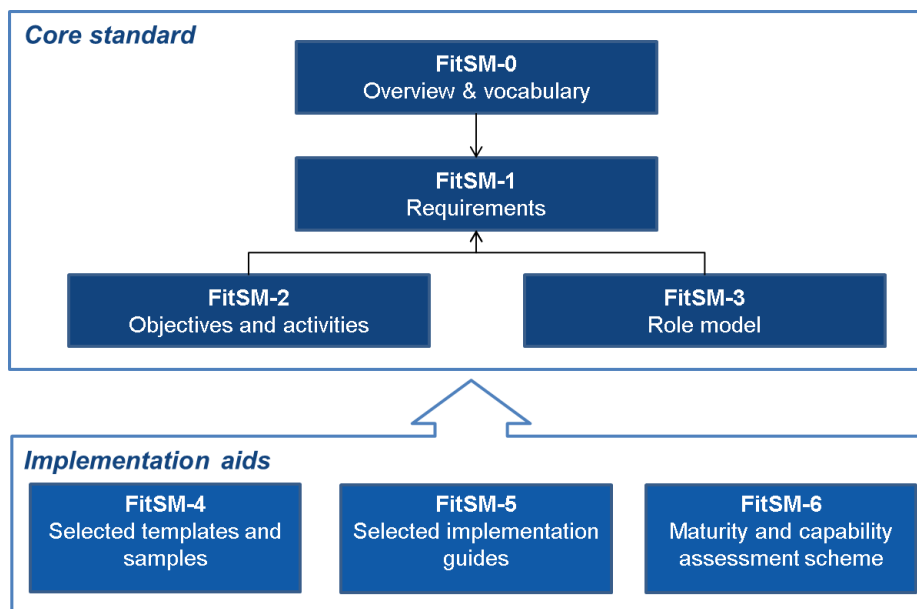
Dieser Teil des Standards umfasst:

- einen allgemeinen Überblick über die Familie der FitSM-Standards;
- Begriffe und Definitionen zur Anwendung im Rahmen der Familie der FitSM-Standards;
- einen Überblick über das FitSM-Prozessmodell.

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. Überblick über die Familie der FitSM-Standards

Die Familie der FitSM-Standards besteht aus mehreren Dokumenten, die Anleitung und Input zu verschiedenen Aspekten des ITSM liefern. Nachfolgende Abbildung illustriert die Beziehungen zwischen den verschiedenen Bestandteilen des Standards.



5. Begriffe und Definitionen

Die folgenden Begriffe und Definitionen finden im Rahmen der FitSM-Standards Anwendung. Die Sortierung entspricht der alphabetischen Reihenfolge der englischen Originalbegriffe, die jeweils in Klammern zum im Deutschen verwendeten Begriff angegeben sind.

5.1 Zugreifbarkeit von Informationen (Accessibility of information)

Eigenschaft, dass Informationen für autorisierte Parteien zugreifbar und nutzbar sind

5.2 Aktivität (Activity)

Satz von Aktionen, die innerhalb eines Prozesses ausgeführt werden



5.3 Bewertung (Assessment)

Satz von Aktionen, um den Fähigkeitsgrad eines Prozesses oder den übergreifenden Reifegrad eines Managementsystems zu evaluieren

5.4 Audit (Audit)

Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess, um Auditnachweise zu erlangen und auf ihrer Basis zu ermitteln, in welchem Grad Auditkriterien erfüllt werden

Anmerkung 1: Auditnachweise basieren typischerweise auf dokumentierten Informationen oder Informationen, die im Rahmen von Audit-Interviews oder durch Beobachtung gewonnenen wurden.

Anmerkung 2: Auditkriterien können auf Anforderungen aus einem Managementsystem (einschließlich Richtlinien, Prozessen und Verfahren), aus Vereinbarungen (einschließlich Service Level Agreements und Underpinning Agreements), aus Verträgen, aus Standards oder aus gesetzlichen Vorgaben basieren.

Anmerkung 3: Ein Audit kann intern erfolgen (internes Audit), wenn es in Verantwortung der Organisation oder Föderation durchgeführt wird, die selbst Gegenstand des Audits ist. Wird das Audit von einer externen Organisation durchgeführt, so spricht man von einem externen Audit.

Anmerkung 4: Sowohl interne als auch externe Audits sollten von ausgebildeten und erfahrenen Auditoren durchgeführt werden. Um die Objektivität der Auditergebnisse sicherzustellen, sollten Auditoren nicht ihre eigenen Arbeitsergebnisse oder ihre eigenen Verantwortungsbereiche auditieren.

5.5 Verfügbarkeit (Availability)

Fähigkeit eines Service oder einer Servicekomponente, ihre gewünschte Funktionalität zu einer bestimmten Zeit oder in einem bestimmten Zeitraum zu erfüllen

5.6 Fähigkeitsgrad (Capability level)

Erreichtes Niveau an Effektivität eines einzelnen Prozesses oder eines allgemeinen Managementaspekts

5.7 Kapazität (Capacity)

Obergrenze, bis zu der ein bestimmtes Infrastruktur-Element (wie z.B. ein Configuration Item) genutzt werden kann

Anmerkung: Damit kann etwa die Gesamtkapazität eines Datenträgers oder die Bandbreite in einem Kommunikationsnetz gemeint sein; es könnte aber der maximale Durchsatz an Transaktionen eines Systems sein.

5.8 Change (Change)

Veränderung (wie das Hinzufügen, Entfernen, Modifizieren, Ersetzen) an einem Configuration Item (CI)

5.9 Klassifikation (Classification)

Zuordnung von Elementen zu definierten Gruppen auf Basis von gemeinsamen Eigenschaften, Beziehungen oder anhand anderer Kriterien



Anmerkung 1: Gegenstand einer Klassifikation können etwa sein: Dokumente, Aufzeichnungen (wie etwa Incident-Aufzeichnungen, Change-Aufzeichnungen), Services, Configuration Items (CIs), etc. Beispiele für definierte Gruppen sind Kategorien (wie Incident-Kategorien oder Change-Kategorien) oder Prioritätsstufen.

Anmerkung 2: Der Vorgang der Klassifikation umfasst häufig die Anwendung von mehr als einem Klassifikationsschema. Zum Beispiel kann eine Incident-Aufzeichnung einer technischen Incident-Kategorie wie 'Software', 'Kommunikationsnetz' etc. zugeordnet werden, wie auch einer Prioritätsstufe wie 'geringe Priorität', 'mittlere Priorität' etc. Auch die Zuordnung verschiedener Incidents, Service Requests, Changes und Probleme zu einem betroffenen CI stellt eine Klassifikation dar.

Anmerkung 3: Eine Klassifikation kann neben der Darstellung und Analyse von Zusammenhängen auch der Steuerung von Prozessabläufen dienen, z.B. bei der Zuweisung einer Prioritätsstufe zu einem Incident.

5.10 Abschluss (Closure)

Finale Aktivität in einem Ablauf eines Prozesses, um anzuzeigen, dass für den aktuellen Vorgang keine weiteren Aktionen erforderlich sind

Anmerkung: Beispiele für Vorgänge, die abgeschlossen werden können, sind Incidents, Probleme, Service Requests oder Changes. Die Aktivität des Abschlusses überführt die jeweilige Aufzeichnung (also die Incident-Aufzeichnung, Problem-Aufzeichnung, Service-Request-Aufzeichnung oder Change-Aufzeichnung) in ihren finalen Status, der typischerweise die Bezeichnung 'abgeschlossen' trägt.

5.11 Kompetenz (Competence)

Menge an Wissen, Fähigkeiten und Erfahrung, die eine Person oder Gruppe benötigt, um eine bestimmte Rolle effektiv übernehmen zu können

5.12 Vertraulichkeit von Informationen (Confidentiality of information)

Eigenschaft von Informationen oder Daten, für nicht berechtigte Parteien nicht zugänglich zu sein

5.13 Konformität (Conformity)

Grad, zu dem Anforderungen in einem bestimmten Zusammenhang erfüllt werden

Anmerkung: Im Zusammenhang mit (der englischen Fassung von) FitSM wird der Begriff 'Compliance' generell als Synonym für Konformität verwendet. Manchmal wird allerdings Konformität hauptsächlich im Kontext der Einhaltung interner Vorschriften und Anforderungen verwendet, wie sie etwa durch Richtlinien, Prozesse oder Verfahren festgelegt werden, während Compliance eher im Zusammenhang mit der Einhaltung externer Vorgaben, wie etwa Gesetze, Standards oder Verträge Anwendung findet.

5.14 Konfiguration (Configuration)

Ausprägung eines spezifizierten Satzes an Attributen, Beziehungen und anderen relevanten Eigenschaften eines oder mehrerer Configuration Items (CIs)

Anmerkung: Die dokumentierte Konfiguration einer Menge an CIs zu einem gegebenen Zeitpunkt wird Configuration Baseline genannt und wird typischerweise erstellt, bevor ein oder mehrere Changes an diesen CIs in die Produktivumgebung ausgerollt werden.

5.15 Configuration Item (Configuration item, CI)

Element, das zur Bereitstellung eines oder mehrerer Services oder Servicekomponenten beiträgt und daher eine Kontrolle seiner Konfiguration erfordert

Anmerkung 1: Das Spektrum möglicher CIs ist groß und kann sowohl technische Komponenten (z.B. Computer-Hardware, Netzkomponenten, Software) als auch nicht-technische Elemente wie Dokumente (z.B. Service Level Agreements, Betriebshandbücher, Lizenzdokumentation) umfassen.

Anmerkung 2: Die Daten, die zur effektiven Kontrolle von CIs erforderlich sind, werden in einem CI-Datensatz (CI record) erfasst. Der CI-Datensatz umfasst neben den CI-Attributen zumeist auch Informationen über Beziehungen zu anderen CIs, Servicekomponenten und Services. CI-Datensätze werden in einer Configuration Management Database (CMDB) gespeichert.

5.16 Configuration Management Database (Configuration management database, CMDB)

Speicherort für Daten über Configuration Items (CIs)

Anmerkung: Eine CMDB ist nicht notwendigerweise eine einzelne Datenbank, die alle CIs abdeckt. Sie kann vielmehr aus mehreren physischen Datenspeichern zusammengesetzt sein.

5.17 Kontinuität (Continuity)

Eigenschaft eines Service, seine Funktionalität ganz oder teilweise auch in Ausnahmesituationen aufrecht zu erhalten

Anmerkung: Ausnahmesituationen können Notfälle, Krisen oder Katastrophen sein, die die Fähigkeit zur Bereitstellung von Services über längere Zeiträume erheblich beeinträchtigen können.

5.18 Kunde (Customer)

Organisation oder Teil einer Organisation, die einen Service-Provider mit der Bereitstellung eines oder mehrerer Services beauftragt

Anmerkung: Ein Kunde vertritt typischerweise eine Menge an Anwendern.

5.19 Dokument (Document)

Informationen und ihr Trägermedium

Anmerkung: Beispiele von Dokumenten sind Richtlinien, Pläne, Prozessbeschreibungen, Verfahren, Service Level Agreements (SLAs), Verträge oder Aufzeichnungen über durchgeführte Aktivitäten.

5.20 Effektivität (Effectiveness)

Grad, zu dem Ziele und Erwartungen erfüllt werden

Anmerkung: In einem Managementsystem wird Effektivität meistens an den definierten Zielen der Prozesse, die Teil des Systems sind, gemessen.



5.21 Effizienz (Efficiency)

Grad der Fähigkeit, Ziele und Erwartungen mit einem minimalen Einsatz an Ressourcen zu erfüllen

Anmerkung 1: In einem Managementsystem wird Effizienz meistens im Kontext der Prozesse betrachtet, die Teil des Systems sind.

Anmerkung 2: Beispiele für Kategorien von Ressourcen sind Personal, Technologie, Informationen und Finanzmittel.

5.22 Eskalation (Escalation)

Übertragung der Zuständigkeit für einen Vorgang (wie einen Incident, einen Service Request, ein Problem oder einen Change) oder eine Aktivität an eine andere Person oder Gruppe

Anmerkung: Man unterscheidet zwei grundsätzliche Arten der Eskalation: Hierarchische Eskalation überträgt Zuständigkeit (temporär) an jemanden mit einem höheren Grad an Autorität. Funktionale Eskalation überträgt Zuständigkeit an jemanden mit einer unterschiedlichen Ausprägung an Kompetenzen oder Befugnissen, die zur Behandlung des Vorgangs oder der Aktivität erforderlich sind.

5.23 Föderation (Federation)

Situation, in der mehrere Parteien, die Föderationsmitglieder, gemeinsam zur Erbringung von Services an Kunden beitragen, ohne dabei in einer strikten Hierarchie oder Lieferkette organisiert zu sein

5.24 Föderationsmitglied (Federation member)

Person, Organisation oder Institution, die mit anderen Föderationsmitgliedern in einer Föderation zusammenarbeitet, um einen oder mehrere Services bereitzustellen

Anmerkung: Oftmals sind Föderationsmitglieder nicht durch verbindliche vertragliche Vereinbarungen aneinander gebunden.

5.25 Federator (Federator)

Institution, die in einer Menge von Föderationsmitgliedern koordinierend agiert

5.26 Verbesserung (Improvement)

Aktion oder Menge von Aktionen, die ausgeführt werden, um das Niveau an Konformität, Effektivität oder Effizienz eines Managementsystems, Prozesses oder einer Aktivität zu steigern, oder um die Qualität oder Leistung eines Service oder einer Servicekomponente zu erhöhen

Anmerkung: Eine Verbesserung wird typischerweise realisiert, nachdem ein Verbesserungspotenzial beispielsweise während eines Service-Reviews, eines Audits oder eines Management-Reviews identifiziert wurde.

5.27 Incident (Incident)

Ungeplante Unterbrechung im Betrieb eines Service bzw. einer Servicekomponente oder Verschlechterung der Servicequalität gegenüber dem erwarteten oder vereinbarten Niveau gemäß Service Level Agreements (SLAs), Operational Level Agreements (OLAs) und Underpinning Agreements (UAs)

5.28 Informationssicherheit (Information security)

Erhalt der Vertraulichkeit, Integrität und Zugreifbarkeit von Informationen

5.29 Informationssicherheits-Maßnahme (Information security control)

Mittel zur Steuerung oder Behandlung eines oder mehrerer Risiken für die Informationssicherheit

5.30 Informationssicherheits-Ereignis (Information security event)

Vorkommnis oder zuvor unbekannte Situation, die auf eine mögliche Verletzung der Informationssicherheit hinweist

Anmerkung: Ein Vorkommnis bzw. eine zuvor unbekannte Situation wird als mögliche Verletzung der Informationssicherheit angesehen, wenn es bzw. sie zu negativen Auswirkungen auf die Vertraulichkeit, Integrität und / oder Zugreifbarkeit eines oder mehrerer Informationswerte führen kann.

5.31 Informationssicherheits-Vorfall (Information security incident)

Einzelnes Informationssicherheits-Ereignis oder Reihe an Informationssicherheits-Ereignissen, bei denen eine erhebliche Wahrscheinlichkeit für negative Auswirkungen auf die Erbringung von Services für Kunden und damit auf die Geschäftsaktivitäten der Kunden besteht

5.32 Integrität von Informationen (Integrity of information)

Eigenschaft von Informationen, nicht Gegenstand unautorisierter Modifikation, Duplizierung oder Löschung zu sein

5.33 IT-Service (IT service)

Service, der durch den Einsatz von Informationstechnologie (IT) ermöglicht wird

5.34 IT-Service-Management (IT-Service-Management, ITSM)

Gesamtheit der Aktivitäten, die von einem IT-Service-Provider durchgeführt werden, um die seinen Kunden angebotenen IT-Services zu planen, bereitzustellen, zu betreiben und zu steuern.

Anmerkung: Die im ITSM-Kontext ausgeführten Aktivitäten sollten sich an definierten Richtlinien orientieren und durch Prozesse und unterstützende Verfahren strukturiert und organisiert werden.

5.35 Leistungsindikator (Key performance indicator, KPI)

Messung, die verwendet wird, um die Leistung, Effektivität oder Effizienz eines Service oder Prozesses zu bestimmen

Anmerkung: Grundsätzlich sind KPIs wichtige Messungen, die an kritischen Erfolgsfaktoren und wichtigen Zielen ausgerichtet sind. KPIs stellen daher eine Untermenge aller möglichen Messungen dar, die eingesetzt werden könnten, um einen Service oder Prozess zu überwachen.

5.36 Bekannter Fehler (Known error)

Problem, welches (noch) nicht beseitigt wurde, für das jedoch ein dokumentierter Workaround oder eine Übergangslösung existiert, um (unverhältnismäßige) negative Auswirkungen auf Services zu verhindern

5.37 Management-Review (Management review)

Periodische Bewertung der Angemessenheit, Reife und Effizienz eines Managementsystems durch den bzw. die obersten Verantwortlichen, auf deren Basis Verbesserungspotenziale identifiziert und Folgemaßnahmen festgelegt werden

Anmerkung: Der oberste Verantwortliche eines Managementsystems ist normalerweise ein Vertreter des Top-Managements der Organisation, die das Managementsystem betreibt. In einer Föderation ist der oberste Verantwortliche normalerweise eine Person, die durch Top-Management-Vertreter aller involvierten Organisationen (d.h. der Föderationsmitglieder) benannt wird.

5.38 Managementsystem (management system)

Gesamtheit von Richtlinien, Prozessen, Verfahren und zugehörigen Ressourcen und Fähigkeiten, die das Ziel verfolgen, Managementaufgaben eines bestimmten Fachgebiets in einem gegebenen Umfeld effektiv auszuführen

Anmerkung 1: Ein Managementsystem ist grundsätzlich immateriell. Es beruht auf der Vorstellung einer systematischen, strukturierten und prozessorientierten Art und Weise, Dinge zu managen.

Anmerkung 2: Während Dokumentation (wie z.B. Prozessdefinitionen, Verfahren und Aufzeichnungen) und Werkzeuge (wie z.B. Tools zur Workflow-Unterstützung und zum Monitoring) Teil eines Managementsystems sein können, sollten Überlegungen zur Einführung eines Managementsystems nicht auf die Aspekte der Dokumentation und Werkzeuge beschränkt sein.

Anmerkung 3: Im Zusammenhang mit (IT) Service-Management und dem FitSM-Standard ist das Service-Management-System (SMS) ein zentrales Konzept, bei dem das Umfeld des Managementsystems dem organisatorischen Umfeld des Service-Providers entspricht und das betrachtete Fachgebiet das Planen, Bereitstellen, Betreiben und Steuern von (IT-)Services ist.

5.39 Reifegrad (Maturity level)

Erreichte übergreifende Effektivität eines Service-Management-Systems, basierend auf den Fähigkeitsgraden seiner Prozesse und allgemeinen Management-Aspekte

5.40 Nichtkonformität (Nonconformity)

Vorgang oder Situation, in der eine Anforderung nicht erfüllt wird

Anmerkung: In der englischen Sprache kann statt 'Nonconformity' auch das Synonym 'Noncompliance' verwendet werden.

5.41 Operational Level Agreement (Operational level agreement, OLA)

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service-Provider und einem anderen Teil der Organisation des Service-Providers oder einem Föderationsmitglied über die Bereitstellung einer

Servicekomponente oder eines unterstützenden Service, die / der erforderlich ist, um Services für Kunden erbringen zu können

5.42 Operativer Zielwert (Operational target)

Referenz- / Zielwert für einen Parameter zur Messung der Leistung einer Servicekomponente, gelistet in einem Operational Level Agreement (OLA) oder Underpinning Agreement (UA) mit Bezug zu dieser Servicekomponente

Anmerkung: Typische operative Zielwerte können im Zusammenhang mit der Verfügbarkeit oder erlaubten Wiederherstellungszeit im Falle von Incidents stehen.

5.43 Richtlinie (Policy)

Dokumentierter Satz an Absichten, Erwartungen, Zielsetzungen, Regeln und Anforderungen, oftmals durch Vertreter des Top-Management in einer Organisation oder Föderation formal zum Ausdruck gebracht

Anmerkung: Vorgaben aus Richtlinien werden durch Prozesse realisiert, die wiederum aus Aktivitäten bestehen, die von Personen im Einklang mit definierten Verfahren ausgeführt werden.

5.44 Post Implementation Review (Post Implementation Review, PIR)

Überprüfung im Anschluss an die Umsetzung eines Changes, um zu ermitteln, ob der Change erfolgreich war

Anmerkung: Abhängig vom spezifischen Typ und der Komplexität eines Changes kann das Post Implementation Review in seinem Umfang stark variieren.

5.45 Priorität (Priority)

Relative Wichtigkeit eines Ziels, eines Objekts oder einer Aktivität

Anmerkung: Oftmals erhalten Incidents, Service Requests, Probleme und Changes eine Priorität. Im Falle von Incidents und Problemen basiert die Priorität üblicherweise auf der situationspezifischen Auswirkung und Dringlichkeit.

5.46 Problem (Problem)

Zugrundeliegende Ursache eines oder mehrerer Incidents, die eine weitere Untersuchung erfordert, um zu vermeiden, das gleichartige Incidents wiederholt auftreten, oder um negative Auswirkungen auf Services zu reduzieren.

5.47 Verfahren (Procedure)

Definierter Satz an Schritten oder Anweisungen, die von einer Person oder Gruppe angewendet werden, um eine oder mehrere Aktivitäten eines Prozesses auszuführen

5.48 Prozess (Process)

Strukturierter Satz an Aktivitäten mit klar definierten Verantwortlichkeiten, durch den auf Basis definierter Eingaben (Inputs) ein bestimmtes Ziel erreicht oder ein bestimmtes Ergebnis (Output) geliefert werden soll



Anmerkung: Typischerweise besteht ein Prozess aus einer Reihe von Aktivitäten, die benötigt werden, um Services zu managen, sofern der Prozess Teil eines Service-Management-Systems (SMS) ist.

5.49 Aufzeichnung (Record)

Dokumentation zu einem Ereignis oder über die Ergebnisse der Ausführung eines Prozesses oder einer Aktivität

5.50 Release (Release)

Ein oder mehrere Changes an Configuration Items (CIs), die zu einer logischen Einheit zusammengefasst und als solche ausgerollt werden

5.51 Request for Change (Request for Change, RFC)

Dokumentierter Vorschlag für einen Change an einem oder mehreren Configuration Items (CIs)

5.52 Risiko (Risk)

Mögliches Vorkommnis, das eine negative Auswirkung auf die Fähigkeit des Service-Providers hat, vereinbarte Services an Kunden zu erbringen, oder das zu einer Verminderung des Mehrwerts führt, der durch einen Service generiert wird

Anmerkung: Ein Risiko ist charakterisiert durch die Eintrittswahrscheinlichkeit einer bestimmten Bedrohung, die Anfälligkeit (Verwundbarkeit) eines bestimmten Werts (Asset) für diese Bedrohung sowie die Auswirkung, die durch diese Bedrohung verursacht werden würde.

5.53 Rolle (Role)

Zusammenfassung von Verantwortlichkeiten und damit verbundenen Verhaltensweisen oder Aktionen, welche einer Person oder Gruppe zugewiesen werden können

Anmerkung: Eine Person kann mehrere Rollen ausüben.

5.54 Service (Service)

Mittel zur Lieferung eines Mehrwerts für Kunden, indem die Ziele der Kunden unterstützt werden

Anmerkung: Im Zusammenhang mit dem FitSM-Standard sind üblicherweise IT-Services gemeint, wenn von Services gesprochen wird.

5.55 Service-Abnahmekriterien (Service acceptance criteria, SAC)

Kriterien, die zu dem Zeitpunkt erfüllt sein müssen, wenn ein neuer oder geänderter Service ausgerollt und Kunden / Anwendern zugänglich gemacht wird

Anmerkung: SACs werden definiert, wenn ein neuer oder geänderter Service entworfen wird. Sie können während der Entwicklungs- oder Transition-Phase aktualisiert oder verfeinert werden und können funktionale oder nicht-funktionale Aspekte des spezifischen auszurollenden Service abdecken. SAC sind Teil des Service Design & Transition Package (SDTP).

5.56 Servicekatalog (Service catalogue)

An Kunden gerichtete Auflistung aller aktuell angebotenen Services zusammen mit relevanten Informationen über diese Services

Anmerkung: Der Servicekatalog kann als gefilterte Version des Serviceportfolios und Kundensicht auf das Serviceportfolio betrachtet werden.

5.57 Servicekomponente (Service component)

Logischer Bestandteil eines Service, der eine Funktionalität zur Verfügung stellt, die den Service ermöglicht oder aufwertet

Anmerkung 1: Ein Service ist typischerweise aus mehreren Servicekomponenten zusammengesetzt.

Anmerkung 2: Eine Servicekomponente besteht typischerweise aus einem oder mehreren Configuration Items (CIs).

Anmerkung 3: Eine Servicekomponente generiert für sich allein genommen typischerweise noch keinen Mehrwert für den Kunden und ist deswegen selbst kein Service, auch wenn sie einem oder mehreren Services untergeordnet ist.

5.58 Service Design & Transition Package (Service design & transition package, SDTP)

Gesamtheit aller Planungen für das Design (Entwurf, Konzeption) und die Transition (Entwicklung, Produktivsetzung) eines spezifischen neuen oder geänderten Service

Anmerkung: Ein SDTP sollte für jeden neuen oder geänderten Service erstellt werden. Es kann aus einer Vielzahl dokumentierter Pläne und anderer relevanter Informationen bestehen, die in unterschiedlichen Formaten vorliegen können, einschließlich einer Liste der Anforderungen und Service-Abnahmekriterien, einer Projektplanung, einem Kommunikations- und Schulungsplan, technischen Plänen und Spezifikationen, Ressourcenplänen, Terminplänen für die Entwicklung und Produktivsetzung, etc.

5.59 Service Level Agreement (Service level agreement, SLA)

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Kunden und einem Service-Provider, die den zu erbringenden Service und die Serviceziele, die der Bereitstellung des Service zugrunde gelegt werden, spezifiziert

5.60 Service-Management (Service-Management)

Gesamtheit aller von einem Service-Provider durchzuführenden Aktivitäten, um Services für Kunden zu planen, zu erbringen, zu betreiben und zu steuern

Anmerkung 1: Die im Zusammenhang mit dem Service-Management durchzuführenden Aktivitäten sollten durch Richtlinien festgelegt und gelenkt sowie durch Prozesse und unterstützende Verfahren strukturiert und organisiert werden.

Anmerkung 2: Im Zusammenhang mit dem FitSM-Standard ist meistens IT-Service-Management (ITSM) gemeint, wenn von Service-Management die Rede ist.



5.61 Service-Management-Planung (Service-Management plan)

Umfassende Planung für die Implementierung und Anwendung eines Service-Management-Systems (SMS)

5.62 Service-Management-System (Service-Management-System, SMS)

Übergreifendes Managementsystem, welches das Management von Services innerhalb einer Organisation oder Föderation steuert und unterstützt

Anmerkung: Das SMS kann als Gesamtheit aller miteinander in Beziehung stehenden Richtlinien, Prozesse, Verfahren, Rollen, Vereinbarungen, Planungen, zugehörigen Ressourcen und anderen vom Service-Provider benötigten und genutzten Elemente gesehen werden, die für ein effektives Management der Erbringung von Services an Kunden benötigt werden.

5.63 Serviceportfolio (Service portfolio)

Interne Auflistung, die Informationen zu allen von einem Service-Provider angebotenen Services enthält, einschließlich Services in Vorbereitung, Services im Betrieb und stillgelegter Services

Anmerkung: Für jeden Service kann das Serviceportfolio u.a. folgende Informationen enthalten: Wertbeitrag, Zielgruppe(n) auf Kundenseite, Servicebeschreibung, relevante technische Spezifikationen, Kostenplanung und Preiskalkulation, Risiken für den Service-Provider, angebotene Service Level Pakete, etc.

5.64 Service-Provider (Service provider)

Organisation oder Föderation (oder Teil einer Organisation oder Föderation), die einen oder mehrere Services für Kunden verwaltet und bereitstellt

5.65 Service-Bericht (Service report)

Bericht, in dem die Leistung eines Service im Vergleich zu den in den Service Level Agreements (SLAs) definierten Service-Zielen dargestellt wird - oft auf der Grundlage von Leistungsindikatoren (KPIs)

5.66 Service-Request (Service request)

Anwender-Anfrage nach Informationen, Beratung, Zugriff auf einen Service oder zur Einleitung eines vorautorisierten Change

Anmerkung: Service-Requests werden oft über den gleichen Prozessen und mit Hilfe der gleichen Werkzeuge (Tools) verwaltet wie Incidents.

5.67 Service-Review (Service review)

Periodische Bewertung der Qualität und Leistung eines Service unter Einbeziehung des Kunden oder unter Berücksichtigung von Kunden-Rückmeldungen, auf deren Basis Verbesserungspotenziale identifiziert und Folgemaßnahmen mit dem Ziel der Steigerung des Werts des Service festgelegt werden



5.68 Service-Ziel (Service target)

Referenz- / Zielwert für einen Parameter zur Messung der Leistung eines Service, gelistet in einem Service Level Agreement (SLA) über diesen Service

Anmerkung: Typische Service-Ziele können im Zusammenhang mit der Verfügbarkeit oder erlaubten Wiederherstellungszeit im Falle von Incidents stehen.

5.69 Zulieferer (Supplier)

Externe Organisation, die für den Service-Provider einen (unterstützenden) Service oder eine oder mehrere Servicekomponenten erbringt bzw. bereitstellt, die dieser wiederum benötigt, um Services für seine Kunden / Anwender zu erbringen

5.70 Top-Management (Top management)

Oberstes Management in einer Organisation, welches über die Autorität verfügt, verbindliche Richtlinien festzulegen und übergreifende Kontrolle über die Organisation auszuüben

5.71 Underpinning Agreement (Underpinning agreement, UA)

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service-Provider und einem externen Zulieferer, welche die vom Zulieferer bereitzustellenden unterstützenden Services oder Servicekomponenten sowie die entsprechenden Service-Ziele spezifiziert

Anmerkung 1: Ein UA kann als Service Level Agreement (SLA) mit einem externen Zulieferer angesehen werden, in dessen Zusammenhang sich der Service-Provider in der Rolle des Kunden wiederfindet.

Anmerkung 2: Ein UA wird oft auch als Underpinning Contract (UC) bezeichnet.

5.72 Underpinning Contract (Underpinning contract, UC)

Siehe: Underpinning Agreement (UA)

5.73 Anwender (User)

Person, die primär von einem Service profitiert und diesen nutzt

5.74 (Mehr-)Wert (Value)

Durch einen Service generierter Nutzen für einen Kunden und die zugehörigen Anwender

Anmerkung: Der (Mehr-)Wert setzt sich aus der Zweckmäßigkeit und der Erfüllung eines gegebenen Leistungsversprechens (einschließlich ausreichender Verfügbarkeit / Kontinuität, Kapazität / Performance und Informationssicherheit) zusammen, die mit einem Service verknüpft sind.

5.75 Workaround (Workaround)

Mittel zur Umgehung oder Abschwächung der Symptome eines bekannten Fehlers, das bei der Wiederherstellung nach Incidents, die durch diesen bekannten Fehler verursacht werden, eingesetzt wird, ohne dabei die eigentliche zugrundeliegende Ursache permanent zu beseitigen

Anmerkung 1: Workarounds werden oft in Situationen angewendet, in denen die eigentliche Ursache von (wiederkehrenden) Incidents aufgrund unzureichender Ressourcen oder Fähigkeiten nicht behoben werden kann.



Anmerkung 2: Ein Workaround kann aus einer Reihe von Aktionen bestehen, die entweder vom Service-Provider oder von Anwender eines Service angewendet werden.

Anmerkung 3: Ein Workaround wird oft auch als vorübergehende Lösung oder Umgehungslösung bezeichnet.

6. Überblick über das FitSM-Prozessmodell

Alle Teile von FitSM basieren auf dem Grundverständnis der folgenden 14 Kernprozesse für IT-Service-Management (ITSM).

Prozess	Zielsetzung
Service Portfolio Management (SPM)	Definition und Pflege eines Serviceportfolios
Service Level Management (SLM)	Pflege eines Servicekatalogs sowie Definition, Vereinbarung und Überwachung von Service Levels mit Kunden durch Etablierung aussagekräftiger Service Level Agreements (SLAs) und unterstützender Operational Level Agreements (OLAs) und Underpinning Agreements (UAs) mit Lieferanten
Service Reporting Management (SRM)	Spezifizierung aller Service-Berichte und Sicherstellung, dass diese gemäß den Spezifikationen rechtzeitig erstellt werden, um Entscheidungsfindungen zu unterstützen
Service Availability & Continuity Management (SACM)	Sicherstellung ausreichender Serviceverfügbarkeit zur Erfüllung vereinbarter Anforderungen sowie eines angemessenen Niveaus an Service-Kontinuität
Capacity Management (CAPM)	Sicherstellung, dass ausreichende Kapazitäten bereitgestellt werden, um die vereinbarten Anforderungen an die Service-Kapazität und -leistung (Performance) zu erfüllen
Information Security Management (ISM)	Effektives Management der Informationssicherheit im Rahmen aller Aktivitäten zur Erbringung und zum Management von Services, sodass Vertraulichkeit, Integrität und Zugreifbarkeit relevanter Informationen aufrecht erhalten werden
Customer Relationship Management (CRM)	Aufbau und Pflege guter Beziehungen zu Kunden, die Services erhalten
Supplier Relationship Management (SUPPM)	Aufbau und Pflege intakter Beziehungen zu Zulieferern, die den Service-Provider bei der Erbringung seiner Services für Kunden unterstützen
Incident & Service Request Management (ISRM)	Wiederherstellung des normalen / vereinbarten Servicebetriebs innerhalb der vereinbarten Zeit nach dem Auftreten eines Incidents sowie Bearbeitung von Service-Requests von Anwendern

Problem Management (PM)	Untersuchung der Ursachen für (wiederkehrende) Störungen, um durch die Behebung der Ursachen das Wiederauftreten von Störungen zu verhindern oder sicherzustellen, dass Workarounds / temporäre Umgehungslösungen verfügbar sind
Configuration Management (CONFM)	Erstellung und Pflege eines logischen Modells aller Configuration Items (CIs) und ihrer Beziehungen und Abhängigkeiten
Change Management (CHM)	Sicherstellen, dass Changes an CIs in kontrollierter Weise geplant, genehmigt, implementiert und überprüft werden, um nachteilige Auswirkungen auf Services oder Kunden zu vermeiden
Release & Deployment Management (RDM)	Zusammenfassung von Changes an einem oder mehreren CIs zu Releases, sodass diese Änderungen gemeinsam getestet und anschließend in die Live-Umgebung ausgerollt werden können
Continual Service Improvement Management (CSI)	Identifikation, Priorisierung, Planung, Implementierung und Überprüfung von Verbesserungen an Services und am Service-Management

Zu jedem dieser Prozesse sowie für einige generelle Aspekte im ITSM-Kontext definiert FitSM-1 eine geringe Zahl an Implementierungsanforderungen, während FitSM-2 Leitlinien für die Aktivitäten zur Etablierung und Anwendung von ITSM unter Verwendung dieser Prozesse bereitstellt. FitSM-3 beschreibt empfohlene Rollen, die zugewiesen werden sollten, um ITSM-Prozesse in einem Service-Management-System effektiv auszuführen.

Die nachfolgende Grafik zeigt eine mögliche Gruppierung der FitSM-Prozesse, die auf sechs Themenbereichen (Prozessgruppen) basiert.

