

P13S03

Gestionar el coneixement (KMDB)

Data: 22/03/2017

Versió: 1

Tipus: Subprocés

Procés Pare: P13 - Operar els serveis

Cicle: Provisió dels serveis

Àrea d'activitat: Processos de negoci

Referent: Eduard Prats

P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB)

Informació bàsica

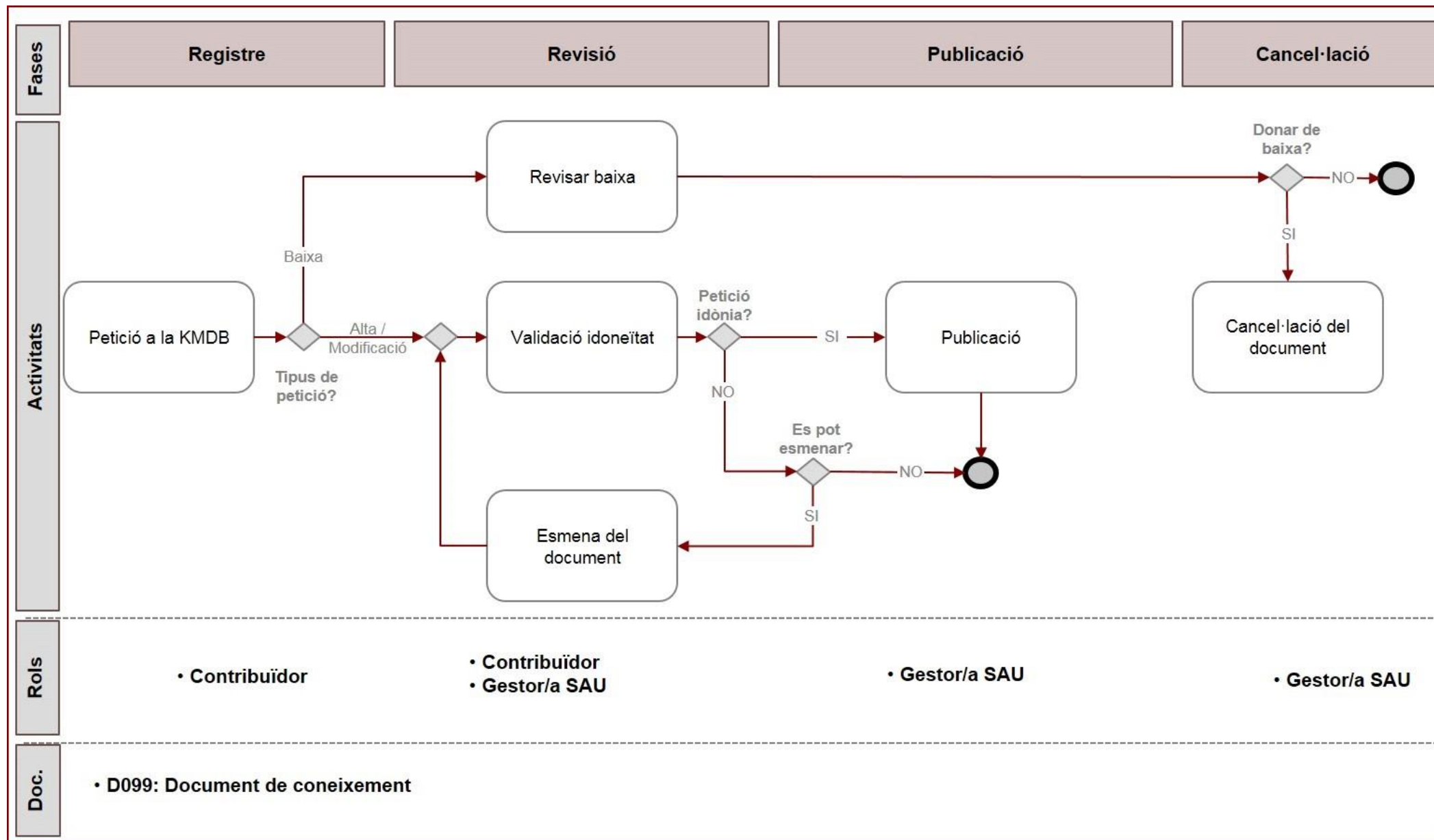
Objectiu del procés

Procés que s'encarregarà de definir l'estratègia, protocols i tipologia de documents que ha d'emmagatzemar la KMDB i comprovar que la informació lliurada és adequada quan s'integra una nova solució TIC o quan passa a producció una evolució sobre una solució existent. També serà responsable d'implantar i controlar els mecanismes d'alimentació i explotació de la KMDB.

Abast del procés

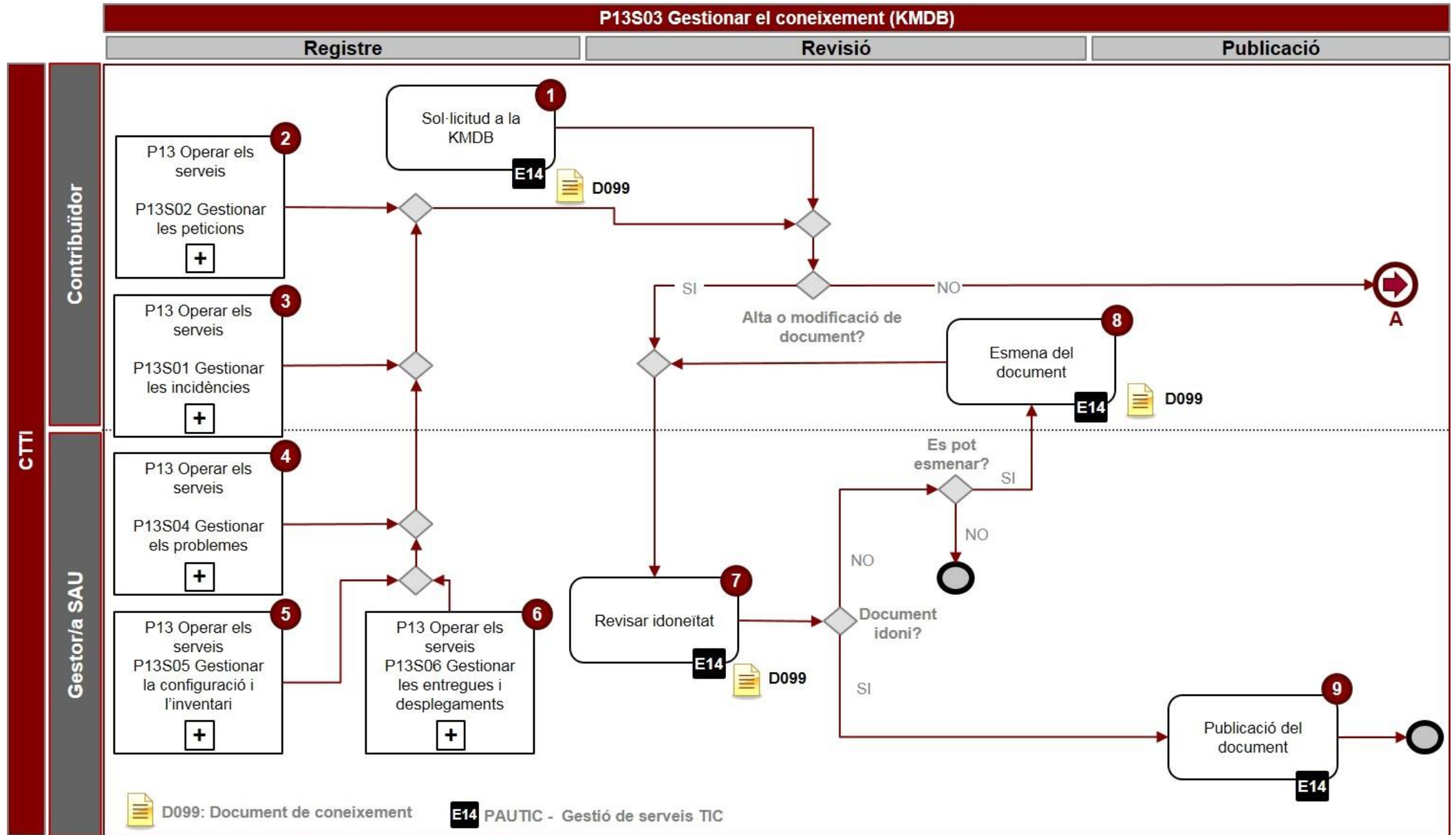
P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB)

Fluxgrama elevat



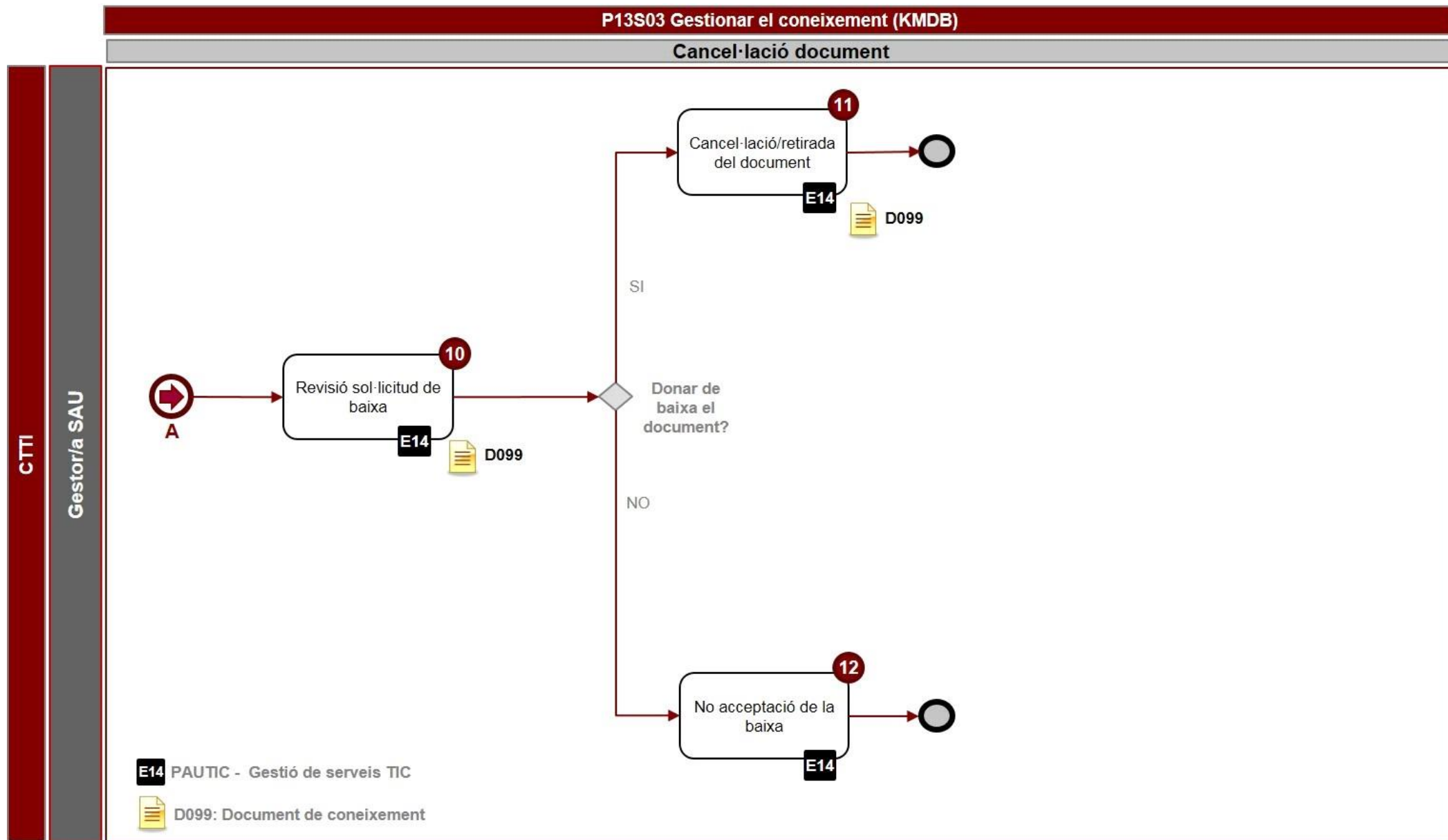
P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB)

Fluxgrama



P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB)

Fluxgrama



P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB)

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
1	Sol·licitud a la KMDB El contribuïdor formula una sol·licitud per donar d'alta, modificar o donar de baixa un document a la KMDB.	Contribuïdor	E14	--	D099
2	P13S02 - Gestionar les peticions Des del subprocés de gestionar les peticions, s'incorporaran, modificaran o donaran da baixa a la KMDB les solucions a peticions o consultes.	PROCÉS	--	--	--
3	P13S01 - Gestionar les incidències Des del subprocés de gestionar les incidències, s'incorporaran, modificaran o donaran da baixa a la KMDB les solucions a incidències.	PROCÉS	--	--	--
4	P13S04 - Gestionar els problemes Des del subprocés de gestionar els problemes, s'incorporaran, modificaran o donaran da baixa a la KMDB documents de resolució a problemes o workarounds.	PROCÉS	--	--	--
5	P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari Des del subprocés de gestionar la configuració i l'inventari, s'incorporaran, modificaran o donaran da baixa a la KMDB documents de modelat de servei.	PROCÉS	--	--	--
6	P13S06 - Gestionar les entregues i els desplegaments Des del subprocés de gestionar les entregues i desplegaments, s'incorporaran, modificaran o donaran da baixa a la KMDB documents d'informe de resolució de les entregues.	PROCÉS	--	--	--
7	Revisar idoneïtat En el cas que es tracti d'una alta o nova versió d'un document ja existent, es verificarà la informació existent, per validar la seva idoneïtat i viabilitat de la seva incorporació.	Gestor/a SAU	E14	--	D099
8	Esmena del document En el cas que el document presenti alguna mancança, el contribuïdor l'esmenarà per tornar a trametre'l, per a que es torni a validar.	Contribuïdor	E14	--	D099
9	Publicació del document Si el document i la informació aportada són adients, s'incorporarà el nou document, o la nova versió, en cas de modificació, a la KMDB.	Gestor/a SAU	E14	--	--

P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB)

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
10	Revisió sol·licitud de baixa Es fa una revisió i un anàlisi de la sol·licitud de baixa del document, per tal de decidir si finalment es permetrà o no.	Gestor/a SAU	E14	--	D099
11	Cancel·lació/retirada del document A partir de l'anàlisi realitzada, s'accepta la baixa i decideix en quin estat quedarà el document: Cancel·lat o retirat. La diferència entre ambdós estats es troba en els usuaris que hi podran accedir.	Gestor/a SAU	E14	--	D099
12	No acceptació de la baixa A partir de l'anàlisi realitzada, no s'accepta la baixa del document, comunicant al contribuïdor els motius que han fet que es prengui aquesta decisió.	Gestor/a SAU	E14	--	--

P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB)

Actors del procés i matriu RASCI

Actor	Descripció	RASCI
Gestor/a SAU	Especialista d'àmbit d'actuació tàctic/operatiu. Les seves principals funcions són: executar els processos de peticions, incidències, i coneixement (KMDB) d'acord amb la política i procediments del CTTI, amb la finalitat d'assegurar que aquests es duen a terme amb els nivells de qualitat, continuïtat i disponibilitat requerits.	Executa, Responsable
Contribuïdor	En el marc de les dades, informació i coneixement, agent (persona, sistema i/o procés) que proporciona elements d'informació (dades) i/o coneixement. Ha de garantir la bondat i validesa de les dades d'origen.	Executa

P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB)

Recursos

DOCUMENTS

Codi	Nom
D099	Document de coneixement

COMUNICACIONS

P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB)

Recursos

EINES

Codi	Nom	Descripció
E14	PAUTIC - Gestió de serveis TIC	Sistema d'informació transversal per a la gestió dels serveis TIC de la Generalitat. Suporta els processos ITIL de gestió de peticions, d'incidències, de problemes, de canvis, de configuració, etc. És l'eina de referència per a la gestió dels mateixos per part de tots els proveïdors de serveis TIC.