

P13S04

Gestionar els problemes

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: Imma Ruiz

P13S04 - Gestionar els problemes

Informació bàsica

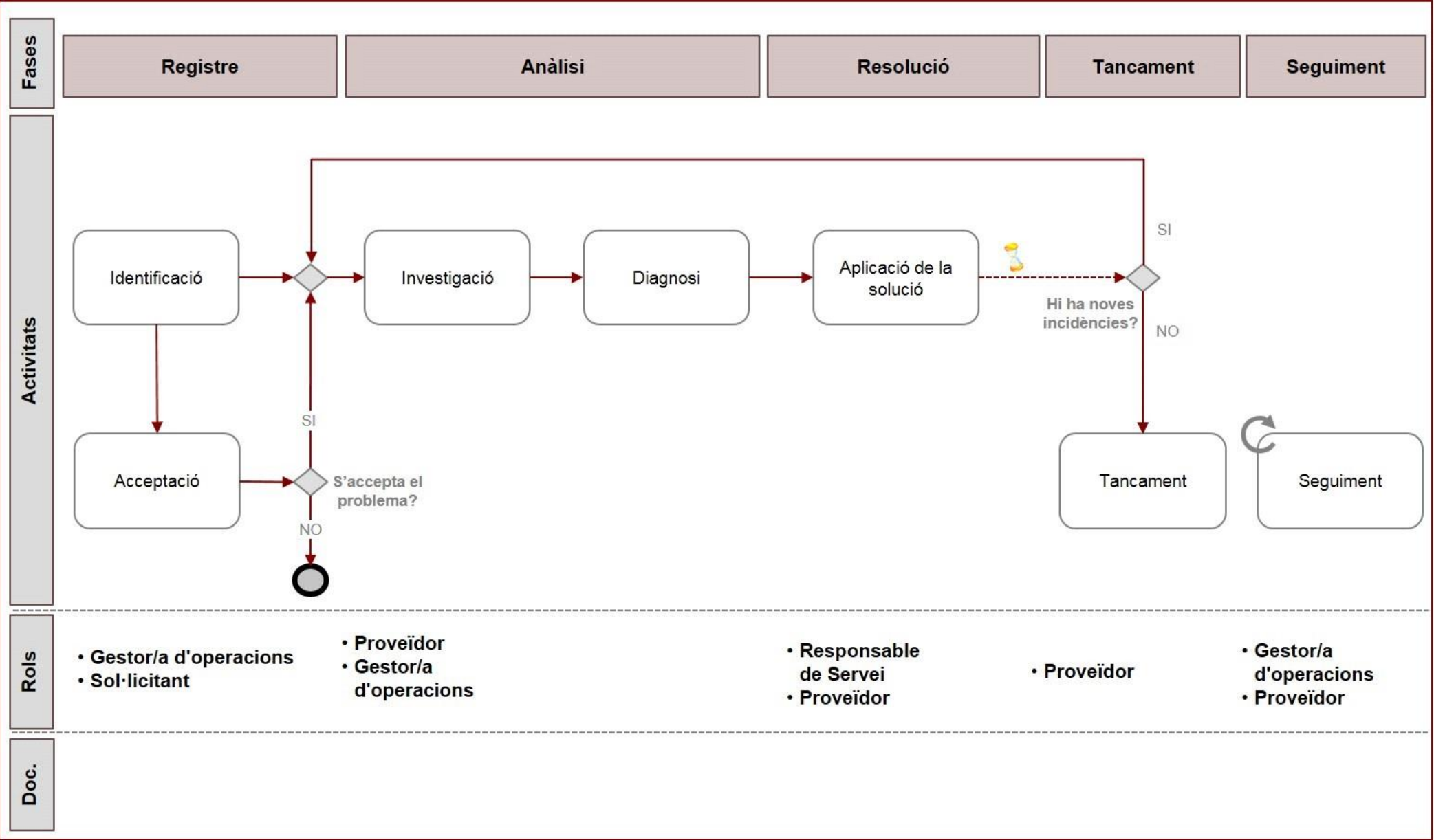
Objectiu del procés

La gestió de problemes té com objectiu identificar les causes arrel d'una incidència evitant que es reproduueixi; i eliminant l'aparició d'incidències recurrents. Dins de l'abast, s'inclouen, la identificació, registre, classificació, anàlisi i resolució dels problemes.

Abast del procés

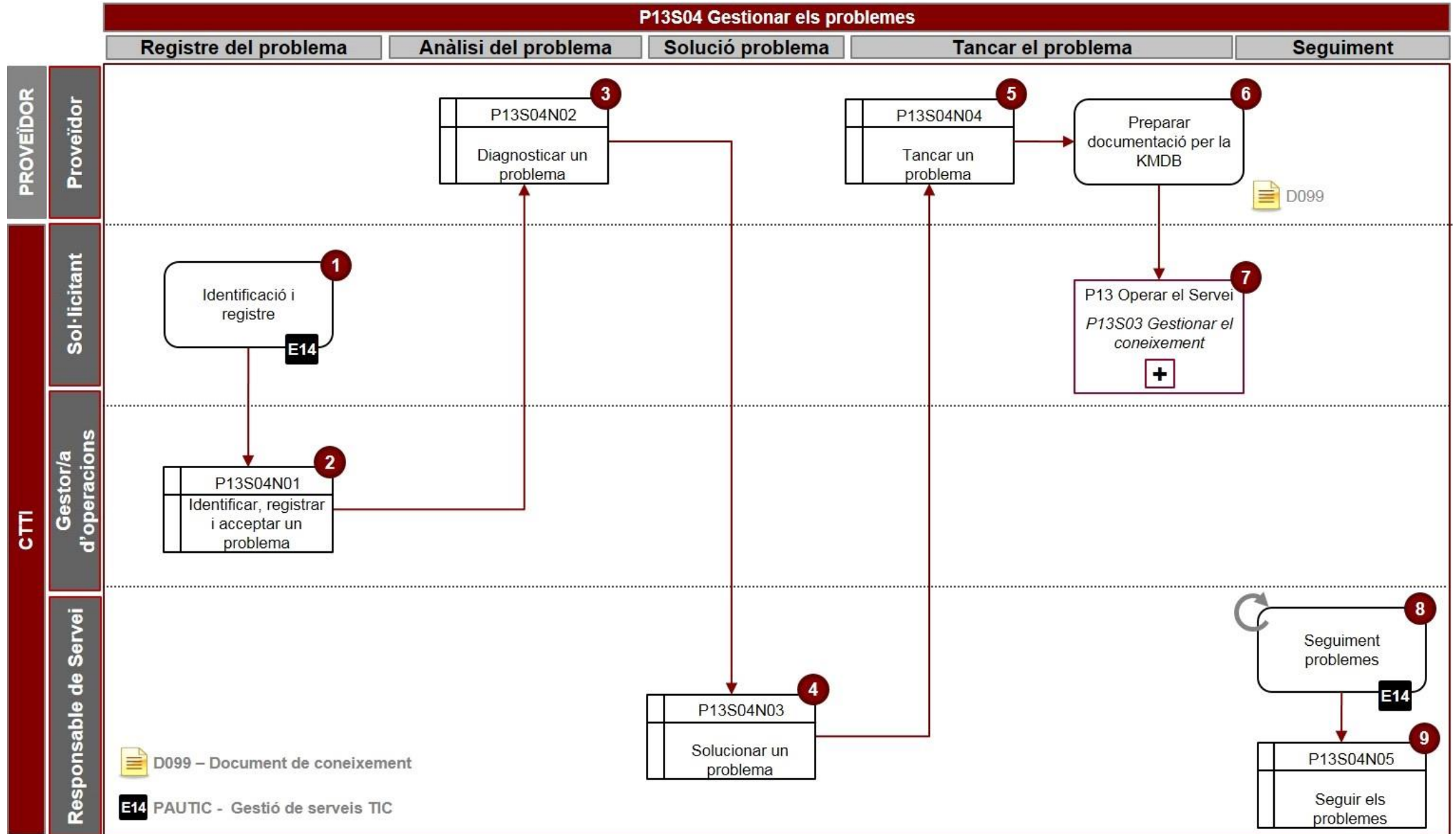
P13S04 - Gestionar els problemes

Fluxgrama elevat



P13S04 - Gestionar els problemes

Fluxgrama



P13S04 - Gestionar els problemes

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
1	Identificació i registre A partir d'una o diverses incidències tractades, es pot constatar l'existència d'un problema en algun dels serveis en funcionament. Si és així, es gestionarà a través de l'eina oportuna.	Sol·licitant	E14	--	--
2	P13S04N01 - Identificar, registrar i acceptar un problema El gestor revisa que el problema no estigui duplicat i que sigui real i hagi de ser tractat, de manera que es registrarà i s'acceptarà, seguint les tasques indicades pel procediment corresponent.	PROCEDIMENT	--	--	--
3	P13S04N02 - Diagnosticar un problema Es determinen les activitats que es duran a terme per a trobar la causa arrel del problema, seguint les tasques indicades en el procediment corresponent.	PROCEDIMENT	--	--	--
4	P13S04N03 - Solucionar un problema Una vegada s'ha establert si s'emprarà una solució definitiva, o bé, un workaround, s'executaran les accions necessàries per aplicar-la i resoldre el problema, seguint les tasques indicades en el procediment corresponent.	PROCEDIMENT	--	--	--
5	P13S04N04 - Tancar un problema Una vegada s'hagi comprovat que el problema ha estat resolt, a criteri del proveïdor, es comunica el tancament, obrint-se un període prudencial d'espera, durant el que s'avaluarà si sorgeixen noves incidències vinculades al problema resolt, seguint les tasques indicades en el procediment corresponent.	PROCEDIMENT	--	--	--
6	Preparar documentació per la KMDB Un cop tancat un problema, si es considera necessari es documentarà a la base de dades de coneixement la resolució del problema.	Proveïdor	--	--	D099
7	P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB) Finalment, es documentarà la resolució del problema, seguint les accions descrites al subprocés de Gestionar el Coneixement (KMDB)	PROCÉS	--	--	--
8	Seguiment dels problemes De manera periòdica, s'iniciarà el seguiment dels problemes oberts, comprovant que la informació consignada en cada un d'ells és correcta i suficient.	Responsable de Servei	E14	--	--

P13S04 - Gestionar els problemes

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
9	P13S04N05 - Seguir els problemes Es farà el seguiment dels problemes seguint les taques indicades en el procediment corresponent.	PROCEDIMENT	--	--	--

P13S04 - Gestionar els problemes

Actors del procés i matriu RASCI

Actor	Descripció	RASCI
Sol·licitant	Agent que demana o peticona quelcom. Seria el peticionari o demandant. El seu paper no és el de liderar o impulsar allò sol·licitat, sinó el de rebre una resposta, i activar els mecanismes per poder obtenir-la.	Executa
Responsable de Servei	Preparar tota la documentació necessària per iniciar un procés de licitació, valorar les ofertes rebudes i fer la proposta d'adjudicació. Fer el seguiment executiu dels contractes assignats, per a què es compleixen les condicions pactades amb els proveïdors en els àmbits de la qualitat, terminis i preus dels serveis i productes, així com l'acompliment de les expectatives i gestionant els conflictes que se'n derivin. Ha d'assegurar que els serveis i productes contractats amb el proveïdor aconsegueixen amb les condicions establertes.	Executa
Proveïdor	Prestador de béns i serveis que el CTTI necessita per poder portar a terme les seves activitat primàries de la cadena de valor (conformar les solucions TIC i la seva Governança) i la seves activitats de suport (gestió pròpia de l'empresa).	Executa
Gestor/a d'operacions	Especialista d'àmbit d'actuació tàctic/operatiu. Les seves principals funcions són: executar els processos de canvis, configuració i inventari, problemes, entregues i desplegaments, esdeveniment (monitoratge) i identitats; 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

P13S04 - Gestionar els problemes

Recursos

DOCUMENTS

Codi	Nom
D099	Document de coneixement

COMUNICACIONS

P13S04 - Gestionar els problemes

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.