

P13S07

Gestionar els canvis

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

P13S07 - Gestionar els canvis

Informació bàsica

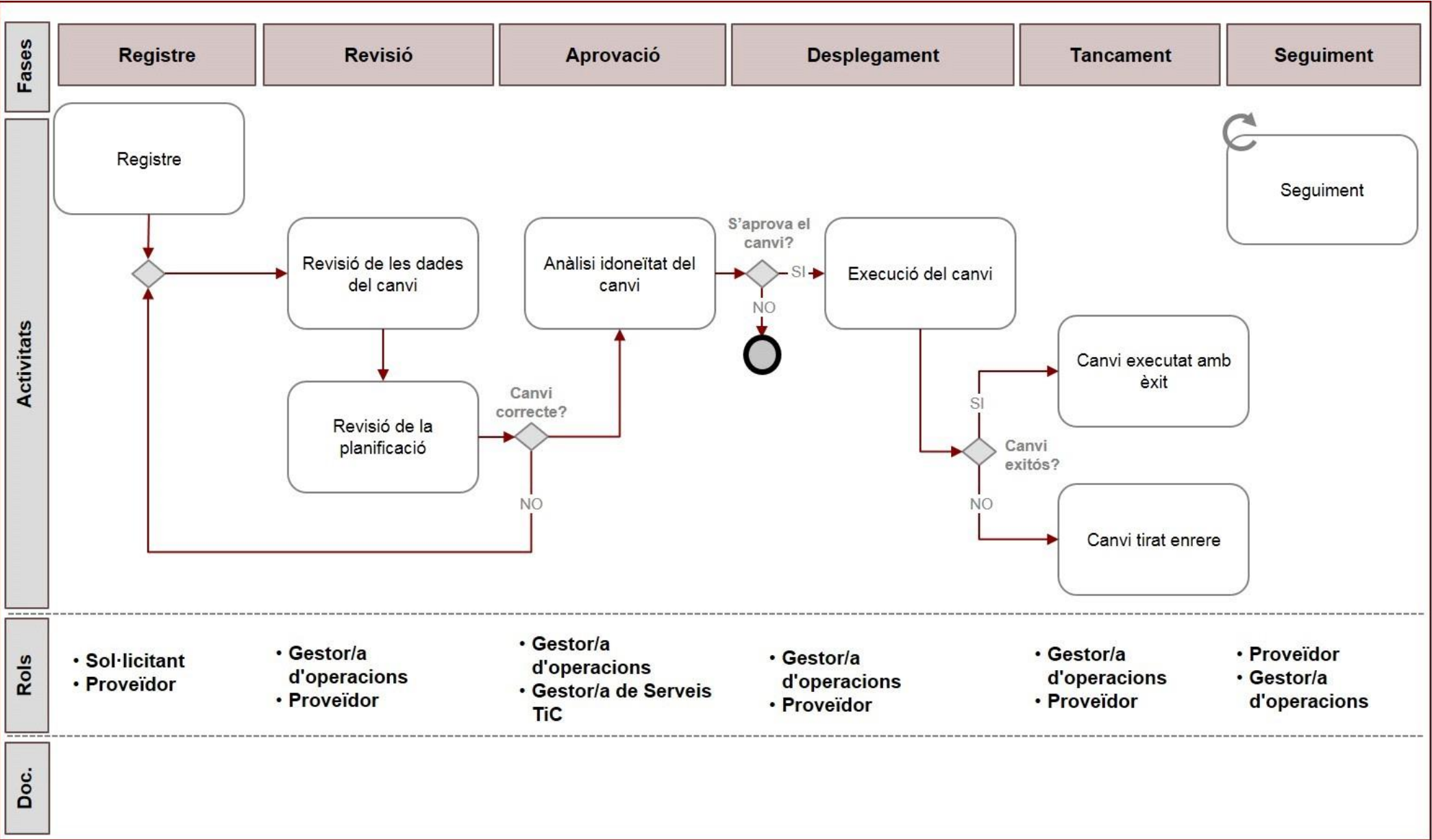
Objectiu del procés

Assegurar que els canvis en els elements de configuració de la CMDB són registrats, avaluats, autoritzats, coordinats, documentats i revisats de manera controlada.

Abast del procés

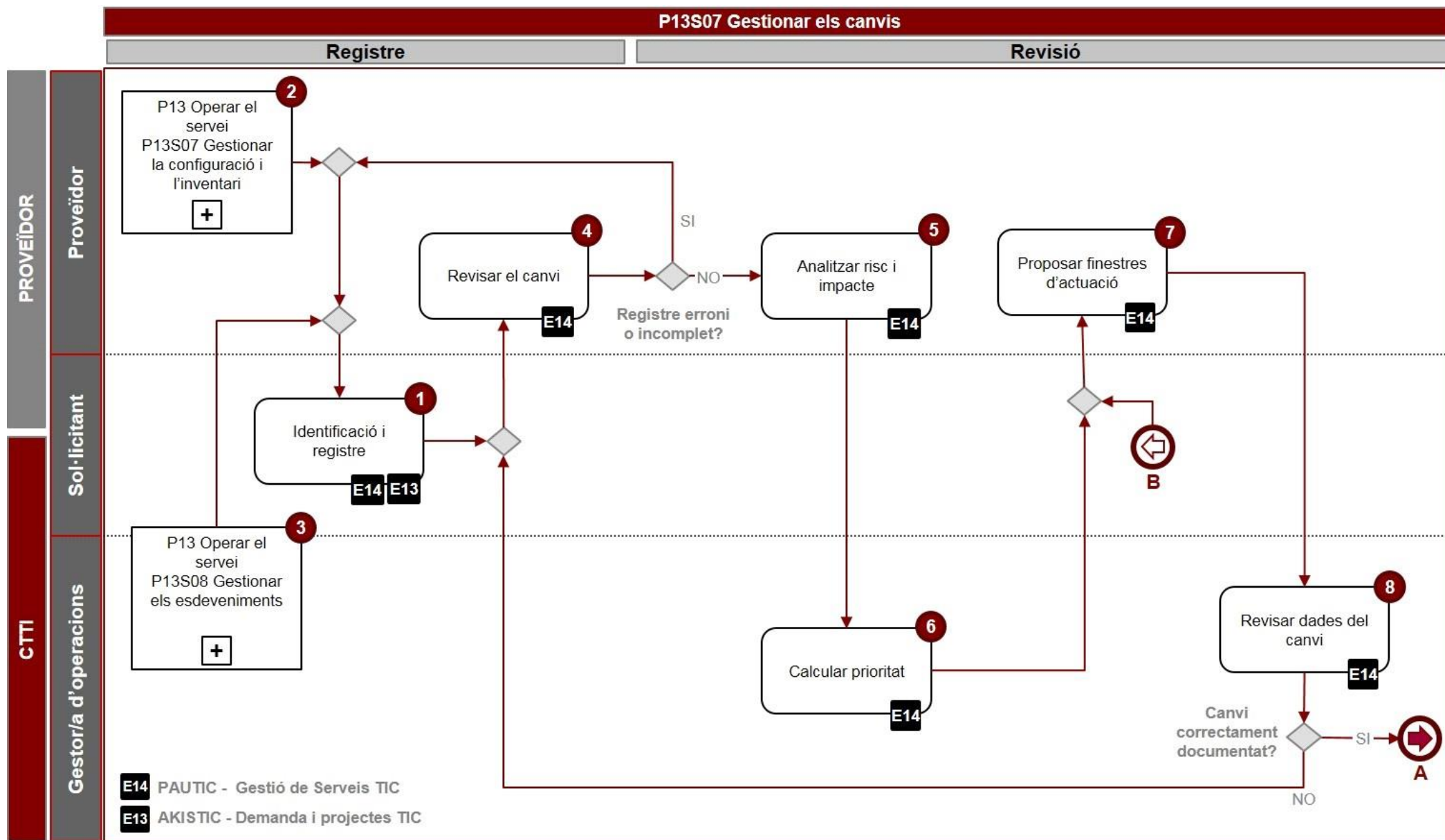
P13S07 - Gestionar els canvis

Fluxgrama elevat



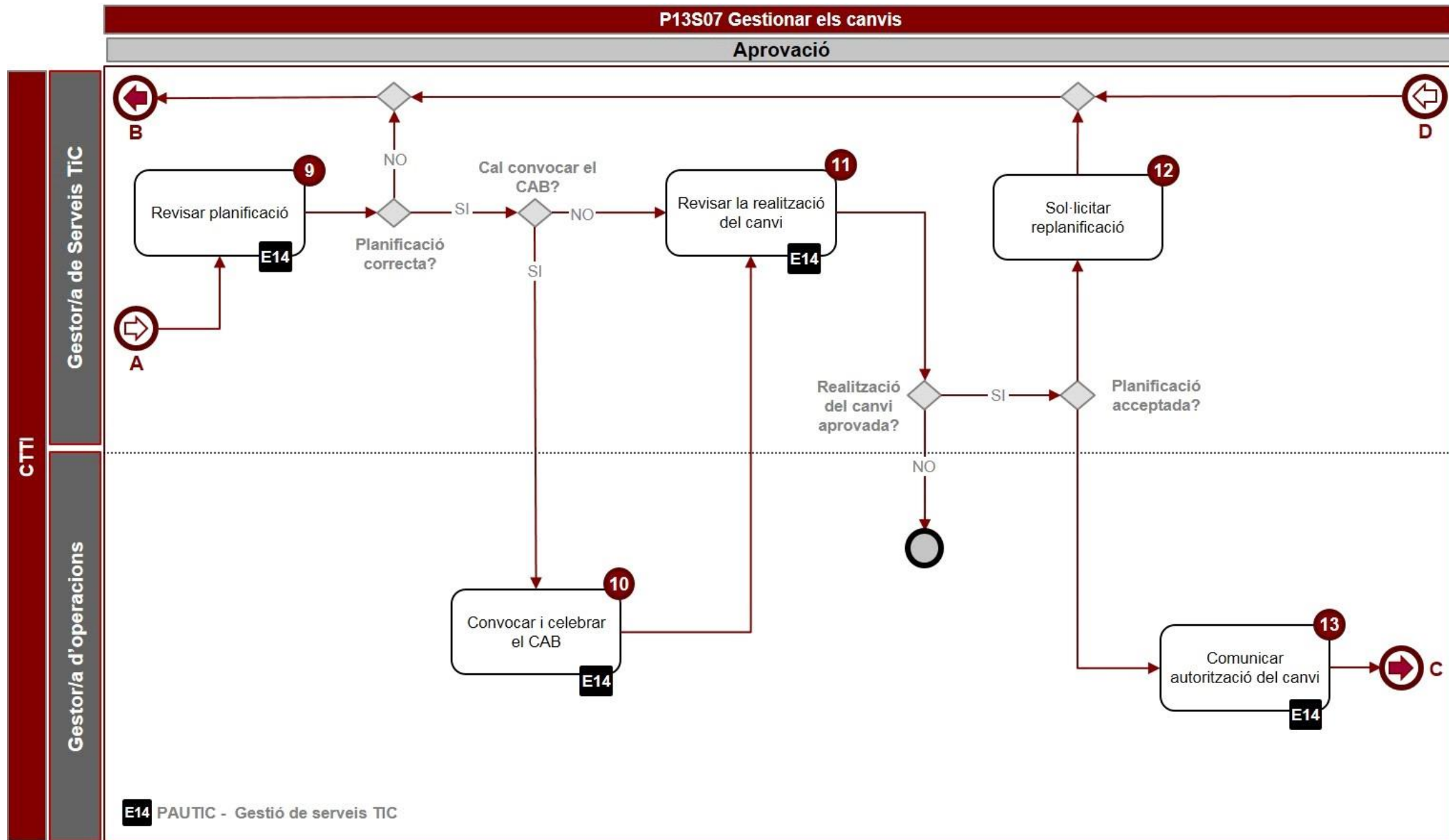
P13S07 - Gestionar els canvis

Fluxgrama



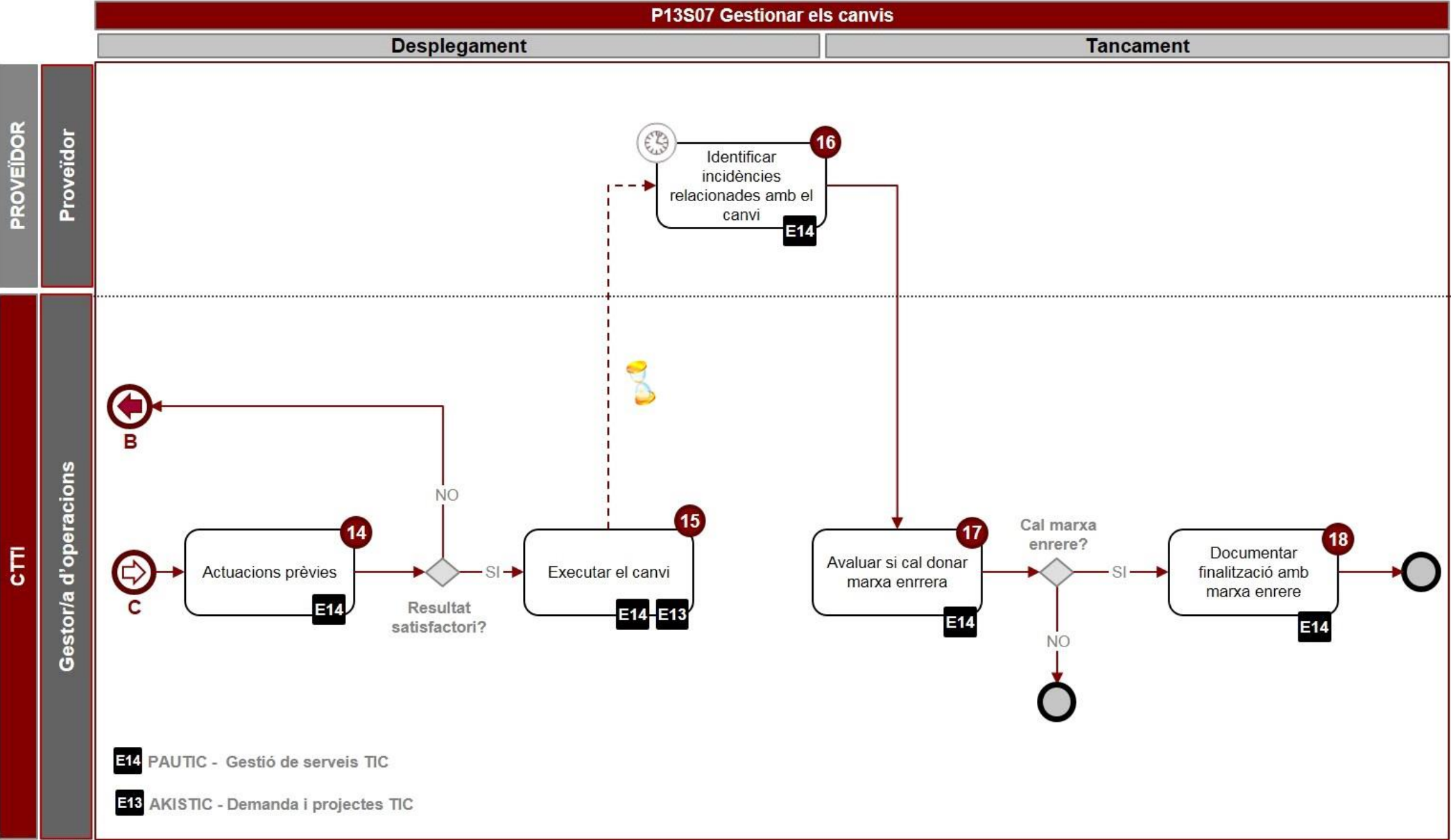
P13S07 - Gestionar els canvis

Fluxgrama



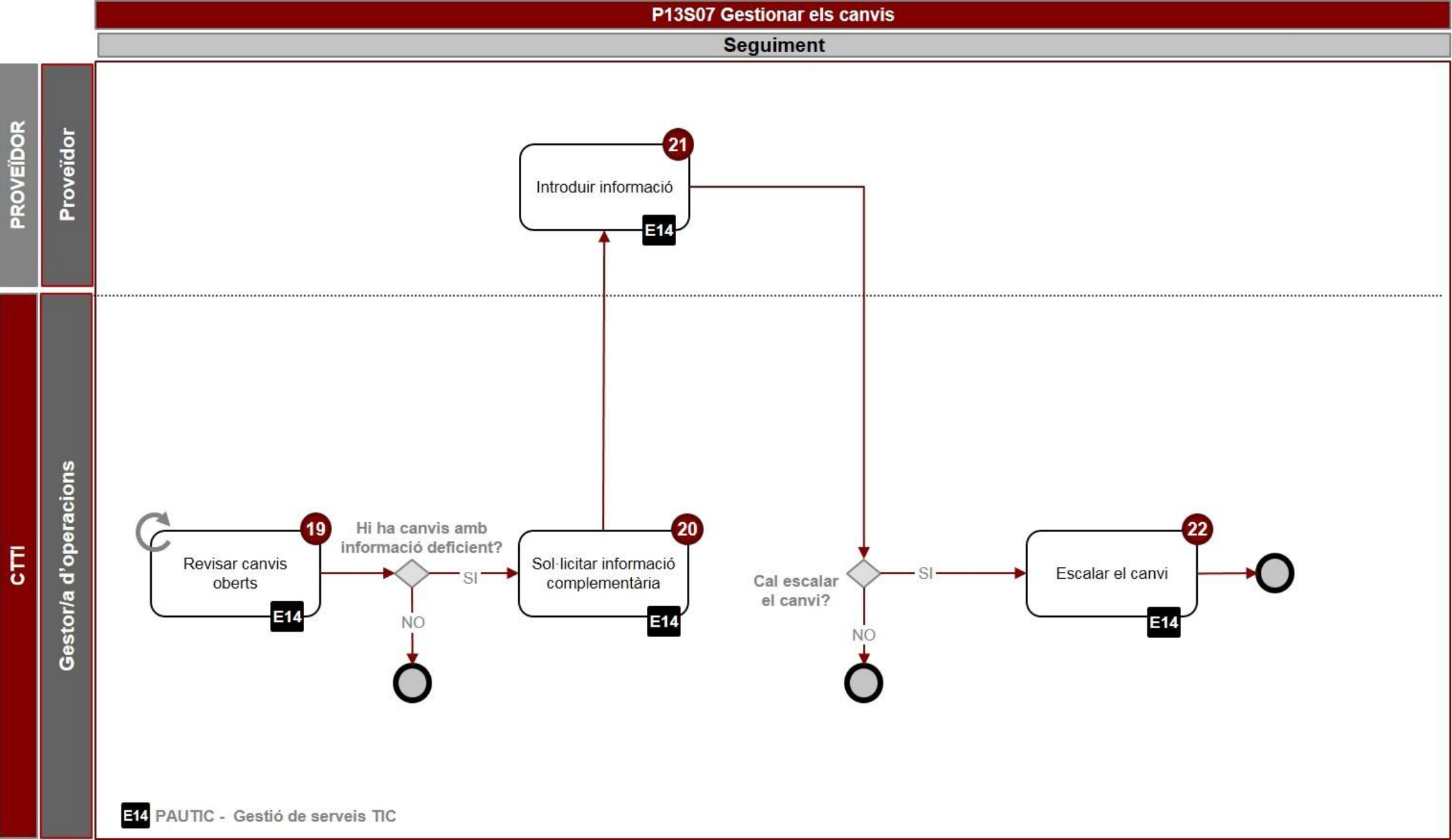
P13S07 - Gestionar els canvis

Fluxgrama



P13S07 - Gestionar els canvis

Fluxgrama



P13S07 - Gestionar els canvis

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
1	Identificació i registre Un sol·licitant fa el registre d'un canvi a l'eina de tiqueting. Així, El sol·licitant del canvi ha d'identificar de la CMDDB: ECs Implicats: elements de configuració sobre els que s'actuarà durant el canvi. Servei d'aprovisionament principal: servei sobre el que s'executa el canvi. A més, s'associaran els ECs amb el canvi sol·licitat.	Sol·licitant	E13, E14	--	--
2	P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari Des del procés es requerirà l'obertura de canvis relacionats amb els elements de configuració.	PROCÉS	--	--	--
3	P13S08 - Gestionar els esdeveniments (monitoratge) Des del procés es requerirà l'obertura de canvis relacionats amb modificacions a realitzar a les sondes de monitoratge.	PROCÉS	--	--	--
4	Revisar el canvi Es valida que el canvi sigui implementable i que l'actuació tingui un impacte i riscos raonables. Així mateix es valida que el canvi està correctament documentat, que és comprensible i que les activitats estan correctament descrites.	Proveïdor	E14	--	--
5	Analitzar risc i impacte Es defineixen: -Impacte: * Alt: Canvis amb tall de servei afectant a més de 1.000 usuaris * Mig: Canvis amb tall de servei afectant entre 100 i 1000 usuaris o canvis amb degradació de servei afectant a més de 1000 usuaris * Baix: Canvis amb tall de servei afectant a menys de 100 usuaris o canvis amb degradació de servei afectant a entre 100 i 1000 usuaris * Molt baix: canvis sense tall de servei o canvis amb degradació de servei afectant a menys de 100 usuaris. - Nivell de risc: es fan les següents preguntes, amb els pesos que s'indiquen * Canvi provat a un entorn de test? (15%) * Canvi en un entorn productiu? (25%) * Hi ha afectació a servei crític? (15%) * Hi ha tall de servei? (15%) * S'han fet altres canvis iguals? (5%) * Les proves permetran detectar la disponibilitat del servei després del canvi? (10%) * S'ha documentat la marxa enrere? (15%)	Proveïdor	E14	--	--

P13S07 - Gestionar els canvis

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
6	Calcular prioritat L'eina de tiqueting calcula automàticament la prioritat del canvi en funció de l'impacte, la urgència i el risc.	Gestor/a d'operacions	E14	--	--
7	Proposar finestres d'actuació Es planifica la proposta de finestra d'actuació per tal de dur a terme el canvi.	Proveïdor	E14	--	--
8	Revisar dades del canvi Es revisa si el canvi està correctament documentat. Si no ho està es retornarà al proveïdor per tal de revisar-lo.	Gestor/a d'operacions	E14	--	--
9	Revisar planificació Es revisa la planificació proposada pel canvi, i en cas que no sigui correcta es sol·licita que es proposi una nova finestra d'actuació.	Gestor/a Serveis TIC	E14	--	--
10	Convocar i celebrar el CAB El Gestor del canvi, conjuntament amb el Responsable de servei, poden decidir convocar un CAB per preparar el canvi exhaustivament. El Gestor del canvi convocarà aquest comitè, que pot estar format per: - Gestió del canvi - Responsables de servei - Responsables de solucions - Àrea Client - Proveïdor que sol·licita el canvi - Tots els proveïdors implicats en el canvi	Gestor/a d'operacions	E14	--	--
11	Revisar la realització del canvi El gestor del servei revisa el canvi per tal de: - Rebutjar-lo en cas que decideixi que no s'ha d'implementar, indicant-ne el motiu. - Aprovar-lo si està d'acord amb què s'executi segons els termes descrits al canvi.	Gestor/a Serveis TIC	E14	--	--
12	Sol·licitar replanificació El gestor de servei revisa el canvi per tal de sol·licitar una replanificació o una modificació en cas que la finestra d'intervenció no sigui adient. Es proposaran nova data i hora concretes.	Gestor/a Serveis TIC	--	--	--

P13S07 - Gestionar els canvis

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
13	Comunicar autorització del canvi En cas que el canvi requereixi emetre un comunicat, aquest es prepara i s'envia als usuaris claus del servei.	Gestor/a d'operacions	E14	--	--
14	Actuacions prèvies S'executen les tasques prèvies del canvi. En cas que el resultat no sigui satisfactori cal replanificar el canvi.	Gestor/a d'operacions	E14	--	--
15	Executar el canvi Es duen a terme les tasques d'execució, que són les activitats tècniques o administratives que es realitzen durant la finestra del canvi. Aquestes tasques inclouen el detall de les proves que es faran durant i després del canvi i les accions de marxa enrere a executar en cas que les proves no siguin satisfactòries i l'actualització de la CMDB. Si el canvi s'executa correctament s'informa al sol·licitant del canvi i als usuaris claus del servei.	Gestor/a d'operacions	E13, E14	--	--
16	Identificar incidències relacionades amb el canvi 3 dies després del canvi aquest es tancarà amb o sense incidència depenent de si té o no incidències associades	Proveïdor	E14	--	--
17	Avaluar si cal donar marxa enrere Si ha sorgit algun problema o incidència, s'haurà d'avaluar si cal donar marxa enrere, per deixar el servei en la mateixa situació anterior al canvi.	Gestor/a d'operacions	E14	--	--
18	Documentar finalització amb marxa enrere En cas de finalització amb marxa enrere cal documentar-ne les causes.	Gestor/a d'operacions	E14	--	--
19	Revisar canvis oberts Identificar i fer una revisió dels canvis que resten oberts, dels quals es farà un seguiment de la seva execució. Aquesta tasca es realitzarà amb la periodicitat establerta.	Gestor/a d'operacions	E14	--	--
20	Sol·licitar informació complementària Se sol·licitarà al proveïdor que estigui coordinant el canvi la informació oportuna.	Gestor/a d'operacions	E14	--	--
21	Introduir informació El proveïdor actualitzarà el canvi amb la informació pertinent.	Proveïdor	E14	--	--

P13S07 - Gestionar els canvis

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
22	Escarlar el canvi S'estudiarà escalar el canvi, seguint la matriu corresponent.	Gestor/a d'operacions	E14	--	--

P13S07 - Gestionar els canvis

Actors del procés i matriu RASCI

Actor	Descripció	RASCI
Sol·licitant	Agent que demana o peticiona 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
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 Serveis TIC	Especialista d'àmbit d'actuació tàctic/operatiu. Les seves principals funcions són: executar la gestió d'un o diversos serveis tecnològics, d'acord amb els procediments i processos del CTTI i les directrius del superior, amb la finalitat de garantir el compliment de les necessitats i prestació definides per l'àrea de client.	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

P13S07 - Gestionar els canvis

Recursos

DOCUMENTS

COMUNICACIONS

P13S07 - Gestionar els canvis

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.
E13	AKISTIC - Demanda i projectes TIC	Sistema d'informació per a la gestió de la cartera d'actuacions (planificació i execució del pla anual), la gestió de la demanda (identificació, priorització i execució d'idees incloent la petició i acceptació d'ofertes); i la gestió de projectes (definició del pla de projecte i seguiment i execució del mateix, incloent la validació i acceptació de fites de lliurament i fites econòmiques).