

# Proces Change management (Řízení změn)

|                   |  |
|-------------------|--|
| Název dokumentu   | Proces Change management (Řízení změn) |
| Název souboru     | ChM_Proces_v1.0                        |
| Počet stran       | 28                                     |
| Verze             | 1.0                                    |
| Stupeň důvěrnosti | Veřejné                                |

|            | Jméno a příjmení | Datum        | Podpis |
|------------|------------------|--------------|--------|
| Zpracovala | Zuzana Worschová | 23. 11. 2016 |        |
| Schválil   | David Šetina     | 5. 12. 2016  |        |

## HISTORIE ZMĚN

| Datum        | Verze | Autor změny      | Důvod změny           | Stav dokumentu<br>(Návrh/Schváleno) |
|--------------|-------|------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| 23. 11. 2016 | 1.0   | Zuzana Worschová | První verze dokumentu | Schváleno                           |
|              |       |                  |                       |                                     |
|              |       |                  |                       |                                     |
|              |       |                  |                       |                                     |

# OBSAH

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| 1         | Úvodní ustanovení .....                                       | 5  |
| 1.1       | Účel dokumentu .....  | 5  |
| 1.2       | Řízení dokumentu.....   | 5  |
| 1.3       | Cíl procesu.....  | 5  |
| 1.4       | Pojmy a zkratky.....  | 6  |
| 2         | Rámec procesu .....   | 8  |
| 2.1       | Výstupy z procesu Change management do ostatních procesů..... | 9  |
| 2.2       | Vstupy z ostatních procesů do procesu Change management.....  | 9  |
| 3         | Popis rolí procesu .....                                      | 11 |
| 3.1       | Change manager .....  | 11 |
| 3.2       | Change koordinátor.....                                       | 11 |
| 3.3       | CAB.....  | 12 |
| 3.4       | ECAB.....   | 12 |
| 3.5       | Žadatel.....  | 12 |
| 3.6       | HD MZe .....  | 12 |
| 3.7       | Žadatel o změnu .....   | 12 |
| 3.8       | Provozní garant.....  | 12 |
| 3.9       | Dodavatel.....  | 13 |
| 3.10      | Garant IS.....  | 13 |
| 3.11      | Technický garant.....   | 13 |
| 3.12      | Věcný garant .....  | 13 |
| 3.13      | Metodický garant.....   | 13 |
| 3.14      | Projektový manažer.....                                       | 14 |
| 3.15      | Dotčené subjekty .....  | 14 |
| 3.16      | Idea manager .....  | 14 |
| 3.17      | Release manager .....   | 14 |
| 4         | Zásady procesu.....   | 15 |
| 4.1       | Definice změny.....   | 15 |
| 4.2       | Kategorie změn .....  | 15 |
| 4.2.1     | Standardní změna .....  | 15 |
| 4.2.2     | Normální změna.....   | 15 |
| 4.2.3     | Urgentní změna.....   | 15 |
| 5         | Popis procesu Change management.....                          | 16 |
| 5.1       | Schéma procesu Change management.....                         | 16 |
| 5.1.1     | Normální změna.....   | 16 |
| 5.1.1.1   | Schéma .....  | 16 |
| 5.1.1.2   | Pracovní postup .....   | 17 |
| 5.1.2     | Urgentní změna - schéma .....                                 | 17 |
| 5.2       | RACI procesu Change management.....                           | 18 |
| 5.3       | Činnosti procesu – normální změna .....                       | 19 |
| 5.3.1     | Vznik a evidence námětu na změnu.....                         | 19 |
| 5.3.1.1   | Registrace a kategorizace námětu .....                        | 19 |
| 5.3.1.2   | Posouzení námětu.....   | 19 |
| 5.3.2     | Příprava.....   | 20 |
| 5.3.2.1   | Návrh změny .....   | 20 |
| 5.3.2.1.1 | Prioritizace, zadání RfC.....                                 | 20 |
| 5.3.2.1.2 | Návrh řešení RfC.....   | 20 |
| 5.3.2.1.3 | Zpracování závazné nabídky .....                              | 20 |

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| 5.3.2.1.4 | Doplnění formy financování RfC .....    | 21 |
| 5.3.2.2   | Kontrola .....                          | 21 |
| 5.3.2.3   | Posouzení návrhu řešení .....           | 21 |
| 5.3.2.4   | Schválení .....                         | 22 |
| 5.3.2.5   | Příprava a plán změny .....             | 23 |
| 5.3.3     | Realizace a vyhodnocení .....           | 23 |
| 5.3.3.1   | Realizace .....                         | 23 |
| 5.3.3.2   | Předání k ověření a nasazení .....      | 23 |
| 5.3.3.3   | Vyhodnocení změny .....                 | 24 |
| 5.3.3.4   | Uzavření požadavku .....                | 24 |
| 5.4       | Činnosti procesu - urgentní změna ..... | 25 |
| 5.4.1     | Registrace požadavku na změnu .....     | 25 |
| 5.4.1.1   | Registrace a kategorizace námětu .....  | 25 |
| 5.4.1.2   | Registrace RfC .....                    | 25 |
| 5.4.2     | Schválení RfC .....                     | 25 |
| 5.4.3     | Předání k realizaci .....               | 26 |
| 5.4.4     | Evidence a vyhodnocení změny .....      | 26 |
| 5.4.5     | Uzavření požadavku .....                | 26 |
| 6         | Nástroje procesu .....                  | 27 |
| 7         | Měření procesu a reporting .....        | 27 |
| 8         | Formuláře pro zpracování RfC .....      | 28 |
| 9         | Seznam příloh .....                     | 28 |
| 9.1       | Schéma procesu Normální změna .....     | 28 |
| 9.2       | Schéma procesu Urgentní změna .....     | 28 |
| 9.3       | Formulář RfC .....                      | 28 |
| 9.4       | Formulář Zadání dílčí analýzy .....     | 28 |

# 1 Úvodní ustanovení

## 1.1 Účel dokumentu

Účelem dokumentu je popsat pravidla a základní postupy procesu Change management v prostředí MZe včetně vazeb daného procesu na okolí, hlavní činnosti nutné ke splnění cíle procesu, definice rolí apod.

Tato pravidla a postupy jsou závazné pro zaměstnance a externisty ve smyslu čl. 1.2 interního pokynu náměstka Sekce ekonomiky a informačních technologií č. XX/2016, Systém řízení služeb informačních a komunikačních technologií, kteří se podílejí na činnostech dále popsanych v tomto dokumentu.

Související dokumenty - Směrnice č. 6/2012 ministra zemědělství Zásady pro „Postup vznášení a realizace požadavků v oblasti ICT

## 1.2 Řízení dokumentu

Vlastníkem a manažerem procesu je Change manager, který předkládá podněty na změny v nastavení procesu ITSM manažerovi.

Dokument spravuje a odpovídá za jeho aktualizaci, projednání a publikaci ITSM manažer.

Dokument schvaluje ředitel Odboru informačních a komunikačních technologií MZe.

## 1.3 Cíl procesu

Change Management / Řízení změn je proces odpovědný za řízení životního cyklu všech změn způsobem, který zajišťuje realizaci změn při minimálním narušení služeb provozu ICT. Všechny změny jsou podřízeny schvalovacímu řízení. Proces zpracování změnových požadavků má za cíl zajistit úplnost sběru a identifikaci těchto požadavků, kvalitu a efektivitu rozhodování o případné realizaci požadavků v rámci projektového řízení a současně efektivnějším způsobem umožňovat sledování stavu realizace změnových požadavků. Účelem je také minimalizovat vznik incidentů z důvodu změny.

Proces řídí veškeré změny nad celým portfoliem služeb a změny konfiguračních položek, včetně změn standardů, referenčních architektur, dokumentace atd. Neřídí však tzv. standardní změny, které jsou v odpovědnosti procesů Incident management (např. výměna vadné klávesnice) a Request fulfilment (např. instalace software na PC uživatele, přidělování IT techniky apod.).

Proces definuje změnové modely, které se vztahují k provozovaným službám nebo komponentám způsobem, který zajišťuje, aby všichni odpovědní účastníci procesu o chystaných změnách věděli a byli na ně připraveni.

Cílem procesu Change management je:

- realizovat požadavky MZe na změny v oblasti ICT při dodržování pravidla hospodárnosti, účelnosti a efektivnosti,
- reagovat na měnící se požadavky MZe při maximalizaci hodnot, minimalizaci počtu incidentů, výpadků a oprav.
- reagovat na změnové požadavky MZe i IT, které sladí poskytované IT služby a potřeby MZe.
- zajistit včasné a úplné informování účastníků procesu a uživatelů, kterých se řízení změn dotýká.

## 1.4 Pojmy a zkratky

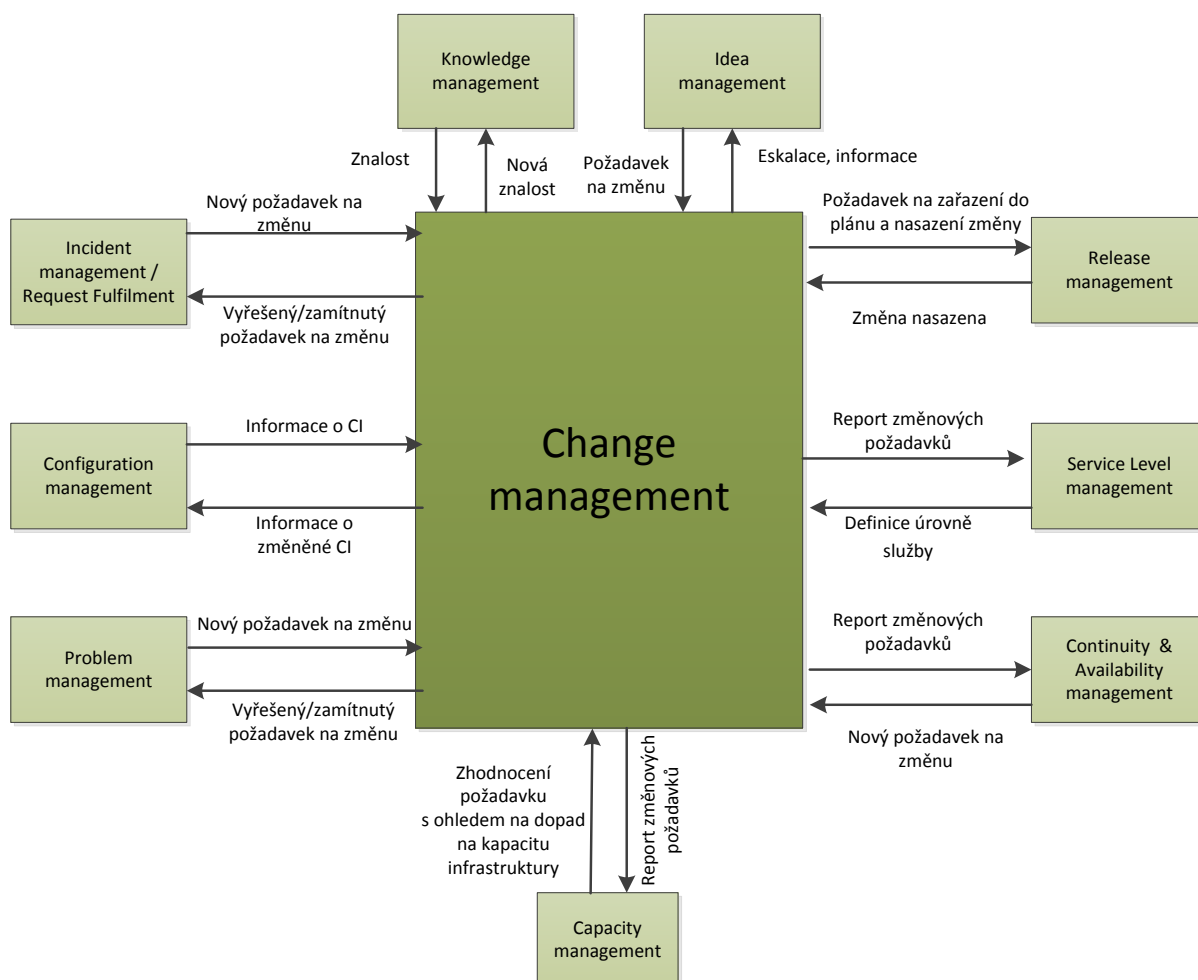
| Pojem                            | Zkratka | Popis  |
|----------------------------------|---------|--|
| Externí dodavatel                | ExD     | Externí dodavatel služeb IT  |
| HelpDesk MZe                     | HD MZe  | Pracoviště HelpDesk MZe  |
| Change manager                   | ChMgr   | Manažer řízení změn  |
| Change koordinátor               | ChCoor  | Koordinátor změny  |
| Change management                | ChM     | Řízení změn  |
| ICT                              | ICT     | Informační a komunikační technologie, ve stejném významu používána též zkratka IT  |
| Informační systém                | IS      | Funkční celek pro systematické shromažďování, zpracování, uchovávání a zpřístupňování informací s využitím ICT   |
| Interní dodavatel                | InD     | Interní dodavatel služeb IT  |
| ITIL                             | ITIL    | Soubor praxí prověřených konceptů a postupů (Information Technology Infrastructure Library), které umožňují lépe plánovat, využívat a zkvalitňovat využití informačních technologií.                                 |
| Katalogový list                  | KL      | Katalogový list – dokument popisující rozsah a parametry poskytovaných služeb  |
| Konfigurační databáze            | CMDB    | Databáze (Configuration management database), kde je komplexní přehled veškerých existujících komponent ICT. Základní sledovanou entitou CMDB je konfigurační položka.   |
| Konfigurační položka             | CI      | Jakákoliv komponenta nebo jiné aktivum služby (Configuration item), které jsou spravovány za účelem dodávky služby. Konfigurační položky typicky zahrnují služby IT, hardware, software, stavby, lidi a dokumentaci. |
| Matice odpovědnosti              | RACI    | Matice RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) slouží pro rozdělení a přiřazení odpovědností členům týmu v projektech, procesech nebo jejich částech. Jedná se o jednoduchou formu modelu kompetencí.   |
| Ministerstvo zemědělství         | MZe     | Ministerstvo zemědělství ČR  |
| Projektová kancelář              | PK      | Pracovní skupina zaměstnanců Oddělení rozvoje ICT MZe  |
| Systém pro evidenci požadavků    | SD      | Systém pro evidenci požadavků na IS a zpracování dalších procesů týkajících se ICT v rezortu MZe (ServiceDesk)   |
| Výbor pro řízení urgentních změn | ECAB    | Výbor pro řízení urgentních změn (Emergency Change Advisory Board) - místo, kde se projednávají a schvalují urgentní RfC.  |

| Pojem                 | Zkratka | Popis   |
|-----------------------|---------|---|
| Výbor pro řízení změn | CAB     | Výbor pro řízení změn (Change Advisory Board) – místo, kde se projednávají a schvalují RfC.                                 |
| Požadavek na změnu    | RfC     | Požadavek na změnu (Request for Change) podaný na vzorovém formuláři, jehož životní cyklus se řídí dle schváleného procesu. |

## 2 Rámec procesu

Rámec procesu Change management je znázorněn na níže uvedeném schématu vazeb jednotlivých procesů na MZe. Na tomto schématu jsou znázorněny nevýznamnější a nejzřetelnější vazby na ostatní procesy.

Znázornění vstupů a výstupů z/do ostatních procesů:



Jedná se o řídicí proces, který se samotné fyzické realizace změn neúčastní a nepodílí se na ní. Change management tuto realizaci administrativně připravuje, a to především specifikací zadání, návrhem řešení, projednáním a schválením změn všemi zúčastněnými stranami. Change management řeší změny požadované uživateli a provozovateli aplikací, jakož i změny legislativní či změny vyplývající z nových smluvních závazků MZe. O nasazení změny se stará Release management.



## 2.1 Výstupy z procesu Change management do ostatních procesů

| Proces                                   | Výstupy z procesu Change management               | Popis  |
|--|---|--|
| Incident management / Request fulfilment | Vyřešený/zamítnutý požadavek na změnu             | Incident management/Request fulfilment je informován o zamítnutí/realizaci požadavků na změnu, u kterých bylo iniciátorem, především tam, kde je realizace požadavku na změnu podmínkou pro uzavření incidentu/žádosti o službu. |
| Problem management                       | Vyřešený/zamítnutý požadavek na změnu             | Problem management je informován o realizaci/zamítnutí požadavků na změnu, u kterých byl iniciátorem, především tam, kde je realizace požadavku na změnu podmínkou pro uzavření problému/známé chyby.                            |
|  | Nový kandidát na problém/známou chybu             | Problem management je informován o novém kandidátovi na problém/známou chybu, který byl identifikován při realizaci požadavku na změnu.  |
| Release management                       | Požadavek na zařazení do plánu a nasazení změny   | Změny schválené k realizaci vstupují do Release managementu, který odpovídá za jejich nasazení.  |
| Configuration management                 | Informace o konfigurační položce ovlivněné změnou | Change koordinátor v průběhu zpracování požadavku na změnu definuje, které CI budou změnou ovlivněny a nové parametry měněných CI.   |
| Knowledge management                     | Nová znalost                                      | Change koordinátor může z popisu řešení změny vytvořit novou znalost.  |
| Service Level management                 | Report změnových požadavků                        | Report změnových požadavků je součástí provozních reportů, které slouží procesu řízení úrovně služeb ke zhodnocení úrovně služeb a definici požadavků na úpravu služeb/nové služby.  |
| Availability management                  | Report změnových požadavků                        | Report změnových požadavků ovlivňuje výstup procesu Availability management – plán dostupnosti, kde jsou uvedena všechna plánovaná/schválená RfC.  |
| Capacity management                      | Report změnových požadavků                        | Report změnových požadavků ovlivňuje výstup procesu Capacity management – kapacitní plán, kde jsou uvedena všechna plánovaná/schválená RfC.  |
| Idea management                          | Vyřešený/zamítnutý požadavek na změnu             | Idea management je informován o zamítnutí/realizaci požadavků na změny, jichž byl iniciátorem, o změnách vzniklých v jiných procesech a o případných problémech se zpracováním požadavku (escalace).                             |

## 2.2 Vstupy z ostatních procesů do procesu Change management

| Proces                                   | Vstupy z ostatních procesů | Popis   |
|--|----------------------------|---|
| Incident management / Request fulfilment | Nový požadavek na změnu    | Některé incidenty/žádosti o službu je nutné řešit prostřednictvím procesu Change management. V takovém případě je proces Incident management/Request fulfilment odpovědný za iniciaci procesu Change management – založení požadavku na změnu. Incidenty/žádosti o službu, které je potřeba řešit prostřednictvím procesu řízení změn jsou uzavřeny až poté, co je změna realizována. |

| Proces                   | Vstupy z ostatních procesů   | Popis  |
|--------------------------|--|--|
| Problem management       | Nový požadavek na změnu  | V případě nalezení řešení problému/známé chyby iniciuje proces Problem management požadavek na změnu. Záznam problému/známé chyby může být uzavřen až po realizaci požadavku na změnu.                                   |
| Configuration management | Informace o CI   | Change management využívá informací uložených v CMDB MZe při klasifikaci/kategorizaci a řešení požadavku na změnu  |
| Knowledge management     | Znalosti   | Znalosti uložené v databázi znalostí slouží procesu Change management k efektivnějšímu a rychlejšímu řešení změn   |
| Service Level management | Definice úrovně služby   | V rámci procesu Service level management je definována úroveň a provozní doba služby, které je nutné při přípravě a realizaci změny respektovat.   |
| Release management       | Informace o nasazení změny   | V rámci procesu Release management je nasazen schválený změnový požadavek, o jehož nasazení Release management zpět informuje Change management, kde se požadavek uzavírá a Žadatel je informován o realizaci požadavku. |
| Capacity management      | Zhodnocení požadavku s ohledem na dopad na kapacitu infrastruktury | Posouzení schvalovaných změn s ohledem na jejich dopad na kapacitu infrastruktury = změna může po nasazení způsobit nečekané zatížení, jež může být příčinou výpadků služeb IT.  |
| Availability management  | Nový požadavek na změnu  | V procesu Availability management můžou vznikat požadavky, jejichž účelem je zvýšení dostupnosti, resp. implementace protipatření proti rizikům ohrožujícím dostupnost.  |
| Idea management          | Nový požadavek na změnu  | Některé podněty je nutné řešit prostřednictvím procesu Change management. V takovém případě je proces Idea management odpovědný za iniciaci procesu Change management – založení požadavku na změnu.                     |

## 3 Popis rolí procesu

V rámci procesu byly identifikovány níže uvedené role. U každé jednotlivé role procesu Change management jsou definovány její odpovědnosti a úkoly.

Informace o jmenovitě obsazení jednotlivých rolí je uvedena v Knihovně ITSM pod položkou „Obsazení rolí“.

### 3.1 Change manager

- Je jmenovaný ředitelem odboru ICT.
- Dodává podklady o stavu změnových požadavků.
- Je zodpovědný za projednání RfC v rámci CAB.
- Ve sporných případech rozhoduje o tom, zda má být požadavek považován za změnu či nikoliv.
- Je zodpovědný za evidenci změn.
- Svolává a připravuje podklady pro jednání CAB a ECAB.
- Připravuje podklady pro CAB a ECAB v případě potřeby.
- Change manager je oprávněn vyžádat další specialisty pro součinnost CAB a ECAB.
- Odpovídá za evidenci výstupů CAB a ECAB.
- Další odpovědnosti vyplývají z dokumentu „Obecný rámec systému ITSM“, který je dostupný na intranetu MZe v Knihovně ITSM.

### 3.2 Change koordinátor

- Informuje o stavu změnových požadavků Change managera.
- Organizuje a koordinuje související práce k RfC v celém jeho životním cyklu.
- Zodpovídá za celý průběh a výsledek změnového požadavku, včetně aktualizace záznamu v SD.
- Change koordinátorem RfC je Technický garant dané služby dle Katalogu služeb, pokud výstupem z Idea managementu není nominace jiné osoby.
- Může požádat Idea managera o změnu nominace Change koordinátora, zejména v případě, kdy změna přesahuje jím garantovanou službu.
- Může požadovat součinnost projektového manažera.
- V součinnosti s metodickým garantem navrhuje prioritu řešení požadavku.
- Vyžaduje součinnost ostatních dotčených subjektů, zejména metodického, technického, provozního a bezpečnostního garanta, architekta, dodavatele, případně dalších, jejichž součinnost je nezbytná pro efektivní řízení změny.
- V případě, že má RfC dopady do více služeb, zajistí součinnost odpovědných garantů dotčených služeb, mj. u nich vyžádá registraci souvisejících požadavků na změny dotčených služeb a jejich další zpracování v rámci procesu Change management.
- Zjišťuje a doplňuje formu financování RfC.
- Kompletuje podklady k změnovému požadavku a spolu s návrhem je předkládá k posouzení dotčeným osobám a následně CAB k rozhodnutí.
- Připravuje plán realizace změnového požadavku.
- Předává do Release managementu podklady pro ověření, otestování a nasazení změny.
- Vyhodnocuje úspěšnost realizace změny.
- V rámci procesu zajišťuje předávání požadavků mezi jednotlivými rolemi s odpovědností R- Responsible.
- Eviduje způsob a výsledek řešení požadované změny.
- Uzavírá požadavky v podpůrném nástroji.

- Správci katalogu služeb předkládá požadavek na aktualizaci údajů v katalogu.

### 3.3 CAB

---

- Členy CAB jsou Change manager, Change koordinátor, Garant IS, Metodický/Věcný garant.
- V případě potřeby mohou být k projednání změny v CAB přizvány další osoby.
- Je řízen Change managerem.
- Schvaluje realizaci normálních změn.
- Volí variantu řešení požadavku pro realizaci.

### 3.4 ECAB

---

- Členy ECAB jsou Change manager, Provozní garant, Bezpečnostní garant.
- Jedná se o podskupinu CAB.
- Je řízen Change managerem.
- Schvaluje nasazení urgentních změn do provozu.

### 3.5 Žadatel

---

- Osoba nebo tým, který podává námět na změnu.
- Osobou může být pracovník MZe nebo jakýkoliv externí uživatel IS, případně dodavatel.

### 3.6 HD MZe

---

- Je odpovědný za zaevidování námětu na změnu do podpůrného nástroje SD, pokud již není zaregistrován žadatelem.
- Kategorizuje požadavky, v případě nejasností konzultuje způsob kategorizace s ChM managerem.
- V případě normální změny zajišťuje podle určené kategorie požadavku předání námětu na změnu Idea managerovi nebo příslušnému Žadateli o změnu.
- V případě urgentní změny zajišťuje předání námětu na změnu na ECAB.
- Spolupracuje při komunikaci jednotlivých změn směrem k uživatelům.

### 3.7 Žadatel o změnu

---

- Provádí registraci RfC.
- Osoba nebo tým, který podává požadavek na změnu.
- Osobou může být oprávněný pracovník MZe nebo externího subjektu.
- Požadavky na změnu mohou být registrovány i z jiných z procesů, zejména Incident management, Request fulfilment, Idea Management.

### 3.8 Provozní garant

---

- Zajišťuje soulad požadavků s architektonickým rámcem, standardy provozního prostředí a koncepcí ICT MZe.
- Při zavádění a změnách služby kontroluje aplikaci provozních požadavků do řešení.
- Podílí se na přípravě plánu testování a nasazení změn.

### 3.9 Dodavatel

---

- Jedná se o externího nebo interního poskytovatele služby.
- Vypracovává závaznou nabídku k RfC.

### 3.10 Garant IS

---

- Je ředitelem Odboru informačních a komunikačních technologií MZe.
- Zodpovídá za rozvoj služeb ICT a informačních systémů pro zajištění činností a výkon kompetencí MZe.
- Zodpovídá za vytváření a rozvoj architektury ICT.
- Navrhuje a schvaluje nové aplikační a infrastrukturní vrstvy ICT MZe a jejich změny.

### 3.11 Technický garant

---

- Je technickým garantem návrhu řešení požadavků v oblasti ICT.
- Ve spolupráci s ostatními guaranty, zejména metodickým garantem, provozním garantem, bezpečnostním garantem, případně architektem, definuje specifikaci požadovaných změn.
- Navrhuje možné varianty řešení požadavku.
- Podílí se na přípravě plánu testování a nasazení změn.

### 3.12 Věcný garant

---

- Je ředitelem odboru, příp. náměstkem sekce.
- Je příjemcem služeb ICT, podporujících danou agendu a definovaných v Katalogu služeb.
- Definuje agendové (business) procesy, vyplývající z agendy věcného garanta.
- Zodpovídá za proces zpracování agendy.
- Definuje požadavky na služby ICT.
- Definuje požadavky na úroveň služby (dostupnost, provozní doba, maximální doba servisní odezvy, maximální doba vyřešení incidentu dle kategorie, zálohování a archivace dat, případně další parametry).
- Definuje kritičnost požadovaných funkcionalit vzhledem k agendě (např. požadavky na obnovu služby).
- Zodpovídá za včasné zadání požadavků na změny funkcionalit a dat a stanovení jejich priorit.
- Akceptuje funkcionality a výstupy služeb, podporujících jeho agendu.

### 3.13 Metodický garant

---

- Přípravuje zadání pro změny služby, kterou garantuje z pohledu věcného.
- Zodpovídá za soulad požadavků s obecně závaznými předpisy a interními předpisy MZe.
- Zodpovídá za včasné zadání požadavků na změny služby.
- Informuje o prioritách řešení požadavků.
- Zajišťuje metodickou, tj. agendovou, podporu uživatelů v rámci dané agendy.
- Definuje rozsah dat, nutných pro danou agendu.

### 3.14 Projektový manažer

---

- Poskytuje součinnost Change koordinátorovi při přípravě a realizaci změnového požadavku.
- Zpracovává záměry a další podklady pro případnou realizaci dalších projektů.

### 3.15 Dotčené subjekty

---

- Dávají stanoviska k RfC, jsou-li o to požádáni.
- Dávají stanoviska k navrženým variantám řešení RfC, jsou-li o to požádáni.

### 3.16 Idea manager

---

- Předkládá požadavky na změnu do procesu Change management.
- Navrhuje Change koordinátora pro řízení daného požadavku na změnu.
- Odpovědnosti a kompetence této role jsou řízeny procesem Idea management.

### 3.17 Release manager

---

- Spolupracuje na přípravě nasazení požadované změny.
- Odpovědnosti a kompetence této role jsou řízeny procesem Release management.

## 4 Zásady procesu

Zásady Change Managementu jsou tvořeny souborem pravidel a definic, vymezujících proces Change Management.

### 4.1 Definice změny

Změnou rozumíme změnu aplikačních služeb a služeb infrastruktury oproti stávajícímu stavu. Ve sporných případech, kdy o tom, zda se jedná či nejedná o změnu, není mezi zainteresovanými stranami shoda, rozhoduje Change manager.

### 4.2 Kategorie změn

Podle složitosti a náročnosti členíme změny do následujících kategorií:

- **Standardní změna** - předem schválená změna představující nízké riziko. Změny probíhají podle předem definovaných scénářů/postupů. Standardní změna je řízena procesem Request fulfilment.
- **Normální změna** - změna, která není urgentní ani standardní.
- **Urgentní změna** – změna, u které je rozhodujícím faktorem časové hledisko. Ve většině případů se jedná o změny, které vycházejí z řešení incidentů nejvyšší priority nebo bezpečnostních incidentů.

#### 4.2.1 Standardní změna

- 1) Předem schválená změna představující nízké riziko, relativně obvyklá, vykonávaná podle určitého předem schváleného postupu nebo pracovních instrukcí (např. import dat pro aplikaci, kdy se kód samotné aplikace nemění).
- 2) Standardní změna je řízena procesem Request fulfilment, příp. Incident management.

#### 4.2.2 Normální změna

Změna, která není urgentní ani standardní. Normální změny se uskutečňují v definovaných procesních krocích.

U normálních změn se určuje priorita, tedy rychlost jejich nasazení:

- **priorita 3** – low – nízká priorita, jejíž nasazení může počkat na vydání plánované verze.
- **priorita 2** – medium – střední priorita, jejíž nasazení proběhne v rámci plánované verze, příp. i v mimořádně naplánované verzi.
- **priorita 1** – high – vysoká priorita, jejíž nasazení nepočká a musí být nasazena v nejkratším možném termínu.

Náměty na Normální změny jsou předkládány k posouzení do procesu Idea management, některé jsou řešeny od počátku procesem Change management.

Všechny normální změny schvaluje CAB.

#### 4.2.3 Urgentní změna

Změna, která musí být implementována co nejdříve - např. za účelem vyřešení závažného Incidentu nebo implementace bezpečnostní záplaty. V tomto případě se uplatňuje zjednodušený schvalovací proces. Tyto změny schvaluje ECAB (Emergency Change Advisory Board) a předává informaci do procesu Idea management.



## 5 Popis procesu Change management

Následující text popisuje slovně i graficky hlavní činnosti tohoto procesu, vzájemné vazby, jakož i odpovědnost osob (rolí) za jednotlivé činnosti.

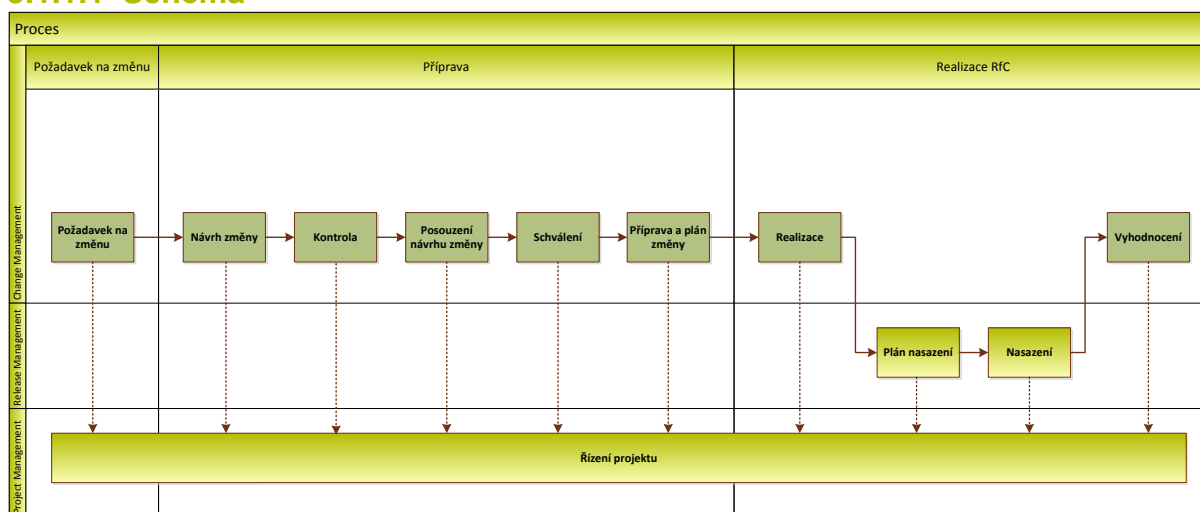
Change Management řídí požadavky na změnu (Request for Change). Vlastní nasazení změny, jakož i vyhodnocení tohoto nasazení řeší Release Management.

### 5.1 Schéma procesu Change management

Všechna níže uvedená schémata jsou též v příloze tohoto dokumentu.

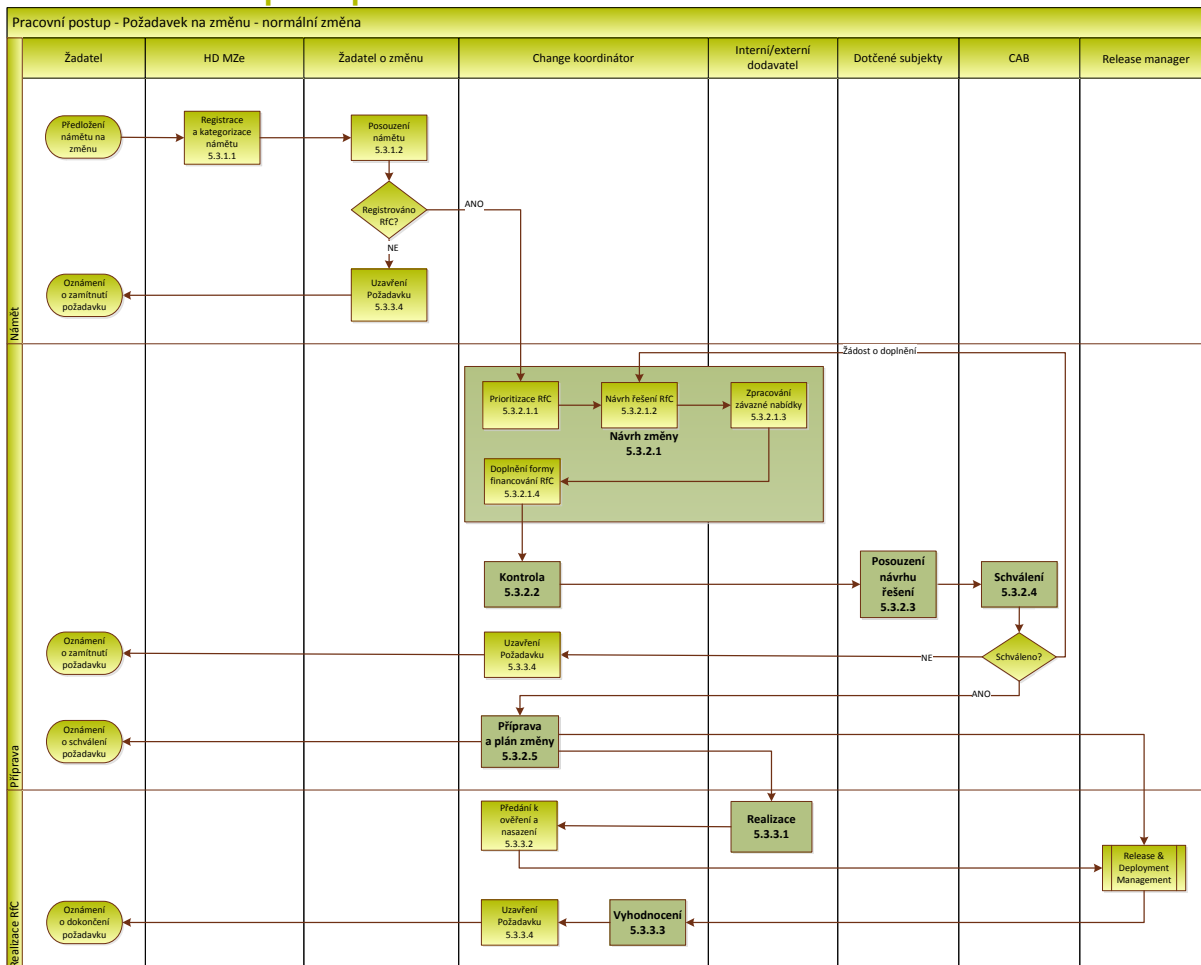
#### 5.1.1 Normální změna

##### 5.1.1.1 Schéma

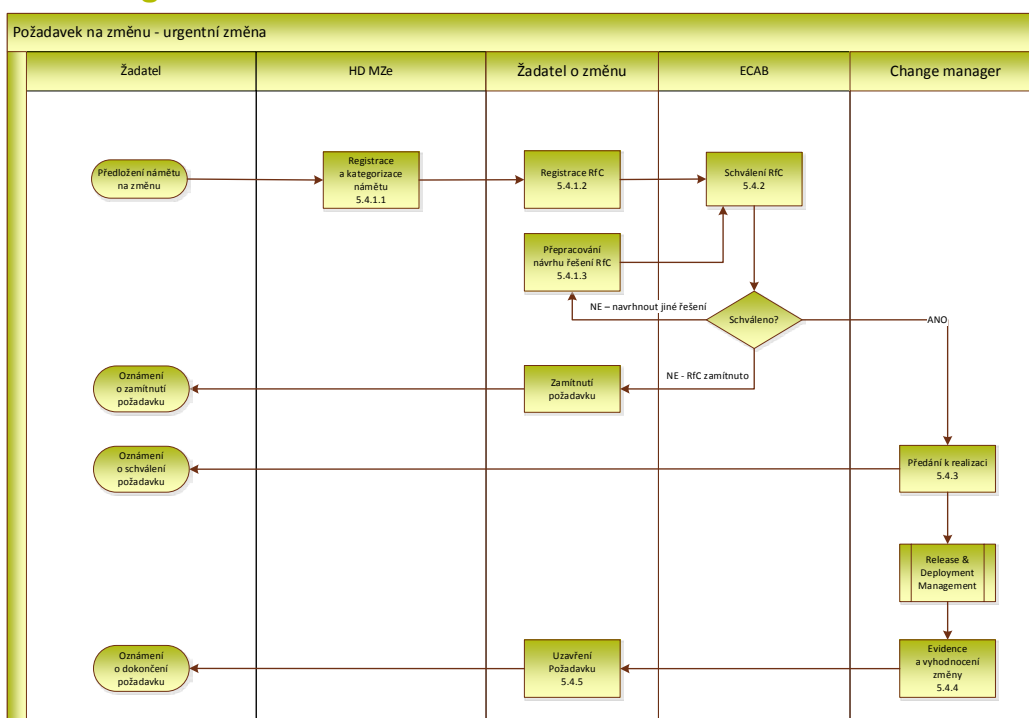




## 5.1.1.2 Pracovní postup



## 5.1.2 Urgentní změna - schéma





|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>R – Responsible</b> | Kdo je odpovědný za provádění činnosti.   |
| <b>A – Accountable</b> | Kdo je celkově odpovědný za celou činnost, je odpovědný za to, co a jak je provedeno. |
| <b>C – Consulted</b>   | Kdo může poskytnout cenou radu či konzultaci k činnosti.                              |
| <b>I – Informed</b>    | Kdo má být informován o průběhu procesu či rozhodnutích v činnosti.                   |

## 5.3 Činnosti procesu – normální změna

### 5.3.1 Vznik a evidence námětu na změnu

#### 5.3.1.1 Registrace a kategorizace námětu

|                             |  |         |
|-----------------------------|--|---------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>   | HD MZe  |
|                             | <b>A - Accountable</b>   | HD MZe  |
|                             | <b>C - Consulted</b>   | Žadatel |
|                             | <b>I - Informed</b>  |         |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- námět na změnu,</li> <li>- incident,</li> <li>- servisní požadavek,</li> <li>- problém.</li> </ul>  |         |
| Popis činnosti:             | <p>Námět na změnu podává Žadatel prostřednictvím SD, nebo e-mailem na HD MZe. Telefonické přijetí požadavku na změnu není možné. Žadatel uvede popis a odůvodnění požadované změny a případná rizika nerealizace změny.</p> <p>HD MZe požadavek zaeviduje do SD a kategorizuje (určí, zda se jedná o změnu standardní, normální nebo urgentní):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• standardní změna - postupuje se dle procesu Request Fulfilment</li> <li>• normální změna - v rámci kategorizace HD MZe ověří, zda se jedná o námět na změnu spadající pod Idea management (předává Idea managerovi) či ne (předává Change koordinátorovi) a podle výsledku</li> <li>• urgentní změna - postupuje se dle níže uvedeného procesu řešení urgentní změny (kapitola 5.4).</li> </ul> |         |
| Výstupy procedury:          | - zaznamenaný námět na změnu v SD, který je kategorizován.   |         |

#### 5.3.1.2 Posouzení námětu

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Žadatel o změnu  |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Žadatel o změnu  |
|                             | <b>C - Consulted</b>  | Technický garant, Žadatel, Metodický garant, Provozní garant, Bezpečnostní garant, Architekt |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Change manager<br>Žadatel (v případě zamítnutí požadavku)                                    |
| Vstupy procedury:           | - zaznamenaný námět na změnu v SD, který je kategorizován.  |  |
| Popis činnosti:             | <p>Žadatel o změnu námět na změnu zanalyzuje a vyhodnotí a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• schválí námět na změnu a zaregistruje RfC v SD, v případě, že se jedná o námět na změnu spadající pod Idea management, určí Change koordinátora,</li> <li>• neschválí námět na změnu - zaznamená odůvodnění do SD a dále postupuje dle činnosti 5.3.3.4 (uzavře požadavek a o zamítnutí námětu na změnu včetně odůvodnění informuje e-mailem Žadatele).</li> </ul> |  |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Výstupy procedury: | <ul style="list-style-type: none"> <li>- registrovaný požadavek na změnu s určením Change koordinátora a se základními informacemi pro prioritizaci a další zpracování požadavku na změnu</li> <li>nebo</li> <li>- uzavřený požadavek v SD v případě neschváleného námětu na změnu a informace pro Žadatele o zamítnutí požadavku.</li> </ul> |
|--------------------|---|

## 5.3.2 Příprava

### 5.3.2.1 Návrh změny

#### 5.3.2.1.1 Prioritizace, zadání RfC

|                             |   |                                    |
|-----------------------------|---|------------------------------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Change koordinátor                 |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Change koordinátor                 |
|                             | <b>C - Consulted</b>  | Technický garant, Metodický garant |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Change manager                     |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- zaregistrovaný RfC (požadavek na změnu) se základními informacemi pro prioritizaci a zpracování požadavku na změnu.</li> </ul>   |                                    |
| Popis činnosti:             | Change koordinátor určí prioritu požadavku: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorita 1</li> <li>• Priorita 2</li> <li>• Priorita 3</li> </ul> Poté vytvoří zadání RfC (včetně zadání pro Architekta, pokud bude připravovat koncepční návrh řešení). |                                    |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- zadání RfC s určenou prioritou, zpracované s využitím šablony dle přílohy č. 9.3 tohoto dokumentu – body 1, 2.</li> </ul>  |                                    |

#### 5.3.2.1.2 Návrh řešení RfC

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Change koordinátor   |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Change koordinátor   |
|                             | <b>C - Consulted</b>  | Technický garant, Provozní garant, Bezpečnostní garant, Architekt, Dodavatel |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Change manager   |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- vytvořené zadání RfC s určenou prioritou.</li> </ul>   |  |
| Popis činnosti:             | Change koordinátor vypracuje návrh řešení RfC (je-li požadováno nebo je vhodné, tak i variantní návrh řešení).<br>Návrh řešení předá internímu/externímu dodavateli ke zpracování závazné nabídky (pokud je to relevantní – např. pokud se předpokládá realizace změny veřejnou zakázkou, tak se závazná nabídka nezpracovává a pokračuje se činností 5.3.2.1.4).   |  |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- návrh či návrhy řešení RfC (včetně textového popisu změny, architektonického popisu,</li> <li>- popis dopadů změny do oborů architektury (agenda, aplikace, data, systémy, sítě, bezpečnost),</li> <li>- přehled rizik souvisejících s realizací a nerealizací,</li> <li>- upřesnění očekávaných výstupů,</li> <li>- zpracované s využitím šablony dle přílohy č. 9.3 tohoto dokumentu – body 3, 4 a 5.</li> </ul> |  |

#### 5.3.2.1.3 Zpracování závazné nabídky

|                             |                        |                           |
|-----------------------------|------------------------|---------------------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b> | Interní/externí dodavatel |
|                             | <b>A - Accountable</b> | Change koordinátor        |

|                    |  |                  |
|--------------------|--|------------------|
|                    | <b>C - Consulted</b>   | Technický garant |
|                    | <b>I - Informed</b>  | Change manager   |
| Vstupy procedury:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- věcné zadání, včetně návrhu či návrhů řešení RfC dle přílohy č. 9.3 tohoto dokumentu – část A – VĚCNÉ ZADÁNÍ,</li> <li>- další související podklady.</li> </ul> |                  |
| Popis činnosti:    | Interní/externí dodavatel zpracuje závaznou nabídku k navrhnutému řešení a předá zpět Change koordinátorovi.   |                  |
| Výstupy procedury: | <ul style="list-style-type: none"> <li>- závazná nabídka k RfC od Interního/externího dodavatele (zpracované dle šablony v příloze č. 9.3 tohoto dokumentu – část B – NABÍDKA ŘEŠENÍ).</li> </ul>        |                  |

#### 5.3.2.1.4 Doplnění formy financování RfC

|                             |  |                                    |
|-----------------------------|--|------------------------------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>   | Change koordinátor                 |
|                             | <b>A - Accountable</b>   | Change koordinátor                 |
|                             | <b>C - Consulted</b>   | Technický garant, Správce rozpočtu |
|                             | <b>I - Informed</b>  | Change manager                     |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- závazná nabídka k RfC od Interního/externího dodavatele (dle části B přílohy č. 9.3 tohoto dokumentu).</li> </ul>   |                                    |
| Popis činnosti:             | Change koordinátor doplní k RfC formu financování a způsob realizace požadavku na změnu. Dále zpracuje informace dle části C – SCHVÁLENÍ REALIZACE POŽADAVKU přílohy č. 9.3 tohoto dokumentu.      |                                    |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- RfC doplněné o formu financování a informace zpracované dle šablony v příloze č. 9.3 tohoto dokumentu, část C – SCHVÁLENÍ REALIZACE POŽADAVKU.</li> </ul> |                                    |

#### 5.3.2.2 Kontrola

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Change koordinátor   |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Change koordinátor   |
|                             | <b>C - Consulted</b>  | Technický garant, Metodický garant, Bezpečnostní, Provozní garant, Architekt |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Change manager   |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- kompletně zpracované RfC dle šablony v příloze č. 9.3 tohoto dokumentu, doplněné o formu financování,</li> <li>- vytvořený návrh či návrhy řešení RfC (včetně textového popisu změny, architektonického popisu a případných vstupů z Idea managementu),</li> <li>- závazná nabídka k RfC od Interního/externího dodavatele.</li> </ul> |  |
| Popis činnosti:             | Change koordinátor posoudí, zda návrh řešení obsahuje všechny náležitosti pro předání dotčeným subjektům (odborné útvary, dodavatel, příp. další subjekty) k posouzení. V případě chybějících podkladů je může požádat.   |  |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- zkontrolovaný a zkompleťovaný návrh řešení požadavku na změny (včetně variant řešení, pokud existují),</li> <li>- kompletní podklady (informace) pro posouzení RfC.</li> </ul>   |  |

#### 5.3.2.3 Posouzení návrhu řešení

|                             |                        |                    |
|-----------------------------|------------------------|--------------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b> | Dotčené subjekty   |
|                             | <b>A - Accountable</b> | Change koordinátor |
|                             | <b>C - Consulted</b>   | Change koordinátor |

|                    |  |                |
|--------------------|--|----------------|
|                    | <b>I - Informed</b>  | Change manager |
| Vstupy procedury:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- zkontrolovaný a zkompletovaný návrh řešení požadavku na změny (včetně variant řešení, pokud existují),</li> <li>- kompletní podklady (informace) pro posouzení RfC.</li> </ul>  |                |
| Popis činnosti:    | <p>Dotčené subjekty posoudí podklady pro řešení požadavku na změny, které předložil Change koordinátor, a předají svá stanoviska k RfC (případně i k jeho jednotlivým variantám).</p> <p>V tomto kroku Change koordinátor zajistí od Dotčených osob požadovaná stanoviska a vyhodnocení, uvedená ve výstupech této činnosti, viz níže.</p> |                |
| Výstupy procedury: | <ul style="list-style-type: none"> <li>- doporučení/stanoviska k RfC všech Dotčených subjektů,</li> <li>- zkompletovaný návrh řešení požadavku na změny (včetně variant řešení, pokud existují),</li> <li>- kompletní podklady (informace) RfC.</li> </ul>   |                |

#### 5.3.2.4 Schválení

|                             |   |   |
|-----------------------------|---|---|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | CAB   |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Change koordinátor  |
|                             | <b>C - Consulted</b>  | Technický garant, Metodický garant, Provozní garant, Bezpečnostní garant, Architekt |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Change manager  |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- doporučení/stanoviska k RfC všech Dotčených subjektů,</li> <li>- zkompletovaný návrh řešení požadavku na změny (včetně variant řešení, pokud existují),</li> <li>- kompletní podklady (informace) RfC.</li> </ul>  |   |
| Popis činnosti:             | <p>Předpokládá se schvalování v rámci SD. V případě, že nějaká ze stran bude potřebovat bližší informace k návrhu zadání či k možnému řešení, požádá Change managera o svolání fyzického jednání CAB. CAB vyhodnotí, zda je požadovaná změna v souladu s koncepcí, se stanovenými standardy a zda je její realizace účelná a hospodárná. V případě, že se jedná o variantní návrh řešení, vybere CAB variantu, která se bude realizovat, a to s přihlédnutím k doporučení Dotčených subjektů.</p> <p>CAB si také může vyžádat od Change koordinátora dodatečné informace, a to i formou doplnění RfC.</p> <p>Rozhodnutí CAB k návrhu zadání RfC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>zamítnutí</b> – stanovisko CAB (včetně odůvodnění) je zaznamenáno do požadavku, na základě kterého Change koordinátor požadavek uzavře a informuje o tom Žadatele,</li> <li>- <b>schválení</b> – stanovisko CAB je zaznamenáno do požadavku, který je předán Change koordinátorovi,</li> <li>- <b>žádost o doplnění</b> – detail žádosti CAB je zaznamenán do požadavku, který je předán Change koordinátorovi do činnosti 5.3.2.1.2.</li> </ul> |   |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- schválené RfC, tj. podepsaná část C – SCHVÁLENÍ REALIZACE POŽADAVKU formuláře RfC (šablona v příloze č. 9.3 tohoto dokumentu) a objednávka na realizaci změny podepsaná oprávněnou osobou MZe</li> </ul> <p>nebo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- žádost o doplnění RfC</li> </ul> <p>nebo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zamítnuté RfC.</li> </ul>  |   |

### 5.3.2.5 Příprava a plán změny

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Change koordinátor   |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Change koordinátor   |
|                             | <b>C - Consulted</b>  | Technický garant, Metodický garant, Provozní garant, Bezpečnostní garant, Architekt, Interní/externí dodavatel |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Change manager, Release manager  |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- schválené RfC,</li> <li>- podepsaná objednávka na realizaci změny.</li> </ul>  |  |
| Popis činnosti:             | Change koordinátor informuje Žadatele o schválení požadavku.<br>Change koordinátor připraví <ul style="list-style-type: none"> <li>- zadání pro realizaci/implementaci změny (zadání pro architekty a pro provoz),</li> <li>- podklady pro projektového manažera, pokud má být RfC řešeno zakázkou),</li> <li>- seznam očekávaných výstupů a časový plán</li> </ul> a předá RfC s objednávkou Dodavateli k realizaci.<br>Change koordinátor dále předloží požadavek na zařazení změny do plánu releasů. |  |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- zadání pro realizaci změny.</li> </ul>   |  |

## 5.3.3 Realizace a vyhodnocení

### 5.3.3.1 Realizace

|                             |  |                             |
|-----------------------------|--|-----------------------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>   | Dodavatel (interní/externí) |
|                             | <b>A - Accountable</b>   | Change koordinátor          |
|                             | <b>C - Consulted</b>   | Technický garant            |
|                             | <b>I - Informed</b>  | Change manager              |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- objednávka podepsaná oprávněnou osobou MZe</li> <li>- zadání pro realizaci změny.</li> </ul>  |                             |
| Popis činnosti:             | Interní/externí dodavatel vytvoří Detailní architektonický návrh (v případě architektonické změny), nebo Detailní popis postupu realizace (v případě provozní změny).<br>Dále zajistí funkcionality, skripty, konfigurace a jiné artefakty určené k nasazení změny.<br>Change koordinátor zajistí průběžnou evidenci průběhu realizace změny v SD. |                             |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- realizovaný předmět plnění (změny), např.</li> <li>- detailní architektonický návrh,</li> <li>- detailní popis postupu realizace,</li> <li>- funkcionality, skripty, konfigurace a jiné artefakty určené k nasazení.</li> <li>- podklady a vstupy pro RTT a RTP.</li> </ul>                               |                             |

### 5.3.3.2 Předání k ověření a nasazení

|                             |   |                    |
|-----------------------------|---|--------------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Change koordinátor |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Change koordinátor |
|                             | <b>C - Consulted</b>  |                    |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Change manager     |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- realizovaný předmět plnění (změny).</li> </ul> |                    |



|                    |  |
|--------------------|--|
| Popis činnosti:    | Change koordinátor předává, příp. zajistí předání realizovaného předmětu plnění Release managerovi k nasazení v rámci procesu Release & Deployment management. |
| Výstupy procedury: | - podklady a realizovaný předmět plnění (změny) pro nasazení.  |

### 5.3.3.3 Vyhodnocení změny

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Change koordinátor                                 |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Change koordinátor                                 |
|                             | <b>C - Consulted</b>  | Technický garant, Provozní garant, Release manager |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Change manager                                     |
| Vstupy procedury:           | - realizovaný změnový požadavek - informace o výsledku nasazení.                    |  |
| Popis činnosti:             | Change koordinátor vyhodnotí změnu na základě informace o dokončení nasazení změny. |  |
| Výstupy procedury:          | - vyhodnocený realizovaný změnový požadavek.  |  |

### 5.3.3.4 Uzavření požadavku

|                             |   |                    |
|-----------------------------|---|--------------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Change koordinátor |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Change koordinátor |
|                             | <b>C - Consulted</b>  |                    |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Žadatel            |
| Vstupy procedury:           | - schválený<br>nebo<br>- zamítnutý<br>nebo<br>- realizovaný změnový požadavek.  |                    |
| Popis činnosti:             | Change koordinátor uzavírá požadavek a informuje o tom Žadatele, včetně způsobu vypořádání požadavku (schválený, zamítnutý, realizovaný). |                    |
| Výstupy procedury:          | - uzavřený požadavek v SD.  |                    |



## 5.4 Činnosti procesu - urgentní změna

### 5.4.1 Registrace požadavku na změnu

#### 5.4.1.1 Registrace a kategorizace námětu

|                             |  |         |
|-----------------------------|--|---------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>   | HD MZe  |
|                             | <b>A - Accountable</b>   | HD MZe  |
|                             | <b>C - Consulted</b>   | Žadatel |
|                             | <b>I - Informed</b>  | ECAB    |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- incident nejvyšší priority,</li> <li>- bezpečnostní incident.</li> </ul>  |         |
| Popis činnosti:             | Pokud HD MZe při kategorizaci požadavku na změnu zjistí, že se jedná o urgentní změnu, zkontroluje, zda požadavek obsahuje popis změny a předá požadavek v SD obratem k řešení Žadateli o změnu. |         |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- záznam v SD, že se jedná o urgentní změnu.</li> </ul>   |         |

#### 5.4.1.2 Registrace RfC

|                             |   |                 |
|-----------------------------|---|-----------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Žadatel o změnu |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Žadatel o změnu |
|                             | <b>C - Consulted</b>  | Žadatel         |
|                             | <b>I - Informed</b>   |                 |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ázznam v SD, že se jedná o urgentní změnu.</li> </ul>  |                 |
| Popis činnosti:             | Žadatel o změnu zkontroluje, zda požadavek obsahuje nezbytné náležitosti, zaregistruje RfC v SD a předá spolu s návrhem řešení obratem ke schválení ECAB. Zároveň členy ECAB informuje telefonicky. |                 |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- registrovaný RfC.</li> </ul>   |                 |

### 5.4.2 Schválení RfC

|                             |  |  |
|-----------------------------|--|--|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>   | ECAB   |
|                             | <b>A - Accountable</b>   | Change manager   |
|                             | <b>C - Consulted</b>   | Technický garant, Metodický garant, Žadatel o změnu, Interní/externí dodavatel, útvary MZe |
|                             | <b>I - Informed</b>  |  |
| Vstupy procedury:           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- registrovaný RfC.</li> </ul>  |  |
| Popis činnosti:             | Rozhodnutí ECAB k návrhu RfC: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>zamítnutí</b> – požadavek je zpět předán na Žadatele o změnu, který požadavek uzavře a Žadatele informuje o zamítnutí požadavku,</li> <li>- <b>přepracování</b> – požadavek je vrácen zpět k Žadateli o změnu, aby navrhl nové řešení,</li> <li>- <b>schválení</b> – požadavek je předán Change managerovi.</li> </ul> |  |
| Výstupy procedury:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- schválený RfC</li> </ul> nebo <ul style="list-style-type: none"> <li>- RfC vrácený k návrhu nového řešení</li> </ul> nebo <ul style="list-style-type: none"> <li>- zamítnutý a uzavřený požadavek v SD v případě neschváleného požadavku.</li> </ul>  |  |

### 5.4.3 Předání k realizaci

|                             |  |                |
|-----------------------------|--|----------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>   | Change manager |
|                             | <b>A - Accountable</b>   | Change manager |
|                             | <b>C - Consulted</b>   |                |
|                             | <b>I - Informed</b>  |                |
| Vstupy procedury:           | - schválené RfC.   |                |
| Popis činnosti:             | Change manager předává schválený RfC k realizaci do procesu Release & Deployment management.<br>Change manager zašle Žadateli informaci, že byl jeho požadavek schválen. |                |
| Výstupy procedury:          | - schválené RfC předaný k realizaci.   |                |

### 5.4.4 Evidence a vyhodnocení změny

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Change manager   |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Change manager   |
|                             | <b>C - Consulted</b>  | Metodický garant, provozní garant, bezpečnostní garant, technický garant |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Žadatel o změnu  |
| Vstupy procedury:           | - realizovaný změnový požadavek- informace o výsledku nasazení změny.   |  |
| Popis činnosti:             | Change manager zaeviduje chybějící údaje RfC (ve stejném rozsahu jako u normální změny) a vyhodnotí změnu na základě informace o dokončení nasazení změny. Poté předá záznam o změně k uzavření Žadateli o změnu. |  |
| Výstupy procedury:          | - vyhodnocený a evidovaný realizovaný změnový požadavek.  |  |

### 5.4.5 Uzavření požadavku

|                             |   |                 |
|-----------------------------|---|-----------------|
| Role účastníků se činností: | <b>R - Responsible</b>  | Žadatel o změnu |
|                             | <b>A - Accountable</b>  | Žadatel o změnu |
|                             | <b>C - Consulted</b>  |                 |
|                             | <b>I - Informed</b>   | Žadatel         |
| Vstupy procedury:           | - vyhodnocený realizovaný změnový požadavek/Zamítnutý požadavek.                                  |                 |
| Popis činnosti:             | Žadatel o změnu uzavírá požadavek a informuje o tom Žadatele včetně způsobu vypořádání požadavku. |                 |
| Výstupy procedury:          | - uzavřený požadavek v SD.  |                 |

## 6 Nástroje procesu

V průběhu řízení změn jsou používány následující aplikace a evidence.

| Nástroj            | Popis   |
|--------------------|---|
| CMDB               | Evidence a správa konfiguračních položek  |
| eAGRI              | Portál eAgri sloužící ke zveřejňování informací určených pro uživatele IT služeb MZe  |
| Interní Portál MZe | Portál sloužící ke zveřejňování informací určených pro interní uživatele IT služeb MZe  |
| Katalog služeb     | Evidence služeb poskytovaných v rámci MZe   |
| Projektový portál  | Evidence všech IT projektů MZe  |
| SD                 | Automatizovaný nástroj pro: <ul style="list-style-type: none"> <li>- řízení životního cyklu a evidence změnových požadavků a souvisejících entit,</li> <li>- reporting procesu Řízení změn a souvisejících procesů pro řízení IT služeb.</li> </ul> |

## 7 Měření procesu a reporting

Reporting procesu Change Management je k dispozici v podpůrném nástroji SD.

Mezi nejvýznamnější reporty procesu řízení změn v SD patří:

- počet změn dle kategorií,
- počet změn na jednotlivých službách<sup>1</sup>,
- změny, u nichž nebyly dodrženy lhůty pro zpracování RfC,
- poměr zamítnutých změn a předložených námětů pro jednotlivé služby ,
- poměr nezdařených změn a celkového počtu změn pro jednotlivé služby<sup>2</sup>.

Uvedené reporty jsou k dispozici Change managerovi, ITSM manažerovi, příp. dalším relevantním osobám.

Change manager předkládá návrhy na úpravu procesu, příp. doporučení pro další zlepšování procesu, podle potřeby, nejméně však jednou za rok ITSM manažerovi.

Správcem připomínek k procesu Change Management je ITSM manažer, který předkládá návrhy na úpravy procesu ke schválení řediteli odboru ICT.

<sup>1</sup> Tento typ reportování lze ve stávajícím nástroji SD zajistit pouze v případě, že je k jednomu požadavku na změnu přiřazena pouze jedna služba.

<sup>2</sup> Tento typ reportování nelze zajistit ve stávajícím nástroji SD.

## 8 Formuláře pro zpracování RfC

---

Formulář pro zpracování požadavků na změnu (RfC) je v příloze, viz kap. 9.

## 9 Seznam příloh

---

### 9.1 Schéma procesu Normální změna

---

ChM\_Diagram-NCh\_v1.0\_draft.pdf

### 9.2 Schéma procesu Urgentní změna

---

ChM\_Diagram-UCh\_1.0\_draft.pdf

### 9.3 Formulář RfC

---

ChM\_Priloha-1-RfC\_v1.0.docx

### 9.4 Formulář Zadání dílčí analýzy

---

ChM\_Zadání dílčí analýzy\_v1.0.docx