

Proces

Problem management (Řízení problémů)

Název dokumentu	Proces Problem management (Řízení problémů)
Název souboru	PM_Proces_1.0
Počet stran	18
Verze	1.0
Stupeň důvěrnosti	Veřejné

	Jméno a Příjmení	Datum	Podpis
Zpracoval	Zuzana Worschová	23. 11. 2016	
Schválil	David Šetina	5. 12. 2016	

HISTORIE ZMĚN

Datum	Verze	Autor změny	Důvod změny	Stav dokumentu (Návrh/Schváleno)
23. 11. 2016	1.0	Zuzana Worschová	První verze dokumentace	Schváleno

OBSAH

1	Úvodní ustanovení	4
1.1	Účel dokumentu	4
1.2	Řízení dokumentu	4
1.3	Cíl procesu	4
1.4	Pojmy a zkratky	5
2	Rámec procesu	8
2.1	Výstupy z procesu Problem management do ostatních procesů	8
2.2	Vstupy z ostatních procesů do procesu Problem management	9
3	Popis rolí procesu	10
3.1	Žadatel	10
3.2	HD MZe	10
3.3	Problem manager	10
3.4	Řešitel	10
3.5	ITSM manažer	10
4	Zásady Problem managementu	11
4.1	Prioritizace problémů	11
4.2	Pole záznamu problému	11
5	Popis procesu Problem management	13
5.1	Schéma procesu Problem management	13
5.2	RACI procesu Problem management	14
5.3	Činnosti procesu	14
5.3.1	Registrace, prioritizace	14
5.3.2	Řešení problému	15
5.3.3	Vytvoření nového záznamu „Známa chyba“	15
5.3.4	Vyřešení problému	16
5.3.5	Dokumentace	16
5.3.6	Vyhodnocení	16
5.3.7	Uzavření	17
6	Nástroje procesu	18
7	Měření procesu a reporting	18
8	Seznam příloh	18
8.1	Schéma procesu	18

1 Úvodní ustanovení

1.1 Účel dokumentu

Účelem dokumentu je popsat pravidla a základní postupy procesu Problem 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 Problem 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

Problem Management / Řízení problémů je proces odpovědný za včasnou detekci problémů, jejich zaznamenávání a řízení jejich životního cyklu.

Jeho cílem je proaktivně zamezovat výskytu incidentů - nacházet příčiny incidentů a způsoby jejich odstranění, minimalizovat dopad incidentů, kterým nemohlo být zabráněno.

Proces také zajišťuje zaznamenání identifikované známé chyby do Databáze známých chyb (KEDB) a reakce na ně, zaznamenává i náhradní řešení (workarounds) k incidentům, u nichž se ještě jejich příčinu identifikovat nepodařilo. Jednotlivé postupy reakce na incidenty jsou před zápisem do znalostní databáze ověřeny a schváleny, čímž je zaručena jejich bezpečnost a realizovatelnost.

Cílem procesu Problem management je:

- odpovídat za správu všech problémů po dobu jejich celého životního cyklu,
- proaktivně zamezovat výskytu incidentů,
- zaznamenávat známé chyby.

Svou činností zvyšuje dostupnost služeb poskytováním včasného řešení jako prevence před opakováním incidentů a pomáhá snižovat výdaje na zástupná řešení nebo opravy, jež nefungují.

1.4 Pojmy a zkratky

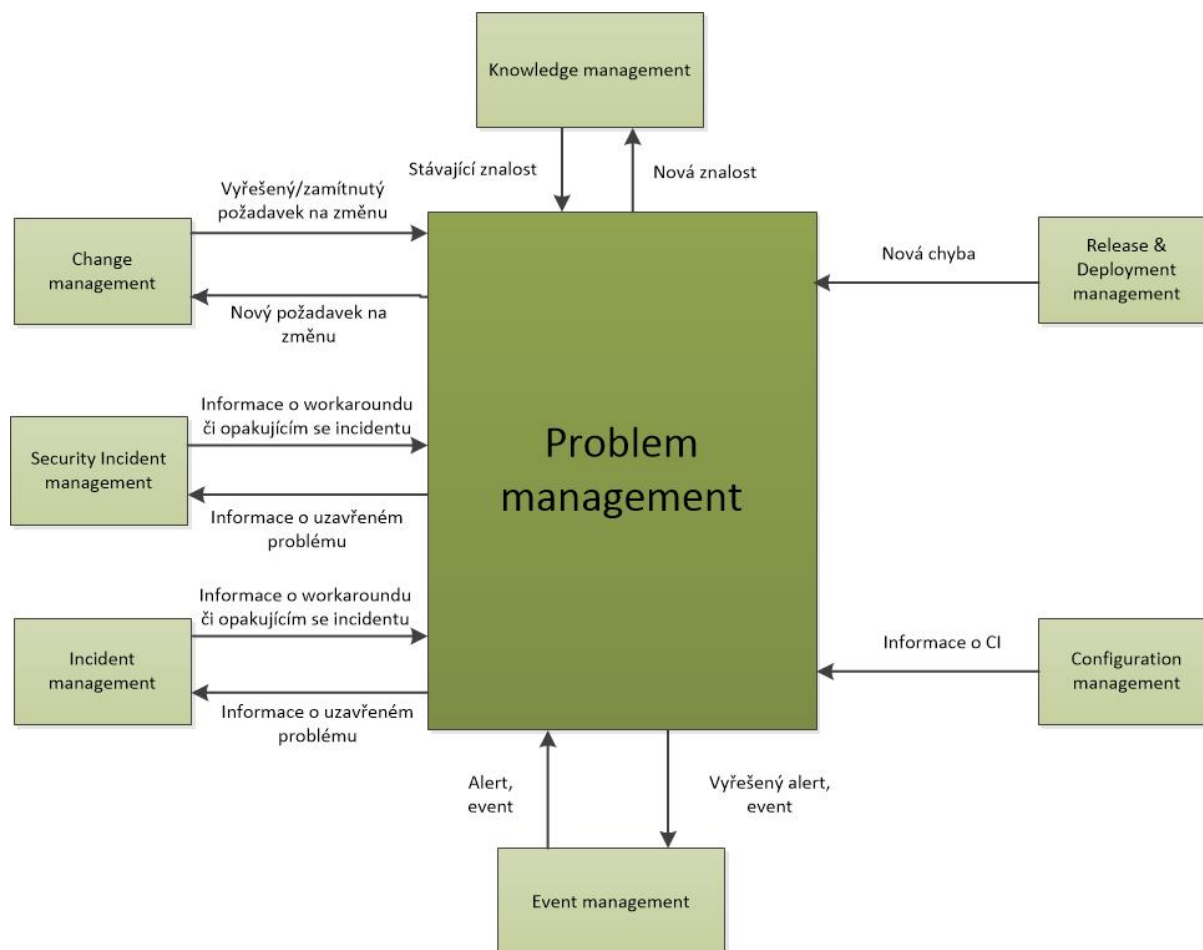
Zkratka	Pojem	Popis
Alert	Alert Výstraha	Upozornění, že byla dosažena nastavená prahová hodnota, něco se změnilo, nebo se vyskytla porucha. Výstrahy jsou často vytvářeny a spravovány nástroji správy systémů a jsou řízeny procesem správy událostí.
ASAP	As soon as possible	Jak nejdříve je možné
CI	Konfigurační položka Configuration item	Jakákoliv komponenta nebo jiné aktivum služby, které by měly být spravovány za účelem dodávky služby. Konfigurační položky typicky zahrnují služby IT, hardware, software, stavby, lidi a dokumentaci.
CM	Configuration management	Řízení konfigurací. Někdy se též používá výraz Configuration and Asset management.
CMDB	Configuration management database	Databáze, kde je komplexní přehled o veškerých existujících komponentách ICT. Základní sledovanou entitou CMDB je konfigurační položka.
Event	Event Událost	Změna stavu, která je významná z hlediska řízení konfigurační položky nebo služby IT. Pojem je také používán ve významu výstrahy nebo upozornění pocházejících od služby IT, konfigurační položky nebo monitorovacího nástroje. Události obvykle vyžadují, aby pracovník provozu IT provedl nějakou činnost, a často vedou k registraci incidentu.
EM	Event management	Řízení událostí
ExD	Externí dodavatel	Externí dodavatel služeb
HD MZe	HelpDesk MZe	HelpDesk MZe
ChM	Change management	Řízení změn
IM	Incident management	Řízení incidentů
InD	Interní dodavatel	Interní dodavatel služeb
IS	Informační systém	Funkční celek pro systematické shromažďování, zpracování, uchovávání a zpřístupňování informací na bázi ICT
ITIL	ITIL - Information Technology Infrastructure Library	Soubor praxí prověřených konceptů a postupů, které umožňují lépe plánovat, využívat a zkvalitňovat využití informačních technologií.
ITSM	ITSM – IT Service management	Implementace a správa kvality služeb IT, které splňují potřeby businessu. Správa služeb IT je vykonávána poskytovateli služeb IT za využití vhodné kombinace lidí, procesů a informačních technologií.
ITSMgr	ITSM manažer	Manažer systému ITSM, který odpovídá za nastavení a správu systému ITSM.

Zkratka	Pojem	Popis
KE	Known Error Známa chyba	Problém, který má popsánu primární příčinu a náhradní řešení. Znamé chyby jsou evidovány a spravovány během celého životního cyklu v rámci správy problémů. Znamé chyby mohou být identifikovány také vývojem nebo dodavateli.
KEDB	Known Error database Databáze známých chyb	Databáze obsahující všechny záznamy o známých chybách. Databáze je vytvářena v Problem managementu a využívána při řízení incidentů i problémů. Databáze známých chyb může být součástí systému řízení konfigurací, nebo může být uložena někde v systému řízení znalostí o službách. S databází známých chyb primárně pracuje HD MZe jako 1. úroveň řešitelské podpory.
KL	Katalogový list	Katalogový list – písemné vyjádření, co daná služba obsahuje v rámci dané smlouvy.
MZe	Ministerstvo zemědělství	Ministerstvo zemědělství – Česká republika
OLA	Operation Level Agreement	Smlouva o úrovni podpory poskytované služby sjednaná mezi vlastníky služby a řešiteli zajišťujícími její provoz
PIR	Post Implementation Review Vyhodnocení po implementaci	Vyhodnocení, které probíhá po vyřešení problému. Určuje, zda byl problém vyřešen úspěšně, a identifikuje příležitosti pro zlepšení.
PPM	Proaktivní řízení problémů	Část procesu řízení problémů. Cílem proaktivního řízení problémů je identifikace problémů, které by jinak mohly být opomenuty. Proaktivní řízení problémů analyzuje záznamy o incidentech a využívá dat shromážděných dalšími procesy správy služeb IT pro identifikaci trendů nebo závažných problémů.
Problem	Problem	Příčina jednoho nebo více incidentů. Příčina obvykle není známa v čase vytvoření záznamu o problému a proces správy problémů je odpovědný za jeho další zkoumání.
PM	Problem management Řízení problémů	Proces, který odpovídá za řízení všech problémů po dobu jejich celého životního cyklu. Řízení problémů proaktivně zamezuje výskytu incidentů a minimalizuje dopad incidentů, kterým nemohlo být zabráněno.
PMgr	Problem manager	Manažer řízení problémů
RACI	Matice odpovědnosti	Matice RACI slouží pro rozdělení a přiřazení odpovědností členům týmu v projektech, procesech nebo jejich částech. Jedná se o jednoduchou formou modelu kompetencí.
RF	Request fulfillment	Žádost o službu

Zkratka	Pojem	Popis
RfC	Request for Change Požadavek na změnu	Požadavek na změnu podaný na vzorovém formuláři, jehož životní cyklus se řídí dle schváleného procesu.
RM	Release & Deployment management	Řízení nasazování a uvolňování verzí. Někdy se též používá jen výraz Release management.
SD	ServiceDesk	Systém pro evidenci požadavků na IS a zpracování dalších procesů týkajících se IT v rezortu MZe.
SIM	Security Incident management	Řízení bezpečnostních incidentů. Proces, za nějž odpovídá Oddělení kybernetické bezpečnosti.
SLA	Service Level Agreement	Smlouva o úrovni poskytované služby sjednaná mezi poskytovatelem služby a jejím příjemcem.
SLM	Service Level management	Řízení úrovně služeb
SLMgr	SLM manager	Manažer řízení úrovně služeb
Workaround	Workaround	Dočasné řešení nebo dočasné obejítí chyby

2 Rámec procesu

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



2.1 Výstupy z procesu Problem management do ostatních procesů

Proces	Výstupy z procesu Problem management	Popis
Change management	Nový požadavek na změnu	Do Change managementu je předán nový požadavek na změnu, jehož realizace je podmínkou pro konečné uzavření problému.
Incident management	Informace o uzavřeném problému	V případě uzavření problému dává Problem management informaci zpět do procesu Incident management, kde může na základě této informace dojít ke konečnému uzavření incidentu.
Security Incident management	Informace o uzavřeném problému	V případě uzavření problému dává Problem management informaci zpět do procesu Security Incident management, kde může na základě této informace dojít ke konečnému uzavření bezpečnostního incidentu.

Proces	Výstupy z procesu Incident management	Popis
Knowledge management	Nová znalost na základě vyřešení	Z popisu řešení incidentu je možné vytvořit novou znalost a zavést ji např. do KEDB.
Event management	Vyřešený alert, event	Do Event managementu se zpět vrací informace o vyřešení alertu, eventu.

2.2 Vstupy z ostatních procesů do procesu Problem management

Proces	Vstupy z ostatních procesů	Popis
Change management	Vyřešený/zamítnutý požadavek na změnu	Některé problémy je nutné řešit prostřednictvím procesu Change management, který následně dává procesu Problem management zpět informaci o tom, zda byla změna realizována či nikoli. Problémy jsou finálně uzavřeny až poté, co je změna realizována.
Incident management	Informace o workaroundu či opakujícím se incidentu	V případě vyřešení incidentu workaroundem, nebo pokud se jedná o opakující se incident, je předáno k řešení do procesu Problem management.
Knowledge management	Stávající znalost potřebná k vyřešení	Znalosti uložené v databázi znalostí slouží procesu Problem management k efektivnějšímu a rychlejšímu řešení problémů.
Release management	Nová chyba	V rámci procesu Release management je implementován schválený změnový požadavek, při jehož implementaci se může objevit nová chyba, kvůli které je otevřen nový problém.
Event management	Alerty, eventy	V rámci procesu Event managementu jsou generovány alerty, eventy, které jsou předávány k řešení do procesu Problem management.
Security Incident management	Informace o workaroundu či opakujícím se bezpečnostním incidentu	V případě vyřešení bezpečnostního incidentu workaroundem, nebo pokud se jedná o opakující se bezpečnostní incident, je předáno k řešení do procesu Problem management.
Configuration management	Informace o CI	Problem management využívá informace uložené v CMDB MZe při řešení problému.

3 Popis rolí procesu

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

Jmenovité obsazení jednotlivých rolí je uvedeno v Knihovně ITSM pod položkou „Obsazení rolí“.

3.1 Žadatel

- Osoba nebo tým, který nahlašuje problém. Někdy se používá též termín Nahlašovatel.
- Osobou může být HD MZe, Problem manager nebo dodavatel.
- Nepředpokládá se, že Žadatelem bude uživatel služeb.
- Může se jednat i o nástroj (např. alerty či eventy z monitorovacího nástroje).
- Případně může být žadatelem, resp. zdrojem jiný proces – např. Incident management či Release & Deployment management.

3.2 HD MZe

- Je odpovědný za zaevidování problému do SD, pokud již není zaregistrován žadatelem.
- Prioritizuje problémy.
- Kontroluje úplnost záznamu a uzavírá je v SD nástroji.

3.3 Problem manager

- Je jmenovaný ředitelem odboru ICT MZe.
- Dodává podklady o stavu problémů.
- Zpracovává zprávy k procesu.
- Ve sporných případech rozhoduje o tom, zda má být požadavek považován za problém či nikoliv.
- Je manažersky zodpovědný za evidenci všech problémů v ServiceDesku.
- Řídí a koordinuje řešení problémů a dohlíží, aby byly všechny problémy řešeny efektivně.
- Je zodpovědný za evidenci Známých chyb a workaroundů.
- Je oprávněn stanovit pořadí zpracování problémů.
- Další odpovědnosti vyplývají z dokumentu „Obecný rámec systému ITSM“, který je dostupný na intranetu MZe v Knihovně ITSM.

3.4 Řešitel

- Na žádost Problem managera spolupracuje při hledání řešení problému.
- Na žádost Problem managera poskytuje součinnost při vytváření a popisování Známých chyb a workaroundů.
- Na žádost Problem managera spolupracuje při vyřešení problému.
- Na žádost Problem managera poskytuje součinnost při dokumentaci problému.

3.5 ITSM manažer

- Odpovídá za nastavení a zdokumentování procesu.
- Odpovídá za správu návrhů na zlepšení procesu, je správcem připomínek k procesu.
- Odpovídá za nastavení metrik výkonnosti procesu.

4 Zásady Problem managementu

Zásady Problem managementu jsou tvořeny souborem pravidel a definic, vymezujících proces Problem management.

4.1 Prioritizace problémů

Priorita řešení problémů se stanovuje na základě dopadů problému a naléhavosti jeho řešení. Použije se následující způsob prioritizace dle matice níže, která využívá pro stanovení priority vztah naléhavosti a dopadu:

Dopad

Níže v tabulce jsou popsány typy dopadu na uživatele:

1 - Plošný	Týká se všech uživatelů systému nebo alespoň jednoho klíčového typu uživatelů systému, u kterých se kvůli incidentu proces v systému zastavil.
2 - Skupinový	Týká se uživatelů v počtu přibližně jednotek.
3 - Individuální	Týká se jednoho uživatele.

Naléhavost

Níže v tabulce jsou popsány druhy naléhavosti požadavku:

1 - Nejvyšší	Problém musí být vyřešen v nejkratší možné době i za cenu využití dodatečných zdrojů.
2 - Vysoká	Řešení problému musí být zahájeno neprodleně, ale není nutné pro vyřešení mobilizovat aktuálně nedostupné zdroje.
3 - Běžná	Problém snese odklad dle dostupnosti zdrojů.

		Dopad		
		Plošný	Skupinový	Individuální
Naléhavost	Nejvyšší	1	2	3
	Vysoká	2	3	4
	Běžná	3	4	4

4.2 Pole záznamu problému

- Unikátní identifikátor - Problem ID *
- Datum a čas vzniku problému *
- Žadatel *
- Vlastník *
- Řešitel *
- Stav záznamu *
- Naléhavost *
- Dopad *
- Priorita *

- Dotčené služby *
- Dotčený/í uživatel/é *
- Dotčené konfigurační položky *
- Popis problému *
- Odkazy na relevantní záznamy problémů *
- Odkazy na relevantní záznamy incidentů *
- Odkazy na relevantní záznamy Známých chyb a Workaroundů *
- Odkazy na relevantní záznamy RFC / požadavků na změny *
- Odkaz na relevantní záznam PIR problému *
- Historie změn stavů záznamu *
- Log aktivit *
- Datum a čas vyřešení problému *
- Příčina problému *
- Způsob vyřešení problému *

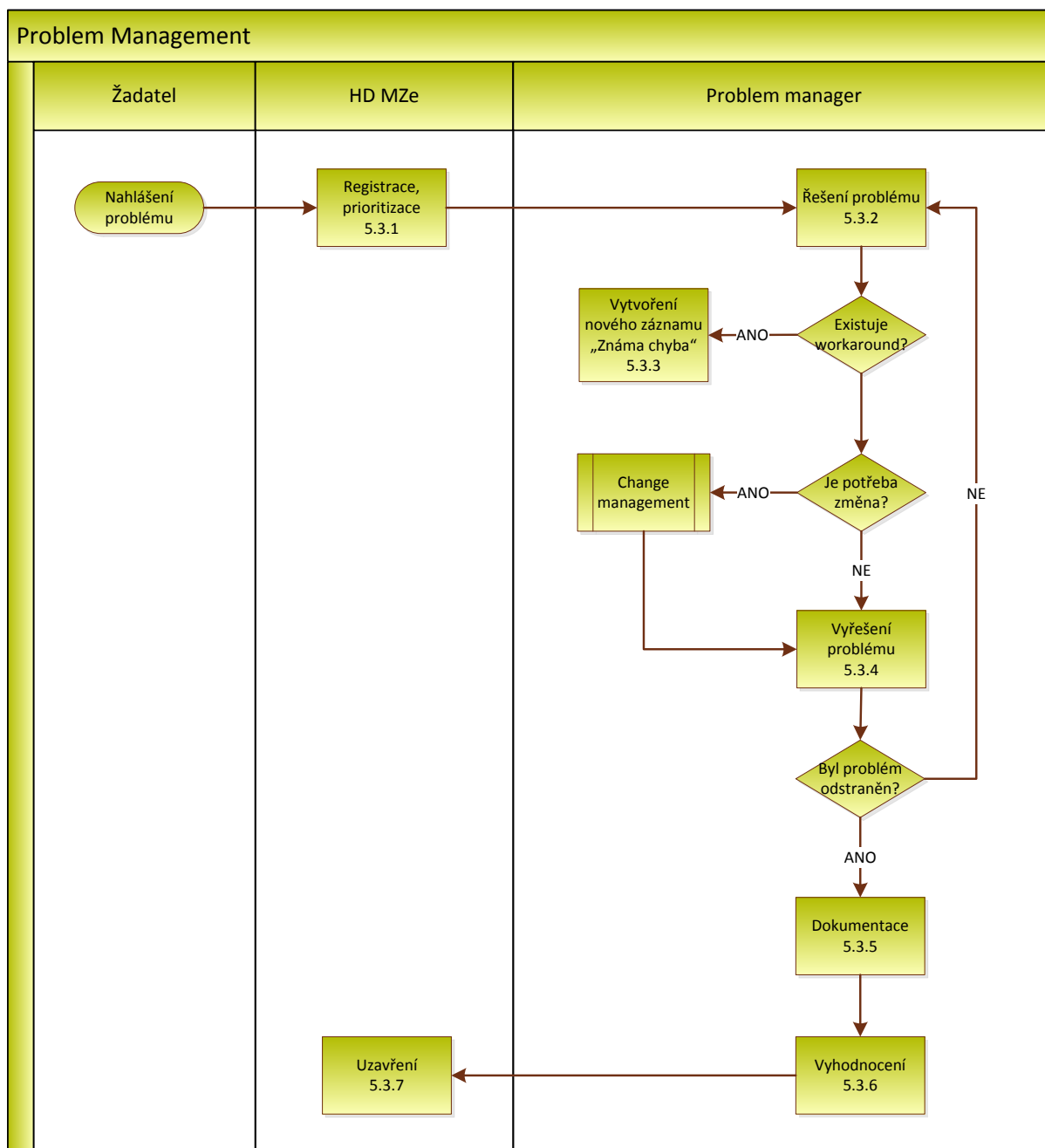
5 Popis procesu Problem management

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

Problem Management řídí problémy a spravuje známé chyby.

5.1 Schéma procesu Problem management

Níže uvedené schéma je přílohou procesu.



5.2 RACI procesu Problem management

RACI matice definuje odpovědnosti přiřazené v rámci procesu, jednotlivá písmena znázorňují způsob zapojení do procesu.

(A = zodpovídá manažersky, R = provádí, C = poskytuje vstupy, I = je informován)

Aktivita / Role	Žadatel	HD MZe	Problem manager	Řešitel
5.3.1 Registrace, prioritizace	I	R/A	I	
5.3.2 Řešení problému			R/A	C
5.3.3 Vytvoření nového záznamu „Známa chyba“			R/A	C
5.3.4 Vyřešení problému	I		R/A	C
5.3.5 Dokumentace			R/A	C
5.3.6 Vyhodnocení			R/A	
5.3.7 Uzavření	I	R/A		

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

5.3 Činnosti procesu

5.3.1 Registrace, prioritizace

Role účastníků se činností:	R – Responsible	HD MZe
	A – Accountable	HD MZe
	C – Consulted	
	I – Informed	Žadatel Problem manager
Vstupy procedury:	- hlášení o problému. Stav záznamu - Otevřený	
Popis činnosti:	Problém oznamuje Žadatel emailem prostřednictvím jednotného kontaktního místa HD MZe. HD MZe požadavek zaregistruje do SD a přidělí mu prioritu. O založení záznamu problému je informován Problem manager.	
Výstupy procedury:	- prioritizovaný problém, který je zaregistrován v SD. Stav záznamu - Přidělený	

5.3.2 Řešení problému

Role účastníků se činností:	R – Responsible	Problem Manager
	A – Accountable	Problem Manager
	C – Consulted	Řešitel
	I – Informed	
Vstupy procedury:	- prioritizovaný problém, který je zaregistrován v SD. Stav záznamu - Přidělený	
Popis činnosti:	Řešení problému zahájí Problem manager. Problem manager má právo si vyžádat pro řešení problému další kapacity řešitelů či součinnost dalších osob. V případě, že k předmětnému problému již existuje Workaround, tak Problem manager souběžně s řešením problému zahájí činnost 5.3.3. (vytvoření nového záznamu „Známa chyba“). Pokud je nalezeno řešení problému, a zároveň řešením není realizace změny, pokračuje se činností 5.3.4. Pokud je nalezeno řešení problému, a zároveň řešením je realizace změny, předává se do procesu Change management jako Požadavek na změnu (RfC) a záznam problému zůstává otevřený. V případě, že je třeba se pro řešení problému obrátit na více řešitelů, tak problém řeší, koordinuje a odpovídá za jeho vyřešení Problem manager. Řešitelé plní jednotlivé úkoly zadané Problem managerem.	
Výstupy procedury:	- problém se známým řešením Stav záznamu - Řešený nebo - problém se známým řešením předaný do procesu Change management jako Požadavek na změnu (RfC). Stav záznamu - Řešený	

5.3.3 Vytvoření nového záznamu „Známa chyba“

Role účastníků se činností:	R – Responsible	Problem Manager
	A – Accountable	Problem Manager
	C – Consulted	Řešitel
	I – Informed	
Vstupy procedury:	- prioritizovaný problém, který je zaregistrován v SD a ke kterému je známý Workaround. Stav záznamu - Přidělený	
Popis činnosti:	Problem manager na základě známého Workaroundu vytvoří nový záznam Znamé chyby v KEDB. Problem manager v rámci nového záznamu Znamé chyby popíše dostatečným způsobem příčiny, důsledky a nalezený Workaround. V případě potřeby, má pro účely popsání Znamé chyby, právo požádat o součinnost řešitele, který vymyslel / aplikoval daný Workaround. Tato činnost není realizována v případě, že v souvislosti s řešeným problémem neexistuje Workaround. V případě, že není problém vyřešen a zároveň není tato činnost dokončena, nelze uzavřít záznam problému v SD. V případě, že je problém vyřešen dříve, než je dokončeno vytvoření nového záznamu „Známa chyba“, není zapotřebí dokončovat tuto činnost.	

Výstupy procedury:	- vytvořený nový záznam Známé chyby v KEDB.
--------------------	---

5.3.4 Vyřešení problému

Role účastníků se činností:	R – Responsible	Problem Manager
	A – Accountable	Problem Manager
	C – Consulted	Řešitel
	I – Informed	Žadatel
Vstupy procedury:	- problém se známým řešením Stav záznamu - Řešený nebo - realizovaná změna (Change management). Stav záznamu - Řešený	
Popis činnosti:	Za vyřešení problému je zodpovědný Problem manager, který má právo si vyžádat pro vyřešení problému další kapacity řešitelů či součinnost dalších osob. Problem manager zapíše informaci o způsobu vyřešení problému do SD. O vyřešení problému je informován Žadatel.	
Výstupy procedury:	- vyřešený problém. Stav záznamu - Vyřešený	

5.3.5 Dokumentace

Role účastníků se činností:	R – Responsible	Problem Manager
	A – Accountable	Problem Manager
	C – Consulted	Řešitel
	I – Informed	
Vstupy procedury:	- vyřešený problém. Stav záznamu - Vyřešený	
Popis činnosti:	Za dokumentaci problému je zodpovědný Problem manager. Problem manager popíše dostatečným způsobem příčiny, důsledky a průběh řešení a vyřešení problému, popř. další relevantní a důležité informace. Pro dokumentaci problému využije již dostupných informací (např. popis Známé chyby, způsob vyřešení, atd.) Pokud k vyřešenému problému existuje záznam Známé chyby, je tento záznam aktualizován o informaci, že již je daný problém vyřešen. V případě potřeby má, pro účely zdokumentování problému, právo požádat o součinnost řešitele, kteří se podíleli na řešení či vyřešení problému.	
Výstupy procedury:	- zdokumentovaný problém. Stav záznamu - Zdokumentováno	

5.3.6 Vyhodnocení

Role účastníků se činností:	R – Responsible	Problem Manager
	A – Accountable	Problem Manager
	C – Consulted	
	I – Informed	
Vstupy procedury:	- zdokumentovaný problém. Stav incidentu - Zdokumentováno	

Popis činnosti:	<p>Za písemné vyhodnocení (PIR) problému je zodpovědný Problem manager.</p> <p>V rámci vyhodnocení by mělo být odpovězeno na následující otázky:</p> <ol style="list-style-type: none"> Otázka: Splnilo řešení problému zamýšlené cíle? Odpověď: ANO/NE, v případě NE nutné vyplnit povinné textové pole, kde bude popsán důvod. Otázka: Byl problém vyřešen v požadovaném čase? Odpověď: ANO/NE, v případě NE nutné vyplnit povinné textové pole, kde bude popsán důvod. Otázka: Nastaly v průběhu procesu nějaké komplikace? Odpověď: ANO/NE, v případě ANO nutné vyplnit povinné textové pole, kde bude popsán důvod. Otázka: Bylo řešení problému realizováno v rámci přiděleného finančního rozpočtu? Odpověď: ANO/NE, v případě NE nutné vyplnit povinné textové pole, kde bude popsán důvod. Otázka: Dodržovali všichni zainteresovaní v řešení problému proces? Odpověď: ANO/NE, v případě NE nutné vyplnit povinné textové pole, kde bude popsán důvod. Otázka: Chyběly nějaké informace, které byly zapotřebí pro učinění rozhodnutí v některé fázi procesu? Odpověď: ANO/NE, v případě ANO nutné vyplnit povinné textové pole, kde bude popsán důvod. <p>Vyplněný PIR uloží Problem manager do záznamu problému.</p> <p>Jednotlivá PIR budou součástí podkladů pro pravidelné vyhodnocování a zlepšování procesu.</p>
Výstupy procedury:	<p>- vyhodnocený problém.</p> <p>Stav záznamu - Vyhodnoceno</p>

5.3.7 Uzavření

Role účastníků se činností:	R – Responsible	HD MZe
	A – Accountable	HD MZe
	C – Consulted	
	I – Informed	Žadatel
Vstupy procedury:	<p>- vyhodnocený problém.</p> <p>Stav záznamu - Vyhodnoceno</p>	
Popis činnosti:	<p>Operátor HD MZe provede kontrolu správnosti a kompletnosti vyplnění záznamu problému a provede uzavření záznamu v SD nástroji.</p> <p>V případě, že záznam problému není kompletní, např. chybí informace o způsobu vyřešení problému, operátor HD MZe vyžádá od Problem managera doplnění chybějících informací. Bez těchto informací není možné záznam problému uzavřít.</p>	
Výstupy procedury:	<p>- uzavřený problém.</p> <p>Stav záznamu - Uzavřeno</p>	

6 Nástroje procesu

V průběhu řízení problémů jsou používány následující aplikace a evidence.

Nástroj	Popis
SD	Řízení životního cyklu a evidence problémů. Reporting procesu Řízení problémů a souvisejících procesů pro řízení IT služeb.
CMDB	Konfigurační databáze
KEDB	Databáze známých chyb

7 Měření procesu a reporting

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

Mezi nejvýznamnější reporty procesu problémů změn v SD patří:

- počet otevřených problémů,
- počet otevřených problémů na jednotlivých službách¹.

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

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

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

8 Seznam příloh

8.1 Schéma procesu

PM_Diagram_v1.0.pdf

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