

# Regulamin – Problemy

## 1 SPIS TREŚCI

---

2	Właściwości dokumentu.....	1
3	Definicje.....	2
4	Wstęp .....	2
4.1	Czym jest zarządzanie problemami .....	2
4.2	Różnica między zarządzaniem incydentami a problemami.....	2
4.3	Problem może być.....	2
4.4	Korzyści z zarządzania problemami .....	3
5	Jak działa zarządzanie problemami .....	3
6	Cel zarządzania problemami .....	3
7	Kontrola błędów .....	3
8	Wkład do zarządzania problemami .....	3
9	Wyniki z zarządzania problemami .....	4
10	Procesowe czynności zarządzania problemami .....	4
11	Role i obowiązki w procesie zarządzania problemami .....	4
12	Działania związane z planem wdrażania zarządzania problemami .....	5
13	Godziny świadczenia usług w zakresie zarządzania problemami.....	5
14	Gwarantowany poziom świadczenia usług .....	6
15	Problemy spowodowane poprzez nieautoryzowaną zmianę .....	6
16	Naprawa problemów a używanie Custom Code.....	6
17	Zależność od wsparcia dostawcy.....	6
18	Historia dokumentu.....	6

## 2 WŁAŚCIWOŚCI DOKUMENTU

---

Data publikacji: piątek, 15 czerwca 2018

Data wejścia w życie: poniedziałek, 2 lipiec 2018

## 3 DEFINICJE

---

1. Użytkownik - Osoba na co dzień korzystająca z usług informatycznych. Użytkownicy i odbiorcy to dwie odrębne kategorie, ponieważ odbiorcy nie zawsze bezpośrednio korzystają z usług informatycznych.
2. Super użytkownik - (ITIL Eksploatacja Usług) Użytkownik pomagający innym użytkownikom i biorący udział w komunikacji z centrum obsługi użytkowników (serwisdesk) lub innymi częściami organizacji dostawcy usług informatycznych. Super użytkownicy są często ekspertami w zakresie procesów biznesowych wspieranych przez usługę informatyczną i zapewniają wsparcie w pomniejszych incydentach i szkoleniu zwykłych użytkowników.
3. Profil użytkownika (UP) - (ITIL Strategia Usług) Wzorzec wymagań użytkownika wobec usług informatycznych. Każdy profil użytkownika zawiera jeden lub kilka wzorców aktywności biznesowej.
4. Service Desk / Centrum Obsługi (użytkowników) - (ITIL Eksploatacja Usług) Pojedynczy punkt kontaktu (SPOC) pomiędzy dostawcą usług a użytkownikami. Typowe centrum obsługi użytkowników zarządza incydentami i wnioskami o usługę oraz zajmuje się komunikacją z użytkownikami.
5. Business Owner - Osoba odpowiedzialna przed Klientami i Firmą za maksymalizację wartości dostarczanych wyników (produktu).
6. Service Owner - (ITIL Strategia Usług) Rola odpowiedzialna za zarządzanie jedną lub większą ilością usług przez cały cykl życia. Właściciel usługi odgrywa zasadniczą

## 4 WSTĘP

---

### 4.1 CZYM JEST ZARZĄDZANIE PROBLEMAMI

1. Celem zarządzania problemami jest zminimalizowanie zarówno liczby, jak i nasilenia incydentów i potencjalnych problemów w biznesie / organizacji.
2. Zarządzanie problemami powinno mieć na celu zmniejszenie negatywnego wpływu incydentów i problemów spowodowanych błędami w ramach infrastruktury IT oraz w celu zapobiegania powtarzaniu się zdarzeń związanych z tymi błędami.
3. Problemy należy rozwiązywać w kolejności priorytetów, z wyższym priorytetem, z uwagi na rozwiązywanie problemów, które mogą powodować poważne zakłócenia krytycznych usług IT.
4. Odpowiedzialność za zarządzanie problemem polega na zapewnieniu, że informacje o incydencie są dokumentowane w taki sposób, że są łatwo dostępne do obsługi wszystkich działań związanych z zarządzaniem problemami.

### 4.2 RÓŻNICA MIĘDZY ZARZĄDZANIEM INCYDENTAMI A PROBLEMAMI

1. Celem zarządzania incydentami jest przywrócenie usługi użytkownikowi tak szybko, jak to możliwe, często poprzez obejście, zamiast próbować znaleźć trwałe rozwiązanie, które jest celem zarządzania problemami.

### 4.3 PROBLEM MOŻE BYĆ

1. Problem może być:
  - a. Wielokrotne występowanie tego samego incydentu.
  - b. Incydent, który wpływa na wielu użytkowników.
  - c. Wynik diagnostyki infrastruktury ujawniający systemy niedziałające w oczekiwany sposób.

#### 4.4 KORZYŚCI Z ZARZĄDZANIA PROBLEMAMI

1. Korzyści z przyjęcia formalnego podejścia do zarządzania problemami obejmują:
  - a. **Poprawiona jakość usługi IT** - Wysoka jakość, niezawodna usługa jest oczekiwaniem biznesu / organizacji.
  - b. **Zmniejszenie objętości incydentu** - Zarządzanie problemami ma zasadnicze znaczenie dla zmniejszenia liczby incydentów, które codziennie przerywają biznes / organizację.
  - c. **Stale rozwiązania** - Stopniowe zmniejszenie liczby znanych problemów i incydentów.
  - d. **Ulepszone doskonalenie się organizacyjne** - Proces zarządzania problemami opiera się na koncepcji uczenia się z wcześniejszych doświadczeń. Proces dostarcza danych historycznych w celu identyfikacji trendów i sposobów zapobiegania awarii oraz zmniejszenie skutków, co prowadzi do poprawy jakości usługi.
  - e. **Lepsza stała dla Service Desku** - Zarządzanie problemami pozwala Service Deskowi, na lepsze i szybsze rozwiązywanie problemów i incydentów, które zostały wcześniej rozwiązane i udokumentowane.

### 5 JAK DZIAŁA ZARZĄDZANIE PROBLEMAMI

---

1. Zarządzanie problemami działa za pomocą technik analizy w celu zidentyfikowania przyczyny problemu. Zarządzanie incydentami zazwyczaj nie zajmuje się przyczyną, a jedynie lekarstwem: przywróceniem usługi. W związku z tym zarządzanie problemami trwa dłużej.

### 6 CEL ZARZĄDZANIA PROBLEMAMI

---

1. Zarządzanie problemami ma na celu:
  - a. Zidentyfikować główną przyczynę - kontroli problemu
  - b. Inicjować działania poprawiające i korygujące sytuację - kontrola błędów

### 7 KONTROLA BŁĘDÓW

---

1. Kontrola błędów obejmuje procesy związane z udaną korektą znanych błędów. Celem jest usunięcie znanych błędów, który wpływają na infrastrukturę informatyczną, aby zapobiec powtórzeniu się incydentów.
2. Działania kontrolujące błędy mogą być reaktywne i proaktywne.
  - a. Działania reaktywne obejmują:
    - i. Identyfikacja znanych błędów poprzez zarządzanie incydentami
    - ii. Wdrażanie obejścia
  - b. Aktywne działania obejmują:
    - i. Znalezienie rozwiązania powtarzającego się problemu
    - ii. Tworzenie i aktualizację rozwiązania
    - iii. Rejestrowanie w bazie danych znanych błędów

### 8 WKŁAD DO ZARZĄDZANIA PROBLEMAMI

---

1. Następujące informacje powinny zostać wprowadzone do problemu:

- a. Szczegóły incydentu z zarządzania incydentami
- b. Szczegóły konfiguracji z bazy danych zarządzania konfiguracją
- c. Szczegółowe informacje o zmianach wprowadzonych w infrastrukturze
- d. Wszelkie zdefiniowane obejścia (z zarządzania incydentami)

## 9 WYNIKI Z ZARZĄDZANIA PROBLEMAMI

---

1. Wyniki z procesu zarządzania problemami to:
  - a. znane błędy
  - b. wnioski o zmianę (poprzez zarządzanie zmianami)
  - c. zaktualizowany rekord problemu (w tym rozwiązanie i / lub wszelkie dostępne obejścia)
  - d. zamknięte rekordy problemów dla rozwiązanych problemów
  - e. zawartość bazy wiedzy do wykorzystania w zarządzaniu incydemem
  - f. informacje o zarządzaniu za pośrednictwem raportów

## 10 PROCESOWE CZYNNOŚCI ZARZĄDZANIA PROBLEMAMI

---

1. Główne działania zarządzania problemami to:
  - a. Kontrola problemu
  - b. Kontrola błędów
  - c. Proaktywne zapobieganie problemom
  - d. Identyfikacja trendów
  - e. Uzyskiwanie informacji o zarządzaniu z danych zarządzania problemami
  - f. Zakończenie poważnych incydentów lub recenzji problemów

## 11 ROLA I OBOWIĄZKI W PROCESIE ZARZĄDZANIA PROBLEMAMI

---

1. Rola i obowiązki Service Desku:
  - a. Raportowanie kandydatów na problem.
  - b. Stosowanie się do instrukcji zawartych w bazie danych raportowanych problemów.
2. Rola i obowiązki zarządzającego problemami:
  - a. Rejestracja, monitorowanie i śledzenie postępu problemu.
  - b. Śledzenie trendów problemów i raportowanie kandydatów na problem.
  - c. Tworzenie i utrzymywanie kontroli procesów problemu.
  - d. Ocena efektywności kontroli procesów problemu.
  - e. Alokacja zasobów wsparcia.
  - f. Monitorowanie efektywności kontroli błędów oraz tworzenie rekomendacji.
  - g. Tworzenie i utrzymywanie kontroli błędów.
  - h. Przegląd skuteczności i efektywności proaktywnych działań w zakresie zarządzania problemami
  - i. Zamykanie problemów oraz tworzenie dokumentacji.
3. Rola i obowiązki zarządzającego problemami:
  - a. Śledzenie trendów incydentów i raportowanie kandydatów na problem.
4. Rola i obowiązki Business Ownera
  - a. Raportowanie kandydatów na problem.

5. Rola i obowiązki Service Owenera
  - a. Raportowanie kandydatów na problem.
  - b. Śledzenie postępu problemu.
6. Rola i obowiązki personelu technicznego:
  - a. Raportowanie kandydatów na problem.
  - b. Aktywna prewencja powstawania problemów.
  - c. Wykonywanie czynności w celu identyfikacji i rozwiązania problemów.

## 12 DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z PLANEM WDRAŻANIA ZARZĄDZANIA PROBLEMAMI

---

1. Zapewnienie dojrzałego i mierzalnego procesu zarządzania incydentami.
2. Decyzja, kto będzie menedżerem problemów / właścicielem procesu rozwiązywania problemów.
3. Decyzja, który personel będzie zaangażowany jako osoba kontaktowa w celu rozwiązania problemu.
4. Decyzja, jakiego szkolenia wymaga personel techniczny w procesie zarządzania problemami.
5. Decyzja, które szkolenie będzie wymagać personel działu obsługi.
6. Uporządkowanie i wprowadzenie wymaganych szkoleń.
7. Ustanowienie wymaganych techniki analizy i dokumentowania.
8. Decyzja, w jaki sposób połączenia będą przekazywane do procesu zarządzania problemami z Service Desk.
9. Decyzja, która dokumentacja zostanie wykorzystana w procesie zarządzania problemami.
10. Decyzja, czy baza wiedzy zostanie wykorzystana.
11. Decyzja, do formatu bazy wiedzy.
12. Decyzja, jak wypełnić bazę wiedzy na podstawie rozwiązanych problemów.
13. Upewnienie się, że proces zarządzania problemami jest udokumentowany.
14. Przestanie wszelkich zmian w procesie zidentyfikowania podczas testowania procesu.
15. Decyzja, w jaki sposób zostaną zapisane i nagrane rezolucje.
16. Decyzja, kto podejmie działania następcze i jak to się stanie.
17. Decyzja na działania, aby przejrzeć proces zarządzania problemami.
18. Decyzja, jak informować pracowników o wszystkich bieżących problemach / rozwiązaniach problemów i zmianach procesu zarządzania problemem.
19. Decyzja, czy musisz uruchomić pilota procesu zarządzania problemami.
20. Przeprowadzenie przeglądu pilota i ocena pilota.
21. Informacje zwrotne zmieniają się w systemie z przeglądu pilotażowego.
22. Zaplanowanie daty uruchomienia zarządzania problemami.
23. Sprawdzenie, czy doszło do wszystkich szkoleń i czy wprowadzono wymagane zmiany.
24. Rozpoczęcie proces zarządzania problemami.

## 13 GODZINY ŚWIADCZENIA USŁUG W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA PROBLEMAMI

---

1. Świadczenie usług w zakresie zarządzania problemami odbywa się od 8:00 – 16:00 w dni robocze.

## 14 GWARANTOWANY POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUG

---

1. Kandydaci na problem będą rozpatrywani w ciągu 14 dni o daty zgłoszenia kandydata problemu.
2. Problem musi być zamknięty do 3 miesięcy od daty jego zgłoszenia.

## 15 PROBLEMY SPOWODOWANE POPRZEZ NIEAUTORYZOWANĄ ZMIANĘ

---

1. Problemy, które zostały spowodowane przez nieautoryzowaną zmianę z strony zamawiającego są traktowane jako usterki spowodowane celowo.
2. Problemy, które zostały spowodowane przez nieautoryzowaną zmianę z strony firmy Magic-IT będą naprawiane na koszt przyjmującego zamówienie (tylko w zakresie tego co może wykonać firma Magic-IT).

## 16 NAPRAWA PROBLEMÓW A ZUŻYWANIE CUSTOM CODE

---

1. Naprawa problemów nie zużywa Custom Code chyba, że naprawa usterki wymaga wprowadzenia zmian w systemie (np. zwiększenie funkcjonalności portalu).
2. O takim przypadku Zarządzający Problemem ma obowiązek poinformować Business Ownera oraz Service Ownera.
3. W wyżej wymienionym przypadku Zarządzający Problemem ma obowiązek przedstawienia rozwiązania, które pozwala na naprawę usterki/problemu (np. wyłączenie pluginu, który powoduje usterkę na portalu).

## 17 ZALEŻNOŚĆ OD WSPARCIA DOSTAWCY

---

1. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, iż firma Magic-IT nie może rozwiązać problemu, które jest zależny od dostawcy wtyczki bądź szablonu z którym firma Magic-IT nie ma podpisanego kontraktu o współpracy bądź taki kontrakt wygaś.
2. Firma Magic-IT, może odmówić rozwiązania problemu w przypadku kiedy dostawca wywołał problem. O takim fakcie musi zostać poinformowany Business Owner oraz Service Owner.

## 18 HISTORIA DOKUMENTU

---

Wersja dokumentu	Data ogłoszenia	Data wejścia w życie	Zmiany	Link do dokumentu
1.0.0.0	piątek, 15 czerwca 2018	poniedziałek, 2 lipiec 2018		
1.0.0.1	piątek, 15 czerwca 2018	poniedziałek, 2 lipiec 2018	Poprawa treści gramatyka oraz ortografia.	link