GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

Definir y mantener las definiciones y relaciones entre los principales recursos y capacidades necesarios para la prestación de los servicios proporcionados por TI, incluyendo la recopilación de información de configuración, el establecimiento de líneas de referencia, la verificación y auditoría de la información de configuración y la actualización del repositorio de configuración.

El propósito de la gestión de la configuración es proporcionar suficiente información sobre los activos del servicio para que el servicio pueda gestionarse con eficacia, evaluar el impacto de los cambios y hacer frente a los incidentes del servicio.

La meta de la gestión de la configuración es que el repositorio de configuración es correcto, completo y está actualizado. Y se puede medir por:

- Número de desviaciones ente el repositorio de configuración y la configuración real.

- Número de discrepancias relativas a información de configuración incompleta o inexistente.

Establecer y mantener un modelo de configuración
Establecer y mantener un modelo lógico de la infraestructura, activos y servicios y la forma de registrar los elementos de configuración (CIs del inglés, configuration items) y las relaciones entre ellos. Incluyendo los CIs considerados necesarios para gestionar eficazmente los servicios y proporcionar una sola descripción fiable de los activos en un servicio.

Para ello se debe:

1) Definir y acordar el alcance y nivel de detalle para la gestión de la configuración (por ejemplo, qué servicios, activos y elementos configurables de la infraestructura se incluyen).

2) Establecer y mantener un modelo lógico para la gestión de la configuración, incluyendo información sobre los tipos de elementos de configuración, atributos de los elementos de configuración, tipos de relaciones, atributos de relación y códigos de estado.

Establecer y mantener un repositorio de configuración y una base de referencia
Establecer y mantener un repositorio de gestión de la configuración y crear unas bases de referencia de configuración controladas.

Para ello se debe:

1) Identificar y clasificar los elementos de configuración y rellenar el repositorio.

2) Crear, revisar y formalizar un acuerdo sobre las bases de referencia de configuración de un servicio, aplicación o infraestructura.

Mantener y controlar los elementos de configuración
Mantener un repositorio actualizado de elementos de configuración rellenado con los cambios.

Para ello se debe:

1) Identificar regularmente todos los cambios en los elementos de configuración.

2) Revisar los cambios propuestos a los elementos de configuración respecto a la base de referencia para garantizar su integridad y precisión.

3) Actualizar los detalles de configuración con los cambios aprobados a los elementos de configuración.

4) Crear, revisar y formalizar acuerdos sobre los cambios en las líneas de referencia de configuración cuando sea necesario.

Generar informes de estado y configuración.
Definir y elaborar informes de configuración sobre cambios en el estado de los elementos de configuración.

Para ello se debe:

1) Identificar cambios en el estado de los elementos de configuración y contrastarlo con la base de referencia.

2) Enlazar todos los cambios de configuración con las peticiones de cambio aprobadas para identificar cualquier cambio no autorizado. Informar de cambios no autorizados a la gestión de cambios.

3) Identificar requisitos de información de todas las partes interesadas, incluyendo contenido, frecuencia y medios. Generar informes según las necesidades identificadas.

Verificar y revisar la integridad del repositorio de configuración
Revisar periódicamente el repositorio de configuración y verificar la integridad y exactitud con respecto al objetivo deseado.

Para ello se debe:

1) Verificar periódicamente los elementos de configuración en activo contra el repositorio de configuración comparando configuraciones físicas y lógicas, usando las herramientas apropiadas de descubrimiento, según sea necesario.

2) Informar y revisar todas las desviaciones de las correcciones o acciones aprobadas para eliminar los activos no autorizados.

3) Verificar periódicamente que todos los elementos físicos de configuración, tal como se definen en el repositorio, existen físicamente. Informar de cualquier desviación a la Dirección.

4) Establecer y revisar periódicamente el objetivo de completitud del repositorio de configuración basado en las necesidades del negocio.

5) Periódicamente comparar el grado de completitud y precisión respecto a los objetivos y tomar medidas correctivas, según sea necesario, para mejorar la calidad de los datos del repositorio.