

P13S05

Gestionar la configuració i l'inventari

Data: 22/03/2017

Versió: 1

Tipus: Subprocés

Procés Pare: P13 - Operar els serveis

Cicle: Provisió dels serveis

Àrea d'activitat: Processos de negoci

Referent: Eduard Prats

P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Informació bàsica

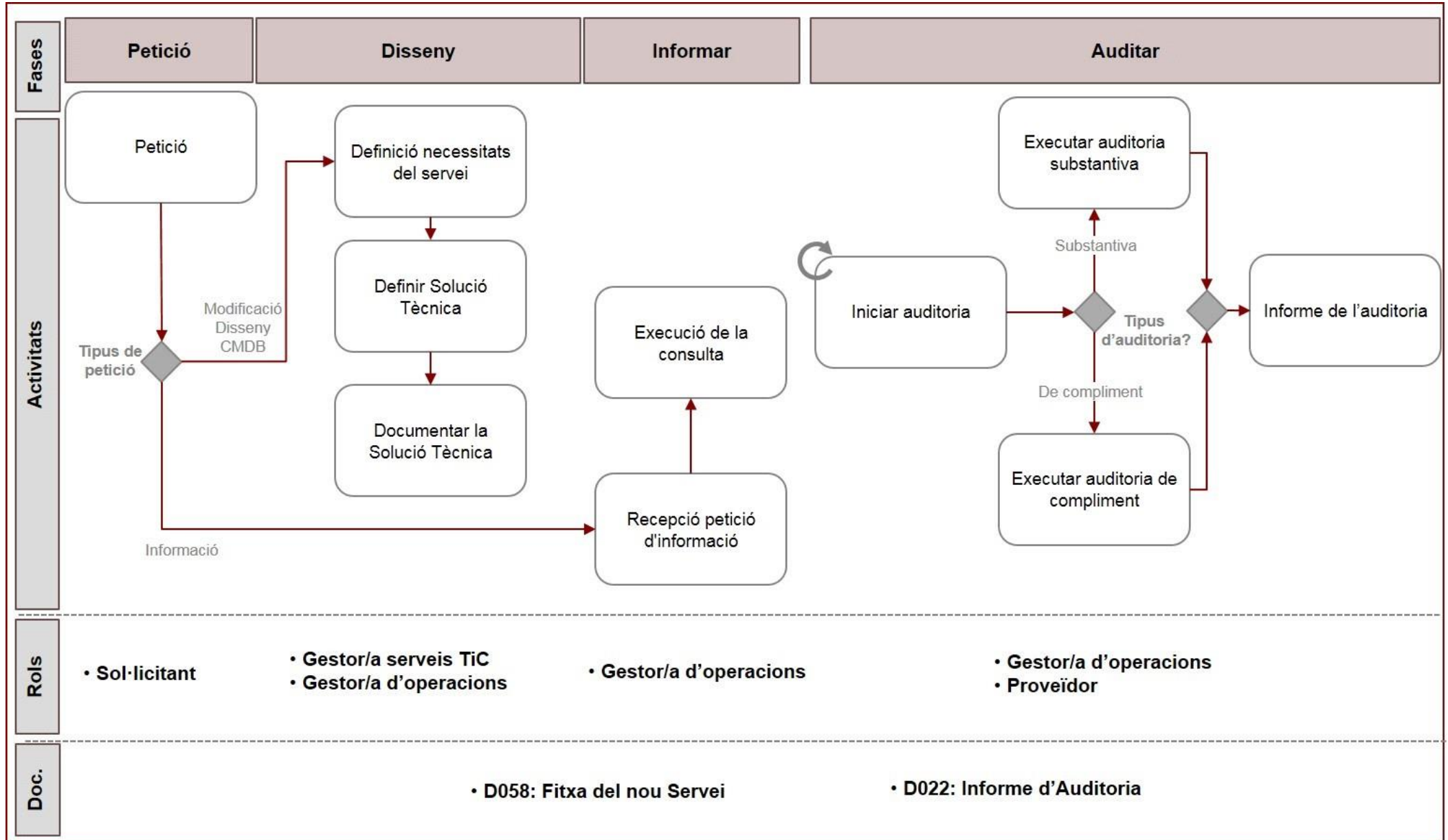
Objectiu del procés

La Gestió de la Configuració i l'Inventari és responsable de mantenir informació fiable i actualitzada sobre tots els elements de configuració (CIs) per tal de donar suport a la resta de processos.

Abast del procés

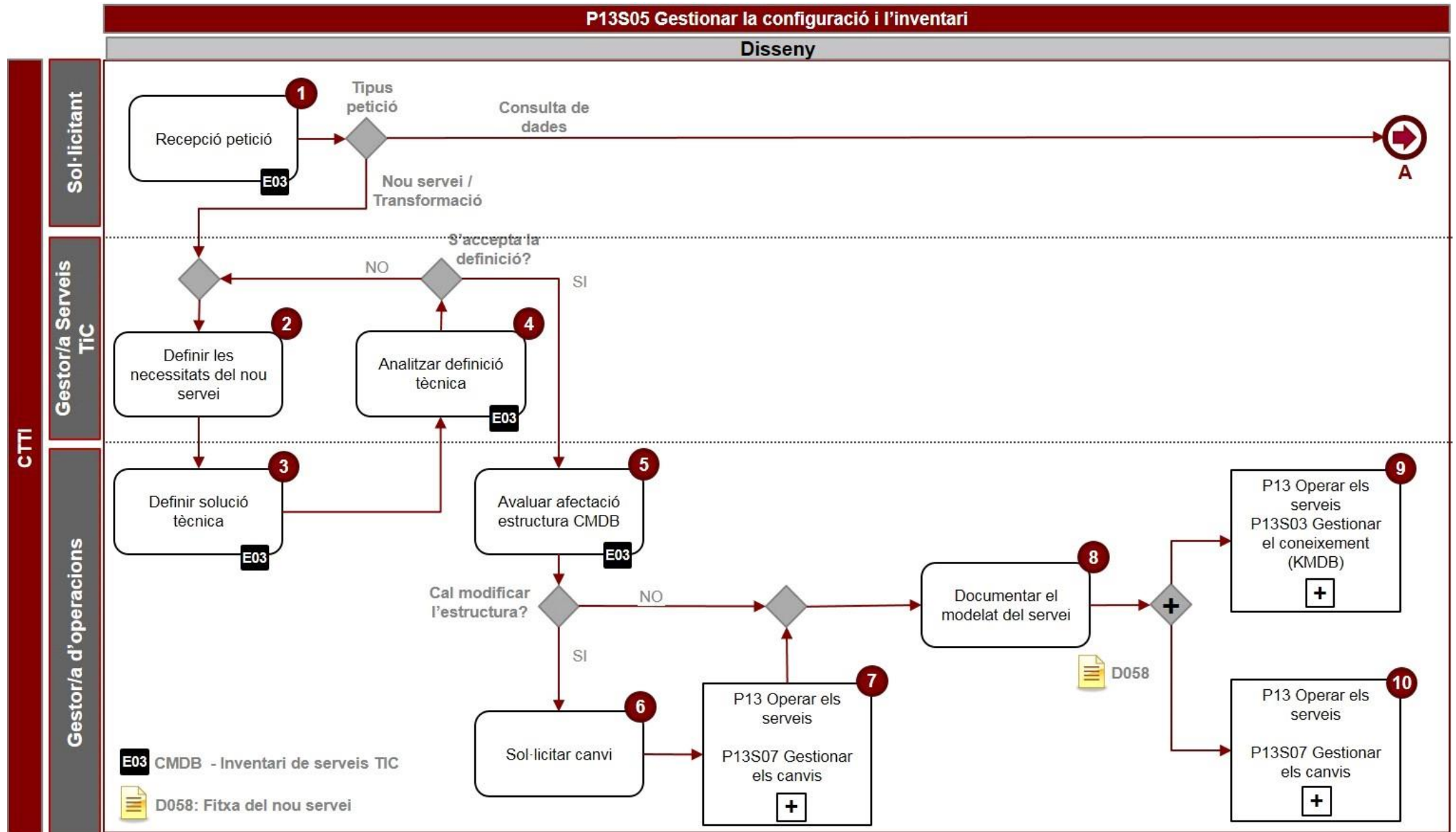
P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Fluxgrama elevat



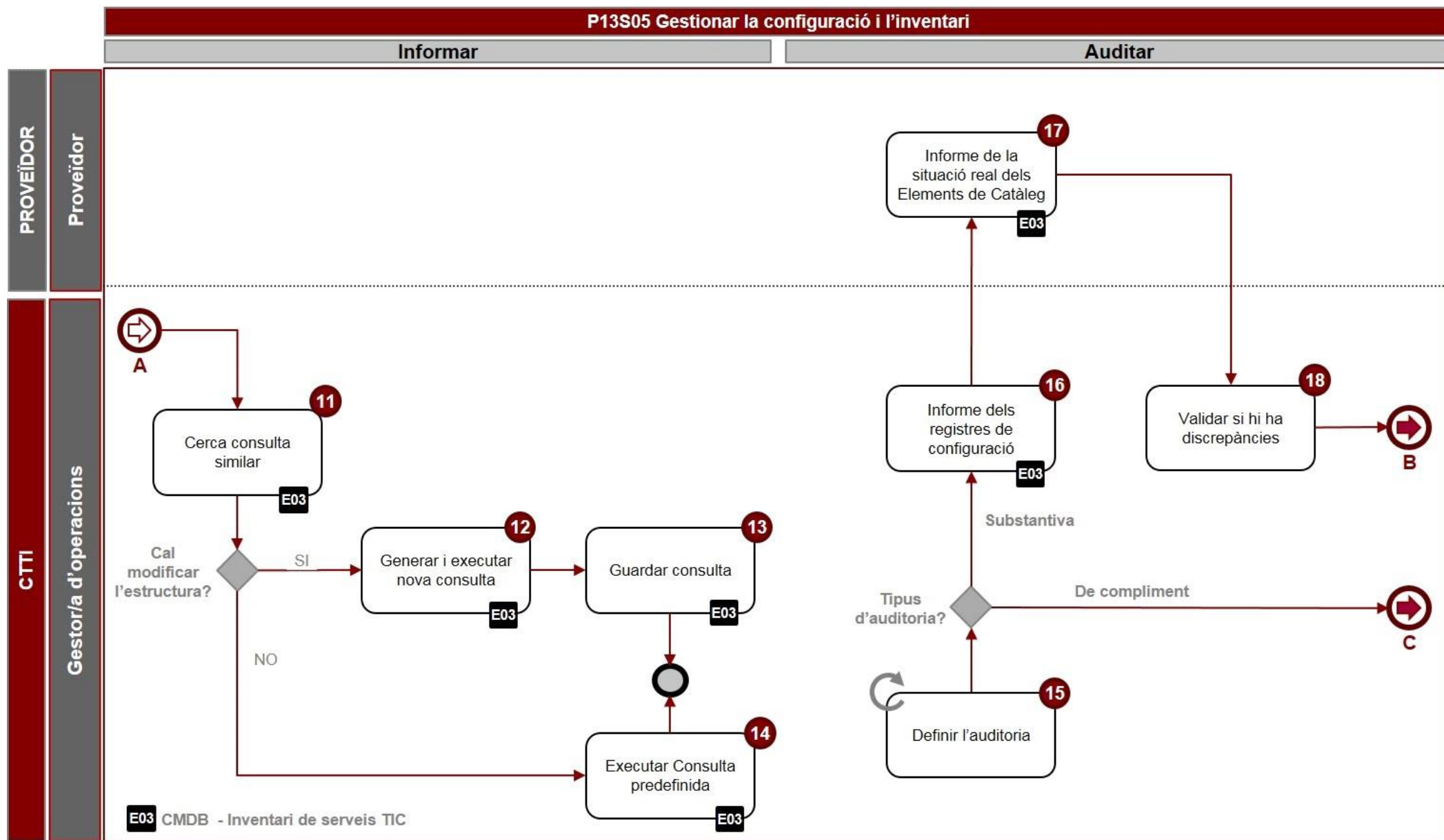
P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Fluxgrama



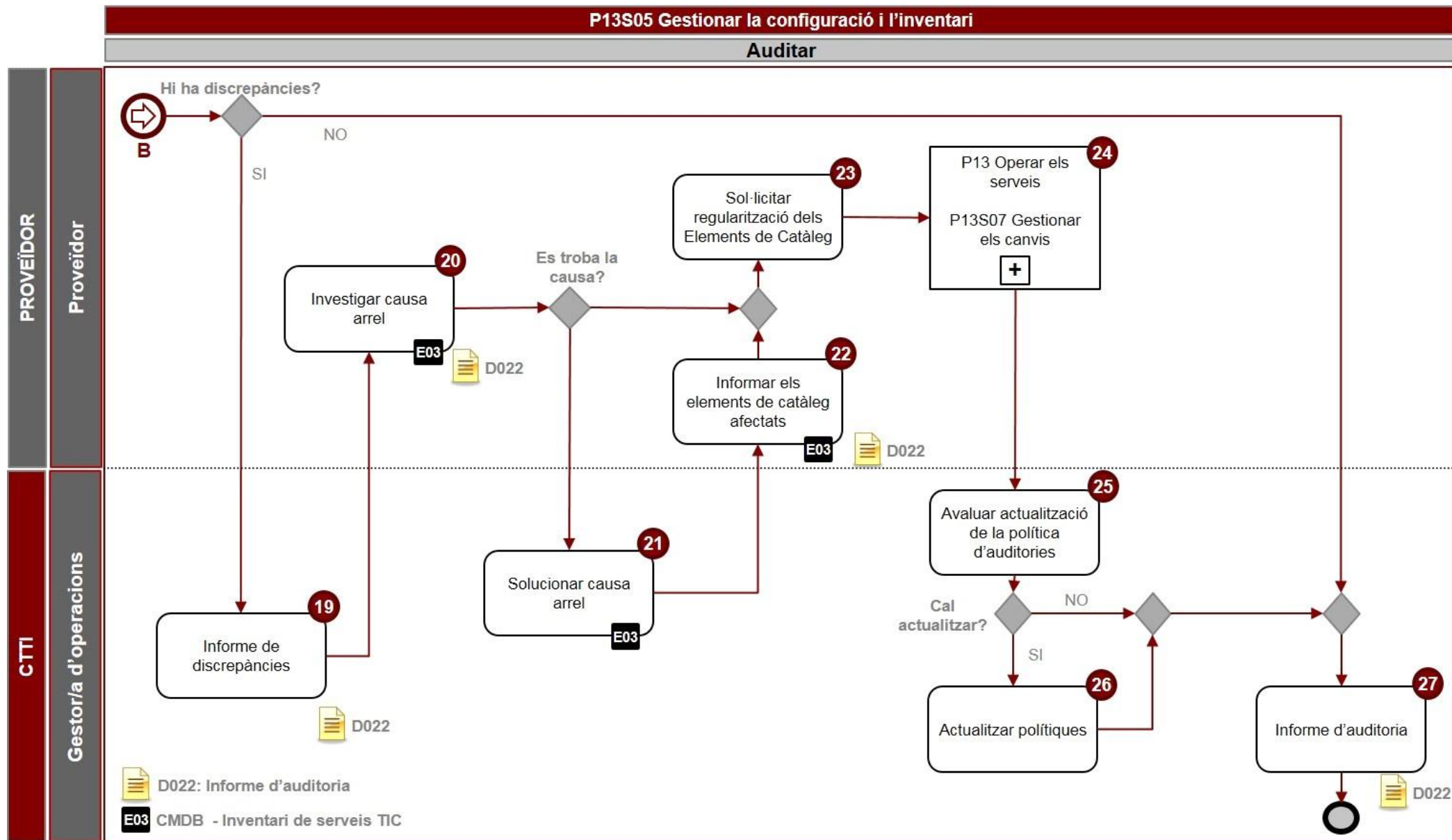
P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Fluxgrama



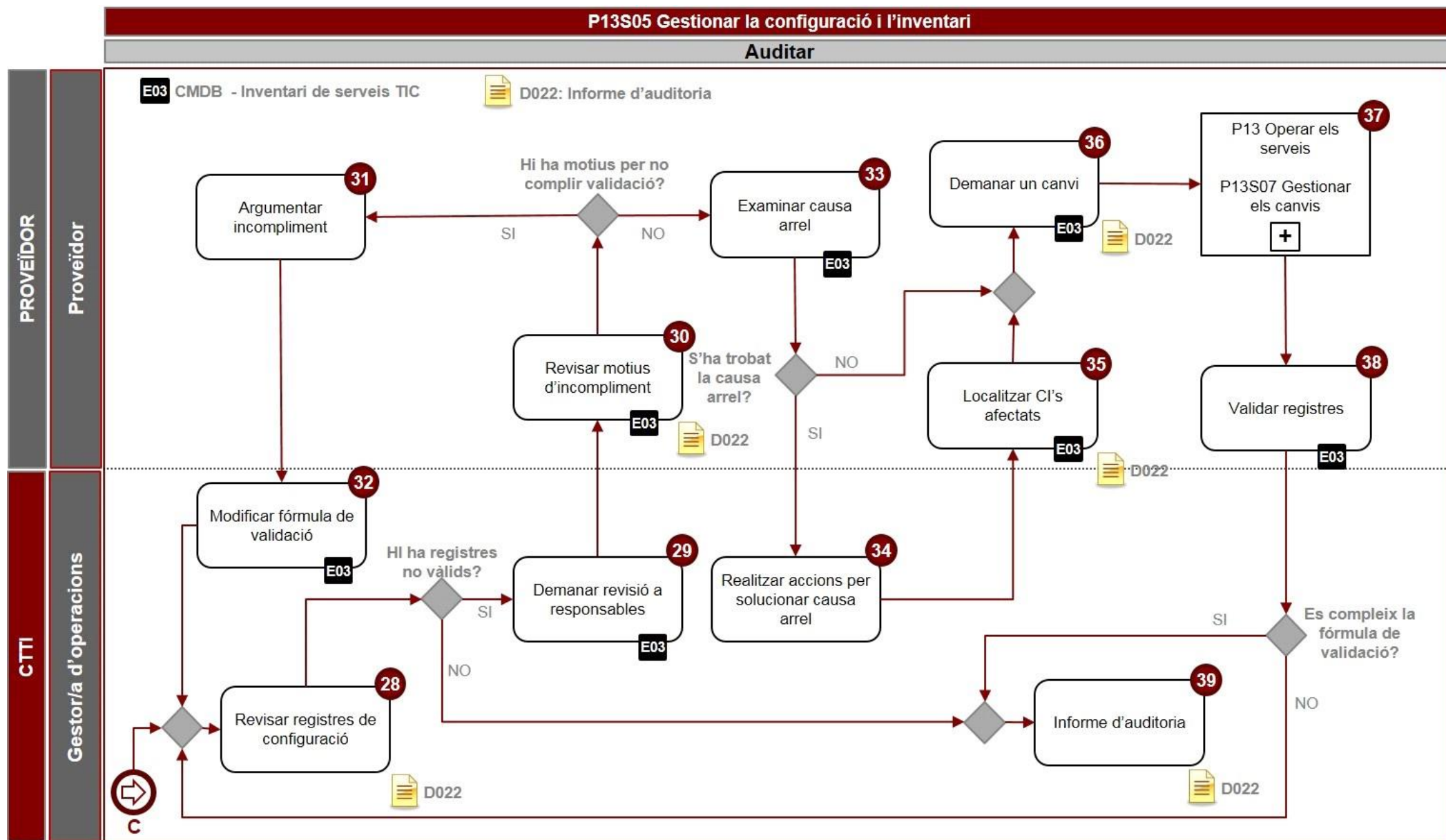
P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Fluxgrama



P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Fluxgrama



P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
1	Recepció petició El subprocés de Gestionar la configuració i l'inventari pot rebre peticions que tenen origen, principalment, en dos altres subprocessos del procés d'Operar el Servei: Gestionar els canvis i Gestionar les peticions.	Sol·licitant	E03	--	--
2	Definir les necessitats del nou servei En cas que la petició es refereixi a la posada en marxa d'un nou servei, o bé, a la transformació d'un existent, el gestor de serveis realitzarà la descripció de les seves necessitats tècniques.	Gestor/a Serveis TIC	--	--	--
3	Definir la solució tècnica A partir de les necessitats expressades pel Gestor de Serveis, el gestor d'operacions definirà la solució tècnica per registra els elements de catàleg del nou servei a la CMDB: Atributs, relacions i nomenclatura.	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
4	Analitzar definició tècnica El gestor de serveis revisarà la solució tècnica proposada i l'acceptarà, si correspon.	Gestor/a Serveis TIC	E03	--	--
5	Avaluar afectació Estructura CMDB En cas que la solució tècnica sigui acceptada per part del responsable del servei es procedeix a avaluar si cal crear nous atributs o relacions a la CMDB.	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
6	Sol·licitar canvi En cas que calgui crear nous atributs o relacions, s'ha de preparar un canvi per crear-los. Aquest canvi serà de tipologia normal per que ha d'incloure proves a l'entorn d'integració.	Gestor/a d'operacions	--	--	--
7	P13S07 - Gestionar els canvis Es crida al procés de Gestionar els canvis amb l'objectiu de crear o modificar atributs de la CMDB.	PROCÉS	--	--	--
8	Documentar el modelat del servei Documentar la solució tècnica definida: atributs, relacions i nomenclatura.	Gestor/a d'operacions	--	--	D058
9	P13S03 - Gestionar el coneixement (KMDB) Per tal de registrar la solució tècnica definida es crida al procés de Gestionar el coneixement (KMDB) sol·licitant afegir un nou article de coneixement.	PROCÉS	--	--	--

P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
10	P13S07 - Gestionar els canvis El resultat del disseny i la planificació es retorna al procés de Gestionar els canvis per tant que es porti a terme la posada en servei.	PROCÉS	--	--	--
11	Cerca consulta similar Es verifica si aquesta petició ja ha estat sol·licitada anteriorment per poder aprofitar del repositori les consultes estàndards.	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
12	Generar i executar nova consulta Execució de la consulta predefinida a la CMDB. Addicionalment, es realitza un càlcul de les vegades que s'ha executat la petició per tal d'avaluar el número de peticions similars quan sigui necessari.	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
13	Guardar Consulta Guardar la nova consulta al repositori per poder reaprofitar-la per properes peticions. Aquesta consulta ha d'estar correctament inventariada i indexada.	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
14	Executar consulta predefinida Execució de la consulta predefinida a la CMDB. Addicionalment, es realitza un càlcul de les vegades que s'ha executat la petició per tal d'avaluar el número de peticions similars quan sigui necessari.	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
15	Definir l'auditoria El procés determina una política d'auditories. Aquesta política arrenca, segons els criteris establerts, auditories per validar la informació continguda a la CMDB i es determina l'abast de l'auditoria. Els criteris per llençar una auditoria poden ser: periòdics, aleatoris o com a conseqüència d'informes negatius d'auditories. Per altre part, es determina un criteri que ha de complir un determinat grup de dades. Per això es defineix una determinada formula que permeti identificar de forma automàtica els elements mal registrats.	Gestor/a d'operacions	--	--	--
16	Informe dels registres de configuració Es genera un informe que conté tota la informació relativa als registres de configuració que formen part de l'abast i les seves relacions	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
17	Informe de la situació real dels Elements de Catàleg Es genera un informe, de manera automàtica si es disposa de les eines o manual. si cal una revisió física, dels CIs i les seves relacions	Proveïdor	E03	--	--

P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
18	Validar si hi ha discrepàncies Es revisa si l'informe dels registres de configuració amb l'informe de la situació real, per comprovar si existeixen discrepàncies.	Gestor/a d'operacions	--	--	--
19	Informe de discrepàncies En cas que es trobin discrepàncies entre els dos informes es genera un informe que posi de manifest les diferències entre els dos informes anteriorment esmentats.	Gestor/a d'operacions	--	--	D022
20	Investigar causa arrel Es busca quin és el motiu que ha provocat la discrepància. Aquesta tasca és responsabilitat del proveïdor però pot ser necessària l'ajuda del Gestor de la Configuració per trobar la causa arrel.	Proveïdor	E03	--	D022
21	Solucionar causa arrel Si es troba la causa arrel de la incidència es prenen les accions necessàries per tal d'evitar que la discrepància es torni a produir.	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
22	Informar els elements de catàleg afectats Un cop coneguda la causa arrel es busca si hi ha altres elements de catàleg afectats pel mateix error per tal de regularitzar la informació a la CMDB, i s'informen.	Proveïdor	E03	--	D022
23	Sol·licitar regularització dels Elements de Catàleg En el cas que hi hagi causa arrel, es registrarà un canvi amb l'objectiu de regularitzar tots els elements de catàleg localitzats a l'activitat anterior; si no hi ha causa arrel, el canvi servirà per regularitzar els CIs incorrectes que s'han trobat a l'auditoria.	Proveïdor	--	--	--
24	P13S07 - Gestionar els canvis Es crida al procés de Gestionar els canvis per dur a terme la regularització dels elements del catàleg.	PROCÉS	--	--	--
25	Avaluar actualització de la política d'auditories S'avalua si cal actualitzar la política d'auditories per, entre d'altres, augmentar o disminuir la seva freqüència.	Gestor/a d'operacions	--	--	--
26	Actualitzar polítiques En cas que calgui actualitzar la política d'auditories, es genera un informe d'auditoria resumint el resultat de la mateixa i s'incorpora a la eina.	Gestor/a d'operacions	--	--	--

P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
27	Informe d'auditoria substantiva Finalment, es realitzarà un informe amb el resultat de l'auditoria substantiva realitzada	Gestor/a d'operacions	--	--	D022
28	Revisar registres de configuració Es genera un informe que conté tota la informació relativa als registres de configuració que no compleixen la fórmula de validació.	Gestor/a d'operacions	--	--	D022
29	Demandar revisió a responsables Es demana al responsable dels Elements de Catàleg que els revisin i ens informin si són incorrectes o si hi ha algun motiu pel que no compleixin la fórmula de validació.	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
30	Revisar motius d'incompliment El proveïdor revisa si els elements de catàleg identificats estan mal inventariats o si hi ha algun motiu pel qual la fórmula de validació no s'hagi de complir.	Proveïdor	E03	--	D022
31	Argumentar incompliment El proveïdor argumenta els motius pels que no es compleix la fórmula de validació.	Proveïdor	--	--	--
32	Modificar fórmula de validació Revisar l'argumentació del proveïdor i modificar la fórmula de validació per identificar els elements de catàleg realment mal configurats.	Gestor/a d'operacions	E03	--	--
33	Examinar Causa arrel Cal identificar quina ha estat la causa arrel que els elements identificats estiguin mal registrats.	Proveïdor	E03	--	--
34	Realitzar accions per solucionar causa arrel Quan s'identifica la causa arrel, cal prendre les accions necessàries per solucionar la causa arrel i evitar que es repeteixi l'error.	Gestor/a d'operacions	--	--	--
35	Localitzar Cl's afectats Cal identificar tots els elements de catàleg que siguin erronis degut a la mateixa causa arrel.	Proveïdor	E03	--	D022
36	Demandar un canvi En el cas que hi hagi causa arrel, es crearà un canvi per corregir els registres de configuració no vàlids trobats, però si no hi ha causa arrel, es farà per regularitzar els registres de configuració incorrectes.	Proveïdor	E03	--	D022

P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Descripció de les activitats

ID	Activitat	Actor	Eina	Com.	Doc.
37	P13S07 - Gestionar els canvis Es crida al subprocés de Gestionar els canvis per tal de modificar els registres de configuració incorrectes.	PROCÉS	--	--	--
38	Validar registres El proveïdor registra a la eina que ha corregit es registres de configuració. Es valida que un cop solucionats els errors tots els registres de configuració compleixen la fórmula de validació.	Proveïdor	E03	--	--
39	Informe d'Auditoria de compliment Finalment, es realitzarà un informe amb el resultat de l'auditoria de compliment realitzada	Gestor/a d'operacions	--	--	D022

P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Actors del procés i matriu RASCI

Actor	Descripció	RASCI
Sol·licitant	Agent que demana o peticona quelcom. Seria el peticionari o demandant. El seu paper no és el de liderar o impulsar allò sol·licitat, sinó el de rebre una resposta, i activar els mecanismes per poder obtenir-la.	Executa
Proveïdor	Prestador de béns i serveis que el CTTI necessita per poder portar a terme les seves activitat primàries de la cadena de valor (conformar les solucions TIC i la seva Governança) i la seves activitats de suport (gestió pròpia de l'empresa).	Executa
Gestor/a Serveis TIC	Especialista d'àmbit d'actuació tàctic/operatiu. Les seves principals funcions són: executar la gestió d'un o diversos serveis tecnològics, d'acord amb els procediments i processos del CTTI i les directrius del superior, amb la finalitat de garantir el compliment de les necessitats i prestació definides per l'àrea de client.	Executa, Consultat
Gestor/a d'operacions	Especialista d'àmbit d'actuació tàctic/operatiu. Les seves principals funcions són: executar els processos de canvis, configuració i inventari, problemes, entregues i desplegaments, esdeveniment (monitoratge) i identitats; d'acord amb la política i procediments del CTTI, amb la finalitat d'assegurar que aquests es duen a terme amb els nivells de qualitat, continuïtat i disponibilitat requerits.	Executa, Responsable

P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Recursos

DOCUMENTS

Codi	Nom
D022	Informe d'auditoria
D058	Fitxa de servei

COMUNICACIONS

P13S05 - Gestionar la configuració i l'inventari

Recursos

EINES

Codi	Nom	Descripció
E03	CMDB - Inventari de serveis TIC	Base de dades de la gestió de la configuració que emmagatzema els registres de configuració dels serveis i solucions TIC. Aquests registres contenen la informació dels elements de configuració, necessària per a la prestació i operació del servei de les seves interrelacions.