

ИТ-инфраструктура предприятия

Процессы «Управление конфигурациями» и «Управление
изменениями»

План

- Управление конфигурациями
- Управление изменениями

Управление конфигурациями

Управление конфигурациями

Согласно ITIL:

Процесс, отвечающий за управление информацией о Конфигурационных единицах, необходимой для предоставления ИТ-услуг, включая их Взаимоотношения. Эта информация контролируется в течение всего Жизненного цикла КЕ. Управление конфигурациями является частью более общего Процесса Управления активами и конфигурациями.

Процесс помогает получать достоверную и актуальную информацию об ИТ-инфраструктуре

Позволяет ответить на вопросы

- Какие ИТ-компоненты используются в настоящее время по каждой модели (версии) и на протяжении какого времени?
- Какие Конфигурации ИТ-компонентов являются существенными для определенных услуг?
- Какие ИТ-компоненты нужно выводить из операционной среды и какие требуют модернизации?
- Какие имеются лицензии и достаточно ли их?
- Какие ИТ-компоненты необходимы для поддержки процесса восстановления в случае чрезвычайной ситуации?
- и др.

Управление конфигурациями

Не стоит путать с Управлением Активами

Управление Активами – это бухгалтерский процесс мониторинга амортизации активов, чья закупочная цена превышает определенную величину.

Эффективно работающая система Управления Активами может послужить основой для системы Управления Конфигурациями.

Цель и задачи процесса

Содействие в Управлении Значимостью ИТ-услуг (сочетание требований заказчика, качества и затрат) путем поддержки логической модели ИТ-инфраструктуры и ИТ-услуг и предоставления информации о них другим бизнес-процессам.

Задачи:

- регистрация детальной информации об ИТ-компонентах и услугах, предоставляемых организацией;
- предоставление информации и документации для поддержки других процессов сервис-менеджмента.

Основные определения по ITIL v3

- Базовое состояние конфигурации
- Структура конфигурации
- Конфигурация
- Контроль конфигурации
- Конфигурационная единица (КЕ)
- Компонент составной КЕ
- Идентификация конфигурации
- База данных управления конфигурациями (CMDB)
- Система управления конфигурациями (CMS)

Конфигурация

Базовое состояние Конфигурации, которое было формально согласовано и находится под контролем процесса Управления изменениями. Базовое состояние конфигурации используется как основа для будущих Сборок, Релизов и Изменений

Конфигурация — общий термин, используемый для описания группы Конфигурационных единиц, которые функционируют совместно для предоставления ИТ-услуг, или образуют собой определенную часть ИТ-услуг. Конфигурация также используется для обозначения набора параметров (настроек) одной или более КЕ

Конфигурация

Структура конфигурации — иерархические и другие
Взаимоотношения между всеми Конфигурационными
единицами, которые образуют Конфигурацию

Контроль конфигурации — деятельность, отвечающая за то,
что управление добавлением, модификацией или удалением
КЕ выполняется должным образом, например, через
оформление Запросов на изменения или Запросов на
обслуживание

Конфигурационная единица

Любой Компонент, который нуждается в управлении для того, чтобы предоставлять ИТ-услугу. Информация о каждой КЕ регистрируется в форме Записи о КЕ в Системе управления конфигурациями и поддерживается актуальной в течение всего Жизненного цикла процессом Управления конфигурациями. КЕ находятся под контролем Управления изменениями. Типичными примерами КЕ являются ИТ-услуги, оборудование, программное обеспечение, здания, люди и документы, такие как Процессная документация и Соглашения об уровне услуг (SLA)

Системы управления конфигурациями

Система управления конфигурациями (CMS) — набор инструментов и баз данных, которые используются для управления данными о Конфигурациях Поставщиком ИТ-услуг.

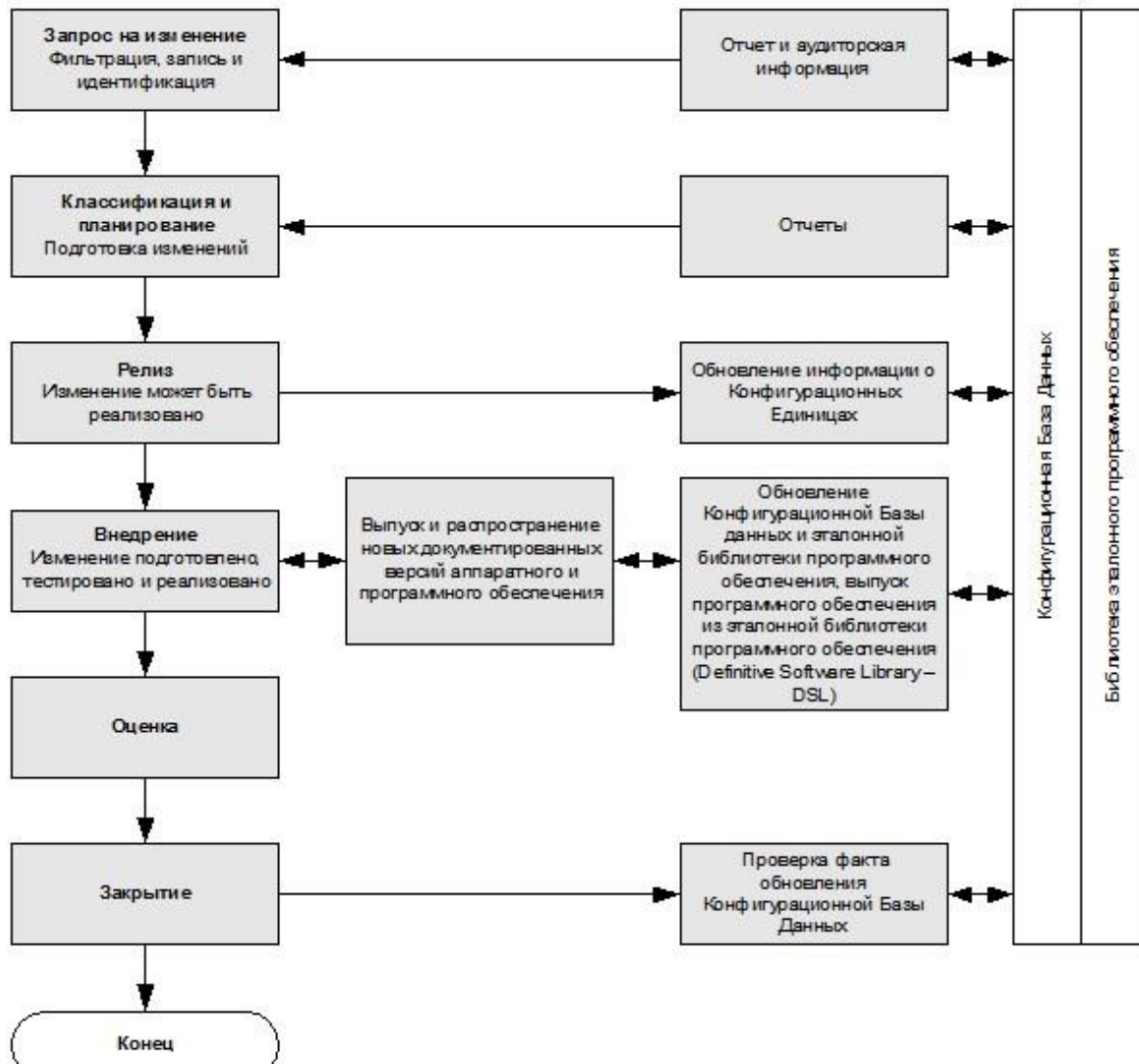
CMS также содержит информацию о Инцидентах, Проблемах, Известных ошибках, Изменениях и Релизах; может содержать данные о сотрудниках, Поставщиках, местоположениях, Бизнес-единицах, Заказчиках и Пользователях.

CMS находится под управлением процесса Управления конфигурациями и используется всеми Процессами Управления ИТ-услугами.

База данных управления конфигурацией

База данных, используемая для хранения Записей о КЕ на всем протяжении их Жизненного цикла. Система управления конфигурациями управляет одной и более CMDB, и каждая CMDB хранит Атрибуты КЕ, и Взаимоотношения с другими КЕ.

Управление Изменениями



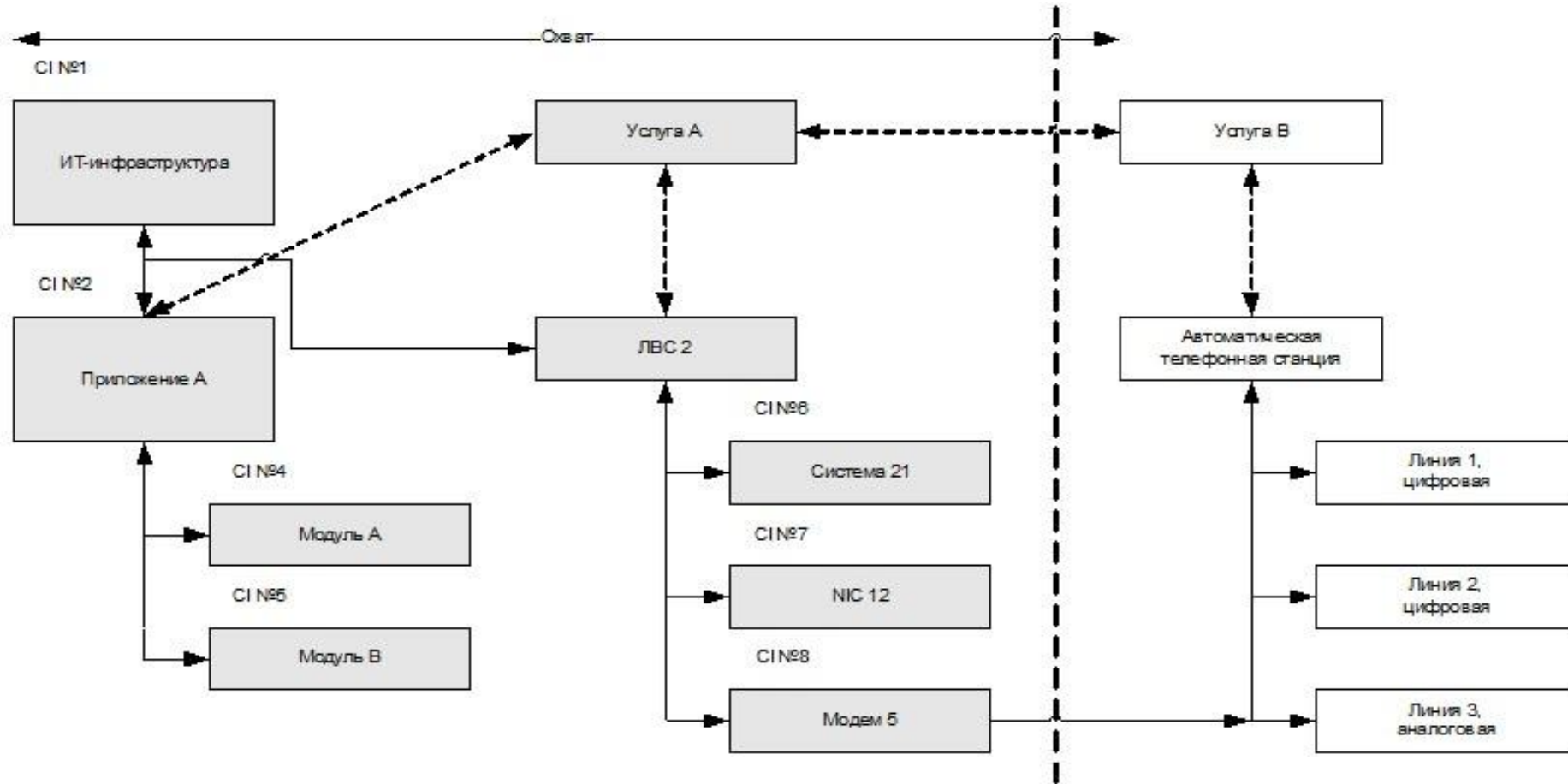
Взаимоотношения СМДВ и других процессов



Действия при разработке процесса

- Планирование
- Идентификация
- Контроль
- Мониторинг
- Верификация
- Отчетность

Охват CMDB



Проблемы, влияющие на процесс

- Неправильно определен охват (границы) Конфигурационной Базы Данных или Уровень Детализации Конфигурационных Единиц
- Неадекватная система ручной обработки
- Чрезмерно плотный график работы
- Попытки обхода процесса
- и др.

Управление изменениями

Основные этапы процесса

- Регистрация
- Приём в обработку
- Классификация
- Планирование
- Компоновка и испытания
- Внедрение
- Оценка