

CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | OBJETIVO | 3 |
| 2 | DESTINATARIOS | 3 |
| 3 | GLOSARIO | 3 |
| 4 | REFERENCIAS NORMATIVAS | 5 |
| 5 | GENERALIDADES | 5 |
| 5.1 | POLITICAS DEL PROCEDIMIENTO | 6 |
| 5.2 | INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE ITIL..... | 8 |
| 6 | REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO | 9 |
| 7 | DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES..... | 13 |
| 7.1 | PlaneaR la configuración | 13 |
| 7.1.1 | Solicitar el requerimiento y descubrimiento de CI's | 13 |
| 7.1.2 | Elaborar plan de trabajo y definir actividades a desarrollar. | 13 |
| 7.1.3 | Definir el propósito, roles, responsabilidades y actividades..... | 14 |
| 7.2 | ClasificaR y cargAR elementos configuración..... | 14 |
| 7.2.1 | Identificar CI's a cargar o actualizar..... | 14 |
| 7.2.2 | Revisar alcance de la CMDB. | 14 |
| 7.2.3 | Clasificar CI's..... | 15 |
| 7.2.4 | Definir plantilla para el cargue en la CMDB. | 15 |
| 7.2.5 | Validar información y diligenciar plantilla. | 15 |
| 7.2.6 | Consolidar y realizar el cargue de la información a la herramienta de gestión. 15 | |
| 7.2.7 | Crear relaciones entre CI's. | 16 |
| 7.2.8 | Definir línea base de la CMDB..... | 16 |
| 7.3 | reportar Novedades de CI's | 16 |

| | | |
|---|---|--|
| Elaborado por: | Revisado y Aprobado por: | Aprobación Metodológica por: |
| Nombre: Yeison Latorre Ruiz | Nombre: Francisco Andrés Rodríguez Eraso | Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz |
| Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos | Cargo: Jefe Oficina de Tecnología e Informática | Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad |
| | | Fecha: 2020-12-03 |

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

| | | |
|-------|---|----|
| 7.3.1 | Identificar el CI o CI's reportados..... | 16 |
| 7.3.2 | Identificar existencia del CI..... | 16 |
| 7.3.3 | Generar caso..... | 16 |
| 7.3.4 | Revisar cantidad de CI's afectados..... | 17 |
| 7.3.5 | Definir plantilla para actualizar la información..... | 17 |
| 7.3.6 | Realizar actualización manual de la información..... | 17 |
| 7.3.7 | Verificar la correcta actualización de la información..... | 17 |
| 7.4 | ActualizaR CMDB..... | 17 |
| 7.4.1 | Cruzar información entre CMDB y AMM..... | 17 |
| 7.4.2 | Cruzar información entre CMDB e inventario propio de especialistas | 18 |
| 7.4.3 | Generar caso..... | 18 |
| 7.4.4 | Realizar ajustes reportados..... | 18 |
| 7.4.5 | Reportar finalización de ajustes y nuevas novedades encontradas.. | 18 |
| 7.4.6 | Verificar ajustes realizados y actualizar CMDB..... | 19 |
| 7.4.7 | Dejar registro del control y seguimiento..... | 19 |
| 7.5 | ControlAR y MONITOREAR la configuración..... | 19 |
| 7.5.1 | Verificar configuración existente..... | 19 |
| 7.5.2 | Controlar información cargada..... | 19 |
| 7.5.3 | Agregar nuevas configuraciones..... | 19 |
| 7.5.4 | Tomar una muestra del 5% del total de los CI's de los equipos Desktop y Laptop en CMDB..... | 19 |
| 7.5.5 | Identificar novedades..... | 20 |
| 7.5.6 | Identificar acciones para la mejora continua..... | 20 |
| 8 | DOCUMENTOS RELACIONADOS..... | 20 |
| 9 | RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN | 20 |

COPIA NO CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer y controlar los cambios de los componentes, hardware y software para llevar un control adecuado de la información de los nuevos CI's (Ítems de Configuración) y los ya existentes, a través de la planeación e identificación de dichos componentes de los servicios o productos que se generan, trazando líneas base, controlando los cambios de los componentes, analizando el estado de la configuración, con la entrega de reportes y revisiones periódicas de las líneas base definidas para mantener la integridad de los elementos de la configuración (CI) y así las diferentes áreas de la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) que puedan contar con información integral, para la toma de decisiones que afecte la infraestructura tecnológica de la Superintendencia de industria y Comercio.

2 DESTINATARIOS

Servidores públicos y contratistas de la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), así como los proveedores que presten servicios de tecnología y que afecten cualquier activo o ítem de configuración (CI) que sea controlado por la SIC.

3 GLOSARIO

Activo: Los activos de un prestador de servicios incluyen todo lo que pueda contribuir a la prestación de un servicio. Los activos pueden ser uno de los siguientes tipos: gestión, organización, procesos, conocimientos, personas, información, aplicaciones, la infraestructura o el capital financiero.

Ambiente de Producción: Es un ambiente controlado que contiene elementos de configuración en producción utilizados para proporcionar servicios de TI a los clientes.

Ambiente de Pruebas: Es un ambiente controlado que se utiliza para probar los elementos de configuración, liberaciones, servicios de TI y procesos.

Aranda Asset Management (AAM): Herramienta mediante la cual se realiza el descubrimiento de equipos de cómputo, inventarios automáticos de hardware y software

Base de datos de Gestión de Configuración (CMDB): Configuration Management Database (CMDB). Base de datos que almacena los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. El sistema de gestión de la configuración mantiene una o

más CMDB, y cada base de datos almacena los atributos de los elementos de configuración y las relaciones con otros elementos de configuración.

Cambio: Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI. El Alcance debería incluir todos los Servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, Documentación entre otros.

CMDB Importer: Aplicación de apoyo a la herramienta de gestión Aranda CMDB con la cual a partir de una plantilla se realiza el cargue de CI's.

Componente: Es un término genérico que se utiliza para denotar una parte de algo más complejo. Un sistema de información puede ser un componente de un servicio de TI, una aplicación puede ser un componente de una unidad de liberación.

Gestión de Activos de Servicio y Configuraciones (SACM): Service Asset and Configuration Management (SACM). El proceso responsable de asegurar que los activos necesarios para la prestación de servicios se controlan adecuadamente, y que la información precisa y confiable sobre esos activos esté disponible cuando y donde sea necesario. Esta información incluye detalles de cómo los activos se han configurado y las relaciones entre los activos.

Gestión de Cambios: Procedimiento responsable del control del Ciclo de Vida de los Cambios. Su objetivo primario es permitir la ejecución de los Cambios a realizar, con la mínima afectación sobre los Servicios de TI.

Gestión de Incidentes: Es el procedimiento responsable del manejo del ciclo de vida de todos los incidentes asociados con tecnología.

Herramienta de Gestión: Aplicativo por el cual se administran todos los CI's que pertenecen a la CMDB

Incidente: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio que causa o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.

Ítem de Configuración (CI): Es un activo del servicio que puede ser gestionado para entregar un servicio.

ITIL: Conjunto de mejores prácticas destinadas a mejorar la gestión y provisión de servicios TI.

Línea Base: Es una "fotografía" que se utiliza como punto de referencia. Puede utilizarse para medir el impacto de un plan de mejora. Para medir los cambios de

| | | |
|---|---|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIÓN | Código: GS01-P19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 5 de 20 |

rendimiento de los CI's a través del tiempo. También se puede utilizar como base si se requiere devolver un cambio no exitoso.

OTI: Oficina de Tecnología e Informática.

Registro de Configuración: Conjunto de atributos y relaciones de un CI.

Solicitud: Es una declaración formal de lo que se necesita. Una solicitud de servicio es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso; puede tomarse como una petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio TI.

Usuario: Aquella persona u organización que utilizarán el producto, servicio o resultado del proyecto que son los Funcionarios y contratistas de la SIC que hacen uso de los servicios de TI.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

| Jerarquía de la norma | Numero/ Fecha | Título | Artículo | Aplicación Específica |
|-----------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Decreto Nacional | 1008 del 14 de junio de 2018 | Política de Gobierno Digital | Artículo 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.2 | Aplicación total |

5 GENERALIDADES

La Gestión de Activos y Configuración aporta valor a la operación, ya que su propósito es planificar y administrar el ciclo de vida de todos los activos de TI, apoya al control de los costos y presupuestos, hacer frente a los riesgos, tomar decisiones en compra y reutilización, teniendo en cuenta que este proceso incluye la gestión de software, hardware y dispositivos.

Esto a su vez, apoya a la SIC a través de la Oficina de Tecnología e Informática-OTI a administrar y proteger la integridad de los activos de TI para garantizar que sólo los componentes autorizados son utilizados y sólo los cambios autorizados son hechos. Además, el adecuado relacionamiento de CI's en la CMDB y el seguimiento constante de las configuraciones aporta valor evidenciando si algunos de estos presentan fallas recurrentes como cambios en los repuestos de manera continua y

| | | |
|---|---|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIÓN | Código: GS01-P19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 6 de 20 |

equipos en estado de garantía muy frecuente lo que representa un estado de alerta debido a que es posible validar su falla por su estado de obsolescencia.

Nota 1: Los roles y responsabilidades se encuentran detallados en el Anexo 1 “Roles y Responsabilidades – Gestión de Activos y Configuración.”

5.1 POLITICAS DEL PROCEDIMIENTO

- El Gestor de Activos y Configuración debe administrar y proteger la integridad de los activos de TI a través del ciclo de vida para garantizar que sólo los componentes autorizados son utilizados y sólo los cambios autorizados son hechos.
- El Gestor de Activos y Configuración deberá realizar el control y administración del inventario tecnológico de la entidad en el módulo de la CMDB la herramienta ARANDA el cual deberá hacerse de forma automatizada o manual dependiendo la configuración que cada CI permita realizar en la CMDB llevando un seguimiento del historial de cambios de cada CI.
- El Gestor de Activos y Configuración debe garantizar el descubrimiento automático o actualización manual de todos los ítems de configuración, dependiendo la configuración que cada CI que se permita en la CMDB.
- Para el cargue inicial de los Ítems de Configuración los Especialistas de TI y los Técnicos de Soporte en Sitio, deberán utilizar la herramienta “Modelo plantilla CMDB” que deberán diligenciar en los campos que se encuentran descritos y ésta debe ser enviada mediante correo electrónico al Gestor de Activos y Configuración para el cargue masivo de CI’s.
- Se deberá solicitar generar un caso a la Mesa de Servicios por concepto técnico, para los equipos que se van a dar de baja, devoluciones al almacén y cuando existan configuraciones de perfil esto es con fin de tener un control y seguimiento del cambio del estado de los CI’s de aquellos equipos que no se estén descubriendo por este motivo.
- El Gestor de Activos y Configuración deberá cambiar el estado de los CI’s de todos los equipos tecnológicos que no se hayan descubierto a través del método de descubrimiento automático con la herramienta Aranda Asset Management (AAM) en los últimos dos meses del estado “Asignado” a “Inactivo”.

- El Gestor de Activos y Configuración utilizará la funcionalidad AAM del módulo de CMDB de ARANDA para garantizar que la información de equipos que utilicen Microsoft Windows como sistema operativo (laptops y desktops) sea recolectada, verificada, actualizada y almacenada en la CMDB.
- Los CI's que no reporten actualizaciones en la herramienta después de 30 días deberán ser verificados por el Técnico de Soporte en sitio con el objetivo de validar su estado.
- Los CI's de Infraestructura que no evidencien actualizaciones en la herramienta después de 30 días deberán ser verificados por el Especialista de TI con el objetivo de validar su estado. Para ello desde la Gestión de Configuración se solicitará a la mesa de Servicios la creación de una solicitud en donde se registrará el estado del CI y se adjuntarán las pruebas requeridas que confirmen su estado. De este modo el Gestor de Activos y Configuración realiza los cambios efectuados de los CI's en el módulo de la CMDB de ARANDA de acuerdo con la información entregada por los Especialistas de TI.
- Para un adecuado seguimiento y control el Gestor de Activos y Configuración debe presentar un informe mensual del estado de los CI's y los cambios realizados al Profesional de la Oficina de Tecnología e Informática- OTI para su respectiva revisión.
- La inclusión o cambio de CI's de equipos de cómputo deberá ser informada a la Gestión de Activos y Configuración por medio de una solicitud para que se garantice la actualización en la CMDB y se verifique que los equipos estén siendo escaneados y actualizados en la CMDB.
- Los cambios de los CI's de Configuración para Infraestructura deben ser aprobados por la Gestión de Cambios y de ellos debe quedar trazabilidad en el historial de cada ítem de Configuración.
- El Gestor de Activos y Configuración asistirá al Comité de Cambios (CAB) para tener un mayor control de los cambios en donde implique modificación, o inclusión de nuevos CI's de Infraestructura para la actualización en la CMDB en ARANDA.

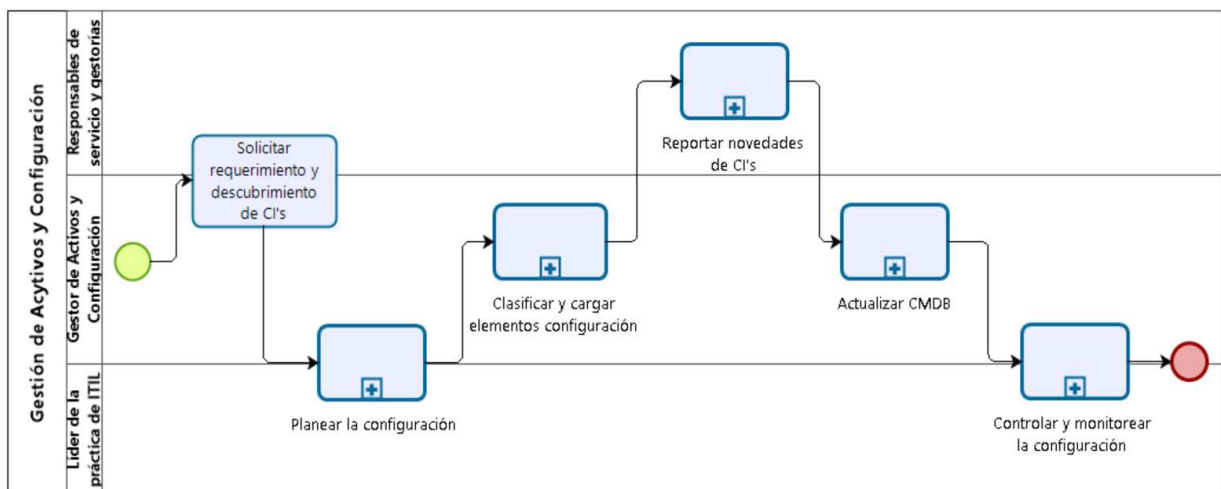
- Los cambios a la estructura de la CMDB (nuevos CI's, tipos de CI, atributos o relaciones) deben ser autorizados por el proceso de Gestión de Cambios y serán notificados a través de un correo al Gestor de Activos y Configuración.
- El Gestor de Activos y Configuración en conjunto con la Analista de Calidad deben realizar seguimiento y control de los Técnicos de Soporte en Sitio y los Especialistas de TI que estén relacionando de manera adecuada los CI's a los incidentes y Solicitudes.
- El Gestor de Activos y Configuración debe realizar el control y administración del inventario de licencias de software y medios físicos en la herramienta ARANDA.
- El Gestor de Activos y Configuraciones debe garantizar que los Técnicos de Soporte en Sitio instalen la aplicación Aranda Asset Management (AAM) en los equipos con el fin de que puedan ser actualizados en la CMDB periódicamente.

5.2 INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE ITIL

- **Gestión de incidentes / Gestión de solicitudes:** La gestión de configuración proporciona toda la información que se necesita para registrar correctamente los incidentes y requerimientos asociando los CI's involucrados y sus responsables. (Recibe información sobre el CI' que puede estar generando el incidente, sobre las categorías, grupos de asignación y datos de contacto del solicitante).
- **Gestión de cambios:** Recibe información del estado de los CI's y sus relaciones e Identifica el impacto de los cambios propuestos y se informa sobre cualquier cambio implementado para actualizar la CMDB. Además, se informa sobre los cambios no autorizados.
- **Administración de repuestos y garantías:** Proporciona información a la gestión de activos y configuración sobre el cambio del hardware y software de los diferentes CI's que se reportaron por repuestos o garantías.
- **Gestión de disponibilidad:** Recibe información de la cantidad de CI's, sus categorías y demás datos de configuración que puedan afectar la disponibilidad de un servicio para determinar a cuáles se les debe realizar monitoreo.

- **Gestión de capacidad:** Se proporciona la información sobre cantidad de CI's, versiones de sistemas, configuración y usabilidad de los recursos de activos que se descubren por AAM. Esto ayudara a la toma de decisiones para la adquisición de nuevos recursos de tecnología.
- **Gestión de continuidad:** El conocimiento de cuales activos de TI son críticos y de los cuales depende la organización para la entrega de servicios o productos, el control de repuestos y el software clave.
- **Gestión de liberación y entrega:** Recibe información del estado del CI y sus relaciones para medir el impacto de una nueva versión y los recursos necesarios que se puedan llegar a requerir.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



| No. | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|-----|---------------------------------|---|---|--|-------------------------------------|
| 1 | PLANEAR LA CONFIGURACIÓN | Entrega de documentación con nuevos elementos al Gestor Activos y Configuración. Inventario base de activos y configuración. | Definir el procedimiento inicial que se debe establecer para el cargue y descubrimiento de CI's de la información base: Las actividades que comprende son las siguientes: -Solicitar requerimiento y descubrimiento de CI's | Gestor de Activos y Configuración. Líder de la práctica de ITIL | Plan de trabajo con roles definidos |

| No. | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|-----|--|--|--|--|---|
| | | Anexo 2. Categorías CMDB y Plantilla CMDB - Procedimiento activos y configuración. | -Elaborar plan de trabajo y definir actividades a desarrollar. -Definir el propósito, roles, responsabilidades y actividades. | | |
| 2 | CLASIFICAR Y CARGAR ELEMENTOS CONFIGURACIÓN | Plan de trabajo actualizado. Información analista de garantías. Documento GS01-F14 Creación o modificación de servidores. Documento GS01-F17 creación de base de datos. Plantilla CMDB Importer. Anexo 2. Categorías CMDB y Plantilla CMDB - Procedimiento activos y configuración. Anexo 3. Modelo Plantilla CMDB - Procedimiento activos y configuración. | Definir un plan de Gestión de Activos y Configuración que permita clasificar y cargar nuevos CI's en la herramienta de gestión Aranda CMDB Las actividades que comprende son las siguientes: -Identificar CI's a cargar o actualizar. -Revisar alcance de la CMDB. -Clasificar CI's. -Definir plantilla para el cargue en la CMDB. -Validar información y diligenciar plantilla. -Consolidar y realizar el cargue de la información a la herramienta de gestión. -Identificar y corregir errores en el cargue de la información. -Crear relaciones entre CI's. -Definir línea base de la CMDB. | Gestor de Activos y Configuración. Especialistas de TI. Analista de Garantías y/o Repuestos. | Documento CMDB actualizado con los nuevos CI's reportados. Documento línea base actualizado. |
| 3 | REPORTAR NOVEDADES DE CI'S | Reportes soporte en sitio. Reportes especialistas TI. | Definir las actividades para la Gestión de Activos y Configuración que permita clasificar, actualizar y cargar CI's en la herramienta de gestión Aranda CMDB que | Gestor de Activos y Configuración. Analista de Repuestos. | Documento CMDB actualizado. Documento línea base actualizado. |

| No. | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|-----|--------|--|--|---|---------|
| | | <p>Reportes analista de repuestos y garantías.</p> <p>Entrega documento configuración equipo de cómputo.</p> <p>Documento GS01-F13 Entrega de equipos.</p> <p>Documento GS01-F08 Lista de chequeo para alistamiento de equipos de cómputo SIC.</p> <p>Documento GS01-F14 Creación o modificación de servidores.</p> <p>Documento GS01-F17 creación de base de datos.</p> <p>Documentos GS01-F10 Instalación de equipo para teletrabajo</p> <p>Anexo 3. Modelo Plantilla CMDB - Procedimiento activos y configuración</p> | <p>presenten novedades o afectaciones</p> <p>Las actividades que comprende son las siguientes:</p> <p>-Identificar el CI o CI's reportados.</p> <p>-Identificar existencia del CI.</p> <p>-Generar caso.</p> <p>-Revisar cantidad de CI's afectados.</p> <p>-Definir plantilla para actualizar la información.</p> <p>-Realizar actualización manual de la información.</p> <p>-Verificar la correcta actualización de la información.</p> | <p>Analista de Garantías.</p> <p>Técnico de Soporte en Sitio.</p> <p>Analista de Mesa de Servicios.</p> <p>Especialista TI.</p> | |

| No. | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|-----|--|---|--|---|--|
| 4 | ACTUALIZAR CMDB | Herramienta de gestión de la CMDB. Aplicación AAM. Anexo 3. Modelo Plantilla CMDB - Procedimiento activos y configuración | Definir las actividades para la Gestión de Activos y Configuración que permita realizar actualizaciones mensuales teniendo en cuenta la información que se encuentra en la herramienta de gestión ARANDA Las actividades que comprende son las siguientes: -Cruzar información entre CMDB y AMM. -Cruzar información entre CMDB e inventario propio de especialistas. -Generar caso. -Realizar ajustes reportados. -Reportar finalización de ajustes y nuevas novedades encontradas. -Verificar ajustes realizados y actualizar CMDB. -Dejar registro del control y seguimiento. | Gestor Activos y Configuración. Técnico Soporte en Sitio. Especialista TI. Analista mesa de servicios. Coordinador mesa de servicios. | Reporte Actualización CMDB y AAM. Documento línea base actualizado. Informe mensual. |
| 5 | CONTROLAR Y MONITOREAR LA CONFIGURACIÓN | Herramienta gestión CMDB. Aplicación AAM. | Asegurar que existan controles adecuados de los cambios en CI's y seguimiento a la información ya cargada en las herramientas de gestión Las actividades que comprende son las siguientes: -Verificar configuración existente. -Controlar información cargada. | Gestor Activos y Configuración. Líder de la práctica de ITIL. Gestor de Cambios. | Reporte CMDB actualizado. Informe mensual. |

| No. | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|-----|--------|----------|---|-------------|---------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> -Agregar nuevas configuraciones. -Tomar una muestra del 5% del total de los CI's de los equipos Desktop y Laptop en CMDB. -Identificar novedades. -Identificar acciones para la mejora continua. | | |

7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 PLANEAR LA CONFIGURACIÓN

7.1.1 Solicitar el requerimiento y descubrimiento de CI's

El Gestor de Activos y Configuración se encarga inicialmente de solicitar y crear los requerimientos a la Mesa de Servicios cuando existan cambios en el estado de los CI's provenientes de los Técnicos de Soporte en Sitio y Especialistas de TI ya sea por concepto técnico de equipos a dar de baja como equipos en estado de "Garantía" o en estado de "Reparación" e "Inactivos" con el fin de actualizar los estados mensualmente en el módulo de la CMDB de ARANDA. Por otra parte, el Gestor de Activos y Configuración se encarga de realizar el seguimiento mensual a la aplicación Aranda Asset Management (AAM) para verificar que esté realizando el descubrimiento de los CI's.

7.1.2 Elaborar plan de trabajo y definir actividades a desarrollar.

El Gestor de Activos y Configuración en conjunto con el Líder de la práctica de ITIL, deben definir las actividades que se deben ejecutar para realizar el cargue masivo de nueva información en la CMDB o poblarla desde 0 si llegase a ser el caso. Esta actividad se lleva a cabo al recibir información masiva de nuevos CI's y que a su vez esta requiera la creación de nuevas categorías o funcionalidades dentro de la herramienta de gestión; así mismo aplica en caso de que se requiera actualizar la información de todos los CI's o que se requiera cambiar la información de los CI's de una categoría específica.

Para lo anterior se definirá un plan de trabajo donde se analizará el impacto que tenga la integración de nuevas categorías de CI's o actualización de los CI's existentes, se definirá las fechas en que se realizaran las creaciones de nuevas categorías y las actualizaciones.

El Gestor de Activos y Configuración reportará al Líder de la práctica de ITIL los ajustes realizados al plan de trabajo, así como las pruebas de cargue de la información siguiendo la etapa 7.2, se deben corregir los errores identificados y por último se aplicará la actualización en el ambiente de producción.

7.1.3 Definir el propósito, roles, responsabilidades y actividades.

El Gestor de Activos y Configuración en conjunto con el Líder de la práctica de ITIL definirán el propósito, el cual debe estar enfocado en mantener actualizada la información en la CMDB de manera periódica, además se deben asignar los roles específicos que va a desempeñar cada integrante del equipo, describiendo las responsabilidades de cada uno y las actividades que deben cumplir a cabalidad.

Estos roles involucrados deben ser asignados en la planeación, teniendo en cuenta las responsabilidades asignadas y las actividades a realizar. Por otra parte, el Gestor de Activos y Configuración debe validar la información que va a ser cargada en la CMDB de manera que sea precisa y confiable. Esta actividad se realiza una vez.

Las actividades para realizar el plan de trabajo se definen en la etapa 7.2 y 7.4.

7.2 CLASIFICAR Y CARGAR ELEMENTOS CONFIGURACIÓN

7.2.1 Identificar CI's a cargar o actualizar.

El Gestor de Activos y Configuración identifica los CI's nuevos a cargar o actualizar de acuerdo a la información entregada por los Especialistas de TI (tener presente los formatos GS01-F14 Creación o modificación de servidores y GS01-F17 creación de base de datos), por los Analista de Repuestos y Garantías para la actualización del estado de los CI's en CMDB de manera masiva, o solicitudes creadas por mesa de servicio relacionadas a equipos de cómputo que lleguen para la creación o actualización del estado del CI's en CMDB .

7.2.2 Revisar alcance de la CMDB.

El Gestor de Activos y Configuración debe revisar si los CI's reportados tienen alcance en la CMDB, de lo contrario se informará al Líder de la Practica de ITIL el motivo por el cual no se debe incluir en el ítem de configuración en la herramienta de gestión. No se crearán CI's de discos duros, memorias RAM, baterías, cargadores ya que este tipo de dispositivos hacen parte del CI principal como servidor, computador y deben contar con esta información. Es importante aclarar que esta revisión se realiza cuando se requiera.

7.2.3 Clasificar CI's.

El Gestor de Activos y Configuración después de identificar y confirmar el alcance de la CMDB procede con la clasificación de los CI's en las diferentes categorías de la CMDB según le corresponda a cada uno, estas categorías están establecidas en la herramienta de gestión y descritas en el Anexo 2. Categorías CMDB y Plantilla CMDB. Esta actividad se realiza cuando se requiera.

7.2.4 Definir plantilla para el cargue en la CMDB.

El Gestor de Activos y Configuración una vez definida la categoría descarga la plantilla de la aplicación "CMDB Importer" y se validan las características adicionales que se deban incluir a la plantilla de acuerdo con la categoría de los CI's, la plantilla puede variar dependiendo de la categoría que se requiera poblar o actualizar. El modelo inicial de la plantilla se encuentra en el Anexo 3. Modelo Plantilla CMDB y debe realizarse de manera bimensual.

7.2.5 Validar información y diligenciar plantilla.

El Gestor de Activos y Configuración valida la información entregada y se diligencia en la plantilla definida en la actividad anterior, en caso de no contar con toda la información se solicitará a quien entrego la documentación inicial o al responsable de la administración de los CI's. Esta actividad se realiza bimensual.

7.2.6 Consolidar y realizar el cargue de la información a la herramienta de gestión.

El Gestor de Activos y Configuración consolida la información de las diferentes plantillas y realiza el cargue mediante la aplicación "CMDB Importer", en la herramienta de gestión, esta actividad se debe ejecutar por plantilla, debido que al cargar la información de selecciona una sola categoría, por lo tanto, se realiza cuando se requiera.

Identificar y corregir errores en el cargue de la información.

El Gestor de Activos y Configuración verifica que la información de los CI's cargados en la herramienta de gestión cuenten con la misma información diligenciada en la plantilla, en caso de encontrar errores, los corrige manualmente e identifica su causa, para reportar al especialista de la herramienta o si se presentaron errores en el diligenciamiento y así corregir en futuras actualizaciones. Esta actividad se realiza mensualmente.

| | | |
|---|---|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIÓN | Código: GS01-P19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 16 de 20 |

7.2.7 Crear relaciones entre CI's.

El Gestor de Activos y Configuración para los CI's que aplique, debe crear el relacionamiento o interconexión con los demás activos de configuración que quedan reflejadas en CMDB en la herramienta. La información para el relacionamiento debe ser suministrada por el administrador o el responsable del CI y debe ser revisada mensualmente.

7.2.8 Definir línea base de la CMDB.

El Gestor de Activos y Configuración define la línea base de los nuevos CI's una vez completada todas las actividades anteriores. Esta línea base es una foto de la configuración e información del CI la cual sirve para restablecer el CI al punto en el cual se definió la línea base, esta línea base se encuentra en el módulo de la CMDB de la herramienta. Esta actividad se realiza cada vez que se requiera.

7.3 REPORTAR NOVEDADES DE CI'S

7.3.1 Identificar el CI o CI's reportados.

El Gestor de Activos y Configuración debe realizar la identificación de aquellos CI's que durante el mes no fueron descubiertos periódicamente por la herramienta Aranda Asset Management (AAM) de lo contrario debe informar mediante correo a los Técnicos de Soporte en Sitio o si aplica a los Especialistas de TI si el equipo tiene instalado el agente (AAM) o no y si existe otra causa o motivo del porque no se están reportando. Una vez realizada la validación el Gestor de Activos y Configuración se encarga de verificar si los equipos están en estado "ACTIVO" deben reportar a través del agente (AAM) o realiza el cambio de estado de los CI's en la CMDB en la herramienta de acuerdo con lo informado por Soporte en Sitio o los Especialistas de TI.

7.3.2 Identificar existencia del CI.

El Gestor de Activos y Configuración revisa de manera periódica si los CI's reportados por el (AAM) ya existen o no en la CMDB en la herramienta, en caso contrario se realiza la gestión de acuerdo con las actividades de la etapa 7.2.

7.3.3 Generar caso.

Se generará un caso a través de mesa de servicio para cuando soliciten movimiento de equipos, devoluciones de equipos, creación de nuevas bases de datos,

adquisiciones de nuevos servidores o Infraestructura o cualquier otro que solicite directamente un servidor público o contratista de la SIC. Esta actividad se realiza cuando se requiera.

7.3.4 Revisar cantidad de CI's afectados.

El Gestor de Activos y Configuración con la información entregada en la actividad 7.3.1 identifica la cantidad de CI's reportados mensualmente, así como la cantidad de CI's afectados para definir si se requiere de una plantilla para la actualización masiva o si se puede realizar la actualización manualmente.

7.3.5 Definir plantilla para actualizar la información.

El Gestor de Activos y Configuración define la plantilla para actualizaciones que superen los 5 CI's, las actualizaciones se ejecutan por bases de datos ya que Aranda CMDB hasta la realización de este documento, no cuenta con una herramienta para ejecutar estas actividades. Esta actividad se realiza cada vez que se requiera.

7.3.6 Realizar actualización manual de la información.

El Gestor de Activos y Configuración realiza la actualización manual en la herramienta de gestión cuando esta no supere los 5 CI's afectados. Esta actividad se realiza cada vez que se requiera.

7.3.7 Verificar la correcta actualización de la información.

El Gestor de Activos y Configuración verifica mensualmente que la actualización cargada en la herramienta de gestión coincida con la información reportada inicialmente y que a su vez esta coincida con los CI's que se descubran por medio de AAM.

7.4 ACTUALIZAR CMDB

7.4.1 Cruzar información entre CMDB y AMM.

El Gestor de Activos y Configuración debe realizar un cruce entre la información que se encuentra en la CMDB y la información que está descubriendo actualmente el agente AAM cada 30 o 60 días para los CI's que usen el método de descubrimiento de Aranda Asset Management. Los CI's que se evidencien que no están siendo descubiertos por la aplicación deberán ser revisados con el Técnico de Soporte en

Sitio si el estado de los equipos en físico se encuentra en estado “Inactivo”, en “Bodega” “Dado de Baja” o “Apagados”. De esta manera el Gestor de Activos y Configuración realiza la actualización del estado del CI en la herramienta de acuerdo con el Técnico de Soporte en Sitio.

7.4.2 Cruzar información entre CMDB e inventario propio de especialistas

El Gestor de Activos y Configuración debe realizar las actualizaciones mensuales tomando como fuente los reportes e inventarios propios de cada especialista de TI y cruzarlos con la información de la CMDB. Del cruce de esta información se deberá reportar los CI's que no se están actualizando, así como también se deberán encontrar inconsistencias entre las dos fuentes de esta manera se garantiza que en la CMDB quede realizada la actualización del CI.

7.4.3 Generar caso.

La Mesa de Servicios genera los casos correspondientes para las modificaciones o cambios de estado de los CI's, en el caso de equipos de cómputo, impresoras, escáneres y demás CI's, a los cuales se brinda el soporte por parte de los Técnicos de Soporte en Sitio. Los casos para los Especialistas de TI serán generados de acuerdo con lo reportado por el Gestor de Activos y Configuración, quien deberá informar a estos la plataforma de la cual reporta novedades. Esta actividad se realiza cuando se requiera.

7.4.4 Realizar ajustes reportados.

Los Técnicos de Soporte en Sitio, deben dejar registro en la solicitud las novedades reportadas si es posible a través de un concepto técnico (motivo por el cual se da de baja equipo, devoluciones al almacén, Configuración de perfil y asignaciones de equipos). De igual forma el Especialista de TI si aplica o no deberá justificar estos cambios de estado de los CI's para que el Gestor de Activos y Configuración realice la actualización en la CMDB en la herramienta.

7.4.5 Reportar finalización de ajustes y nuevas novedades encontradas.

Los Técnicos de Soporte en Sitio y los Especialistas de TI, deben reportar la finalización de los ajustes en la solicitud creada por Mesa de Servio y también deben reportar las novedades adicionales que se hayan identificado por cada CI. Esta actividad se realiza cuando se requiera.

7.4.6 Verificar ajustes realizados y actualizar CMDB.

El Gestor de Activos y Configuración verifica los ajustes realizados en la herramienta de gestión de la CMDB, también actualiza la información de los CI's que no se descubran y actualiza automáticamente de manera mensual.

7.4.7 Dejar registro del control y seguimiento.

El Gestor de Activos y Configuración deja el registro del control y seguimiento realizado a la CMDB por medio de correo al Líder de la práctica ITIL asociando los casos generados para las actividades y los documentos usados para el cruce de información de manera mensual.

7.5 CONTROLAR Y MONITOREAR LA CONFIGURACIÓN

7.5.1 Verificar configuración existente.

El Gestor de Activos y Configuración, realiza la verificación de la configuración existente en la herramienta de gestión y validará si se requiere agregar nuevas o eliminar configuraciones existentes, esta verificación se realiza mensualmente.

7.5.2 Controlar información cargada.

El Gestor de Activos y Configuración realiza control con el Líder de la práctica de ITIL, sobre la información cargada, la periodicidad de este control es definido por el Líder de la práctica de ITIL, según las necesidades presentadas y controles requeridos de manera mensual.

7.5.3 Agregar nuevas configuraciones.

El Gestor de Activos y Configuración agregará las nuevas configuraciones o eliminará según sea el caso, de acuerdo con lo verificado en la actividad 7.5.1 y la etapa 7.1. Esta actividad se realiza de manera continua.

7.5.4 Tomar una muestra del 5% del total de los CI's de los equipos Desktop y Laptop en CMDB.

El Gestor de Activos y Configuración toma una muestra del 5% de los ítems de configuración de equipos Desktop y Laptop de manera mensual y del resultado se verificará el número de desviaciones identificadas, la misma debe ser inferior al 5%. La línea base debe ser los ítems de configuración de acuerdo con la CMDB mensual.

7.5.5 Identificar novedades.

El Gestor de Activos y Configuración identifica las novedades por parte de los responsables de los servicios o gestorías, el Gestor de Activos y Configuración procederá a realizar los cambios y actualizaciones en la CMDB teniendo en cuenta las evidencias registradas mensualmente.

7.5.6 Identificar acciones para la mejora continua.

Con las anteriores actividades, se identifican las mejoras que se puedan aplicar en la CMDB y de ser necesario realizar ajustes al procedimiento o actividades de este. Esta actividad se realiza de manera continua.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GS01-F10 Formato instalación de equipo para teletrabajo
- GS01-F08 Lista de chequeo para alistamiento de equipo de cómputo sic
- GS01-F13 Formato entrega de equipos
- GS01-F14 Solicitud de creación o modificación de servidores
- GS01-F17 Formato para creación de bases de datos
- Anexo 1 “Roles y Responsabilidades – Gestión de Activos y Configuración
- Anexo 2. Categorías CMDB y Plantilla CMDB - Procedimiento activos y configuración.
- Anexo 3. Modelo Plantilla CMDB - Procedimiento activos y configuración.

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación de nuevo documento

Fin documento