

## OBJETIVO

Gestionar el ciclo de vida de los componentes de la infraestructura de tecnología y de aplicaciones de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, durante las diferentes etapas (requerimiento, adquisición o desarrollo, prueba, paso a producción, estabilización, operación y baja), manteniendo la información actualizada de los atributos de configuración y sus interrelaciones a través de la Base de Datos de Configuración (CMDB).

## GLOSARIO

**BASE DE DATOS DE CONFIGURACIÓN (CMDB):** Una base de datos de la gestión de configuración (CMDB, por sus siglas en inglés) es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada CI (ítem/elemento de configuración) y de la relación entre ellos, incluyendo el equipo físico, software y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI. La CMDB es un repositorio de información donde se relacionan todos los componentes de un sistema de información, ya sean hardware, software, documentación, etc. En el contexto de ITIL, la CMDB representa la configuración autorizada de todos los elementos significativos del entorno IT. El propósito principal de la CMDB es ayudar a la organización a entender las relaciones entre todos estos componentes, y mantener el seguimiento de sus configuraciones. La CMDB es un componente fundamental del proceso de Gestión de la Configuración de ITIL. Las implantaciones de la CMDB frecuentemente implican la integración con otros sistemas, como Gestión de Activos.

**INCIDENTE:** Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. La cual afecta a Un grupo, a Varios grupos o a todos los usuarios de la Entidad. Dichas fallas pueden ser reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos.

**PROBLEMA:** Categorización de un caso si ha sido reportado como mínimo 20 veces.

**REQUERIMIENTO:** Es toda solicitud de servicios planeada que se desarrolla a través de la Mesa de Servicios.

**SOFTWARE:** Son las aplicaciones que permiten a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo susceptible de ser automatizado.

## RESPONSABLES

Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información

## DESARROLLO

### 1. HERRAMIENTA DE ESTRUCTURACIÓN DE LA CMDB.

La herramienta disponible para la actualización de los recursos tecnológicos de la Secretaría en la base de datos de configuración - CMDB, es el Service Manager. es un producto de software

## DESARROLLO

de Microsoft que permite a las organizaciones gestionar incidentes, elementos de configuración y problemas.

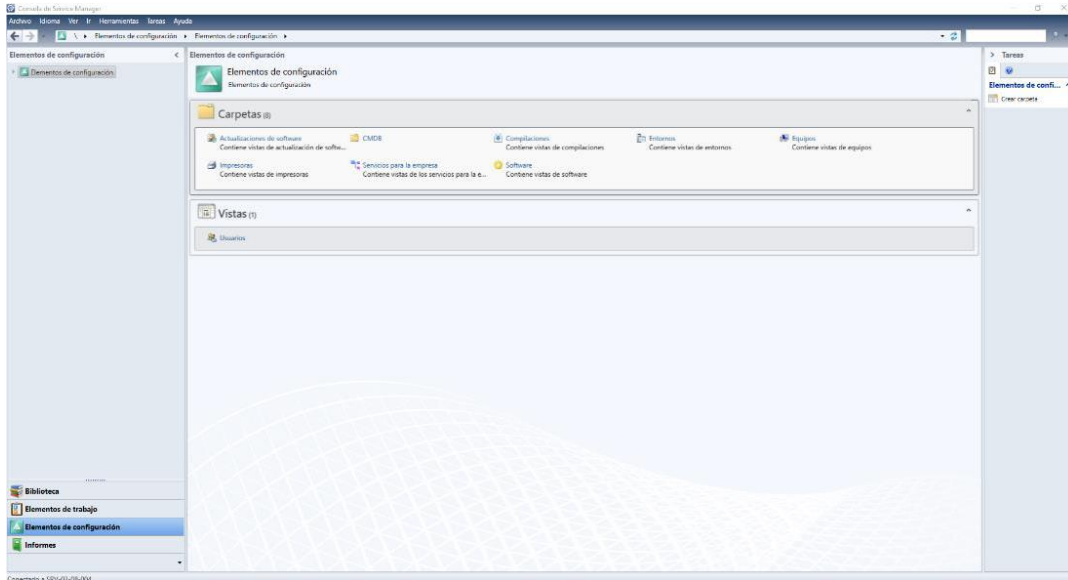


Imagen 1. Ingreso al service manager.

Se ingresa al módulo de configuración CMDB. Desplegamos los elementos de configuración / CMDB

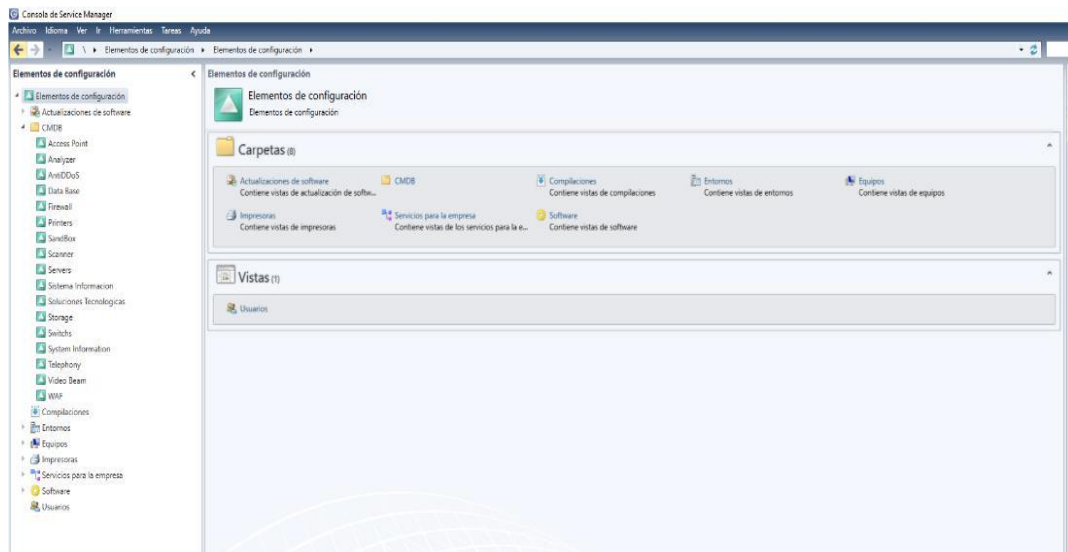


Imagen 2. Ingreso módulo CMD.

## DESARROLLO

Allí se encuentran disponibles todos los componentes de infraestructura que hacen parte de la base de configuración de la Secretaría.

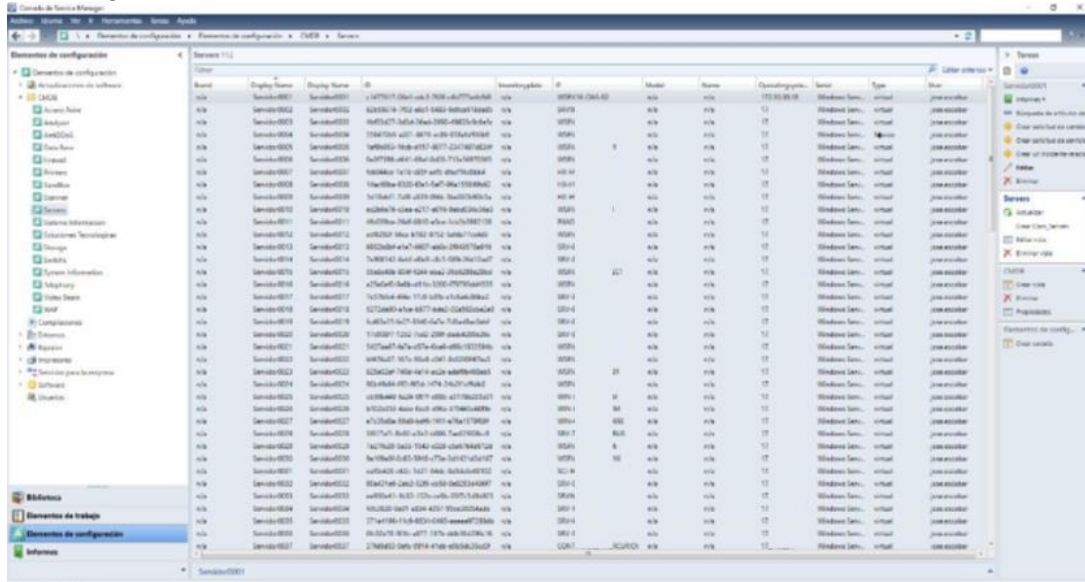


Imagen 3. Ingreso al componente de servers.

Para realizar una actualización de los componentes, solo ingresamos al módulo actualizar, damos clic derecho y Crear ClassServer.

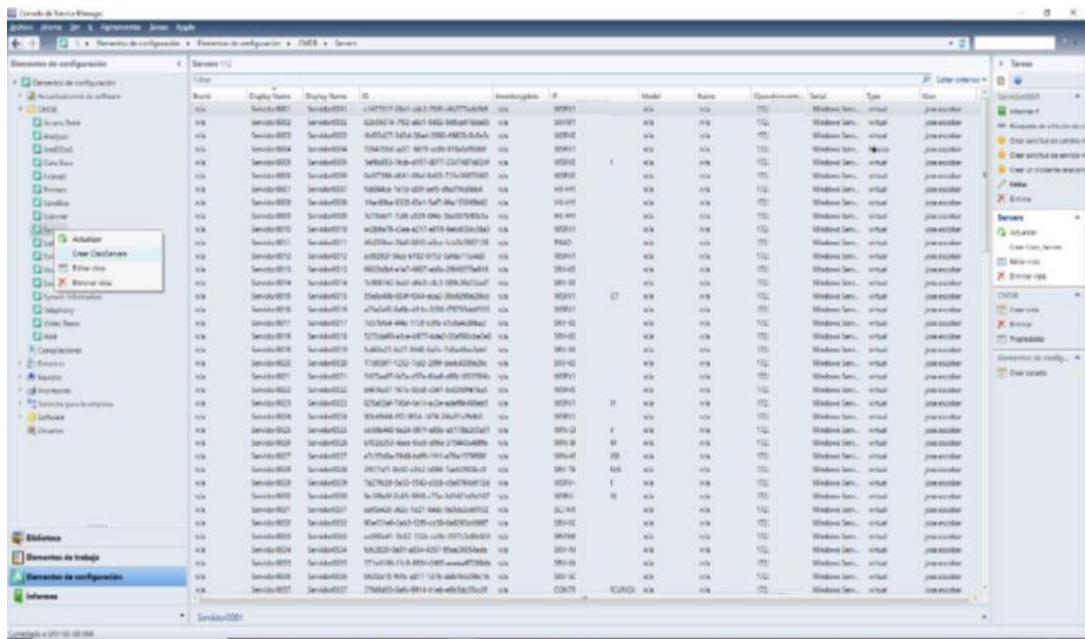


Imagen 4. Actualizar un nuevo componente de infraestructura de servers.

## DESARROLLO

Diligenciamos el formulario con los datos correspondientes a la base de configuración actualizar.

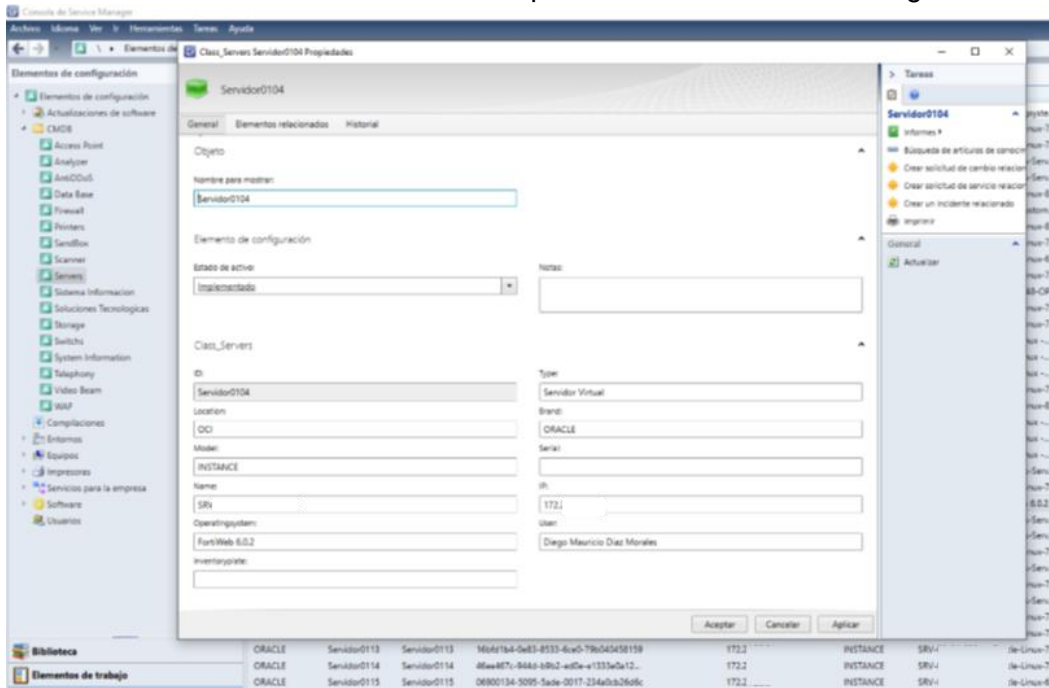


Imagen 5. Ingreso de datos del nuevo componente de infraestructura.

Aplicamos y guardamos los cambios.

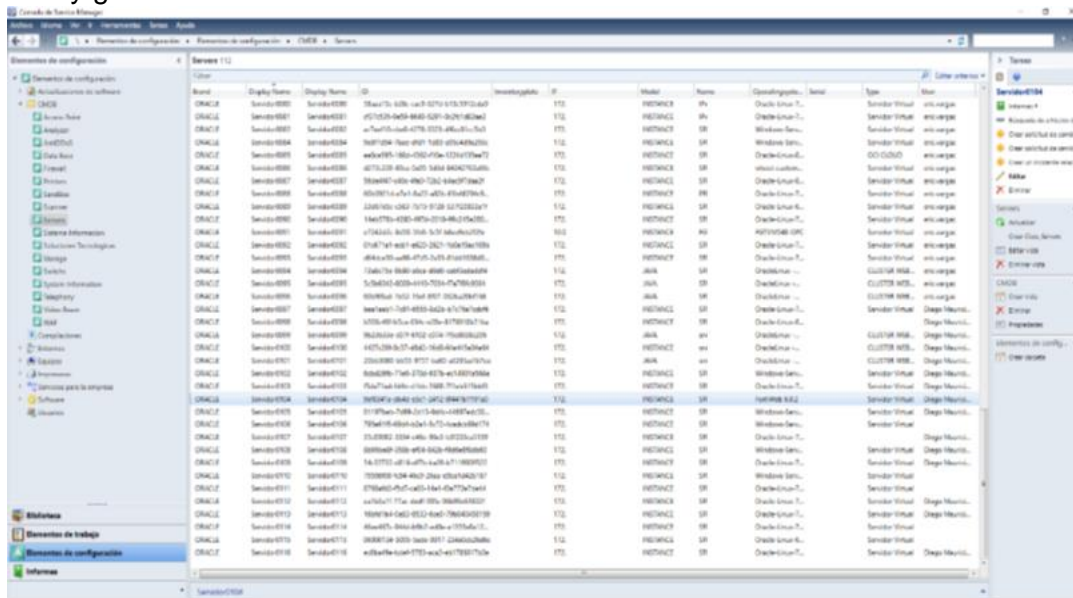


Imagen 6. Validación del nuevo registro en la base de configuración.

### DESARROLLO

La base de configuración debe ser actualizada por cada uno de los componentes de la infraestructura y esta se actualiza cada vez que se despliegan nuevos componentes o se retiran.

Elaboró: Juan Pablo Rivera Salamanca - Profesional Universitario 219-16  
Jose Emilio Ramírez Pineda - Contratista  
Diego Mauricio Díaz Morales – Contratista

Revisó: Jairo Alonso Bohórquez Blanco - Profesional Especializado 222-27  
Jorge Eliécer Velásquez Perilla – Contratista Enlace Operativo MIPG  
Rafael Humberto Lopez Saavedra – Contratista Estrategia TI

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>