

ESTRUCTURA DE LA CMDB

En esta parte se realizará una descripción al detalle de los elementos que almacena la CMDB, así como se exemplificará muchos de estos. Todos ellos deben de estar agrupados en una misma organización que está asociada a nuestro grupo de nombre PSG2-2021-G2-24.

CONFIGURATION MANAGEMENT

EQUIPO

Se registran todos los miembros del Scrum Team, los cuales tendrán que crear un contacto (siguiente apartado).

Person	Role
FRANCISCO RODRIGUEZ PEREZ	Scrum Master
GINES PASTOR FERNANDEZ	Development Team
ANGEL MARTIN NUNEZ	Development Team
PABLO COLMENERO CAPOTE	Development Team
DAVID BARRAGAN SALAZAR	Development Team

CONTACTOS

Cada miembro del Scrum Team debe de crear un contacto. Este contacto deberá contener el nombre, status en el equipo y el correo electrónico.

General information	Personal information
Last Name First Name Organization Status Location Function Manager Employee number	BARRAGAN SALAZAR DAVID PSG2-2021-G2-24 Active <i>undefined</i> <i>undefined</i> <i>undefined</i> <i>undefined</i>
Picture	
Notification	
Email Notification Phone Mobile phone	 davbarsal1@alum.us.es yes

HARDWARE

En esta sección analizaremos los elementos relacionados con el hardware (periféricos, PCs, etc...).

Periféricos

Estos elementos engloban auriculares, cascos, ratones, teclados, y todo elemento f externo que utilice un miembro del ST.

Functionalci->CI sub-class	Functionalci
PC	G2-24 PC Francisco
Phone	G2-24 phone Francisco
Peripheral	G2-24 mouse Francisco
Peripheral	G2-24 keyboard Francisco

Información sobre los PCs

Se almacena la información de los PCs con los que desarrollan y trabajan los miembros del equipo, registrando los siguientes datos: marca, modelo, SO que usa, el tipo (portátil o sobremesa), la CPU, la RAM, el Serial number, el Asset number, cuando el PC se empezó a usar para el proyecto, el día de compra, y el final de la garantía.

General information		Dates	
Name	G2-24 PC David	Move to production date	2021-03-17
Organization	PSG2-2021-G2-24	Purchase date	2018-11-15
Status	production	End of warranty	2020-11-18
Business criticality	medium	Other information	
Location	undefined	Description	
More information			
Brand	HP		
Model	HP Pavilion Laptop 15-cs0xxx		
OS family	Windows		
OS version	Windows 10 Home		
Type	laptop		
CPU	i7-8550U		
RAM	16 GB		
Serial number	5CD8419D7		
Asset number	LAPTOP-SIEIKL6G		

SOFTWARE

Respecto al software tenemos diferentes programas que utilizamos para el proyecto. Los datos que se muestran para cada programa son: nombre, organización que lo utiliza, el status (si se sigue usando o no), el nivel crítico en caso de fallo, el sistema (PC) que lo usa, el software en concreto (versión del programa), la ruta, el día en el que se empezó a utilizar en el proyecto y una breve descripción del uso que se le da al programa.

Podemos ver un ejemplo de una entrada para un programa en la siguiente imagen.

Name	Maven
Organization	PSG2-2021-G2-24
Status	Undefined
Business criticality	high
System	G2-24 PC David
Software	Maven 2.8.1
Software license	undefined
Path	
Move to production date	2021-03-17
Description	Versión de Maven que utilizamos en el proyecto.

Por las características del proyecto, los miembros de este equipo deberán tener como mínimo: Maven, Java, git, Toggle y Eclipse IDE dado que son las herramientas mínimas necesarias para desarrollar e implementar código.

DSL

La DSL registra como se configuraría el grupo de instalaciones software teniendo en cuenta a todos los miembros del ST.

The screenshot shows a software interface for managing configuration items. At the top, there's a header with three colored cubes (orange, green, blue) and the text "Group: DSL G2-24". Below the header is a navigation bar with three tabs: "Properties" (highlighted in yellow), "Linked CIs (44)" (highlighted in orange), and "History".

The main content area displays a list of linked configuration items. It includes a section titled "All the configuration items linked to this group" with a small icon of a server. Below this, it says "Total: 44 objects." and "Pages: 1 2 3 4 5 10 objects per page".

A table lists the linked items, with two columns: "Reason" and "CI->CI sub-class". The "Reason" column contains entries like "PC Software", "Web server", etc. The "CI->CI sub-class" column contains entries like "Java G2-24 PC Francisco", "Google Chrome G2-24 PC Francisco", etc. The table has 10 rows, corresponding to the 10 objects per page setting.

The entire interface has a light gray background with orange highlights on the tabs and some buttons.

Reason	CI->CI sub-class
PC Software	Java G2-24 PC Francisco
PC Software	Google Chrome G2-24 PC Francisco
PC Software	Eclipse G2-24 PC David
Web server	Toggle G2-24 PC Ángel
PC Software	Maven G2-24 PC Francisco
Web server	Heroku G2-24 PC Francisco
Web server	Github G2-24 PC Ginés
PC Software	Zenhub G2-24 PC Francisco
PC Software	Microsoft Word G2-24 PC David
PC Software	Microsoft Office 365 G2-24 PC Ginés

SERVICE MANAGEMENT

CONTRATOS CON LOS PROVEEDORES

Los contratos con los proveedores de servicios que consumimos la encontramos en la parte “Provider contracts”. Cada entrada representa un servicio, estos tienen las siguientes propiedades: nombre, organización, una fecha de inicio de consumo del servicio y una fecha de fin, el coste de este servicio, quien ofrece el servicio, y el tipo de contrato.

Name	G2-24 Eclipse
Organization	PSG2-2021-G2-24
Description	
Start date	2021-03-07
End date	2021-06-01
Cost	0
Cost Currency	Euros
Billing frequency	
Cost unit	
Provider	Eclipse
SLA	
Service hours	
Status	production
Contract type	Licencia de uso

G2-24 Discord	G2-24 Discord	production	PSG2-2021-G2-24		2021-03-07	2021-06-01	Discord	⋮
G2-24 Eclipse	G2-24 Eclipse	production	PSG2-2021-G2-24		2021-03-07	2021-06-01	Eclipse	⋮
G2-24 GitHub	G2-24 GitHub	production	PSG2-2021-G2-24		2021-03-07	2021-06-01	GitHub	⋮
G2-24 Google Drive	G2-24 Google Drive	production	PSG2-2021-G2-24		2021-03-07	2021-06-01	Google	⋮

SERVICIO OFRECIDO

Se contempla en la CMDB un servicio con el nombre “G2-24 Petclinic”, representado a la aplicación que se ofrece a los clientes. Los atributos del servicio serán: nombre, proveedor (en este caso, nuestro equipo), descripción del servicio y un ícono. Para este servicio existen dos subservicios para las posibles incidencias que pudieran ocurrir o peticiones.

The screenshot shows a service management application interface. At the top, there's a header bar with a gear icon and the text "Service: G2-24 PetClinic". Below the header, there's a navigation bar with tabs: "Properties" (highlighted in orange), "Service sub categories (2)", "Documents", "Contacts", "Customer contracts (1)", and "History".

Under the "Properties" tab, there's a section titled "All the sub categories for this service" with a gear icon. It displays a message: "Total: 2 objects." Below this, there's a table with the following data:

Service Subcategory	Service	Status	Request type	Provider
G2-24 PetClinic - Incident	G2-4 PetClinic	production	incident	PSG2-2021-G2-24
G2-24 PetClinic - Service Request	G2-4 PetClinic	production	service request	PSG2-2021-G2-24

SLA DEL SERVICIO OFRECIDO

Respectos a los subservicios que especificamos en el apartado anterior (peticiones e incidencias) se definirán unos valores en la parte SLTs en iTop que posteriormente se utilizarán en el SLA.

Cada subservicio tendrá 10 métricas asociadas, 5 relacionadas con el TTO (tiempo en el que se tarda en asignar la petición o incidencia) y 5 relacionadas con el TTR (tiempo que se tarda en realizar la petición o incidencia), siendo estas métricas tomadas en relación al lead time y al cycle time.

The screenshot shows the iTop interface for managing Service Level Agreements (SLAs). At the top, there's a header bar with icons for search, modify, new, and other actions. Below it, a navigation bar has tabs for 'Properties' (selected), 'SLTs (16)', 'Customer contracts (1)', and 'History'. A note says 'All the service level targets for this SLA'. Below this, a table lists 16 objects, likely SLTs, with columns for SLT, SLT metric, SLT request type, SLT ticket priority, SLT value, and SLT value unit. The table includes rows for various TTR and TTR Incident types with their respective values and units (e.g., hours, minutes).

SLA: G2-24 PetClinic SLA

Properties SLTs (16) Customer contracts (1) History

All the service level targets for this SLA

Total: 16 objects.
Pages: (1) 20 objects per page

SLT	SLT metric	SLT request type	SLT ticket priority	SLT value	SLT value unit
G2-24 TTR Service Request	TTR	service request	medium	36	hours
G2-24 TTR Service Request	TTR	service request	critical	6	hours
G2-24 TTR Service Request	TTR	service request	low	50	hours
G2-24 TTR Service Request	TTR	service request	high	14	hours
G2-24 TTR Incident	TTR	incident	medium	18	hours
G2-24 TTR Incident	TTR	incident	critical	90	minutes
G2-24 TTR Incident	TTR	incident	low	36	hours
G2-24 TTR Incident	TTR	incident	high	6	hours

SLT: G2-24 TTR Incident

Properties History

Name	G2-24 TTR Incident
Priority	medium
Request type	incident
Metric	TTR
Value	18
Unit	hours

SLT: G2-24 TTO Service Request

Properties History

Name	G2-24 TTO Service Request
Priority	medium
Request type	service request
Metric	TTO
Value	14
Unit	hours

CONTRATO DEL SERVICIO OFRECIDO

Para este proyecto se asignará un contrato con el cliente **G2-25**, este contrato está registrado en iTop ofreciendo el servicio “G2-24 Petclinic”.

Name	G2-24 Customer Contract
Organization	PSG2-2021-G2-25
Description	
Start date	2021-05-14
End date	2021-06-14
Cost	
Cost Currency	Euros
Billing frequency	
Cost unit	
Provider	PSG2-2021-G2-24
Status	implementation
Contract type	Licencia de uso

DELIVERY MODEL

Y para finalizar el Service Management, crearemos un Delivery Model con el nombre de la organización y la asociación con el cliente.

Name	G2-24 Delivery Model
Organization	PSG2-2021-G2-24
Description	