

ESTRUCTURA DE LA CMDB

En esta parte se realizará una descripción al detalle de los elementos que almacena la CMDB, así como se ejemplificará 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 NUÑEZ	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 BARRAGAN SALAZAR	Picture 
First Name DAVID	
Organization PSG2-2021-G2-24	
Status Active	
Location undefined	
Function	
Manager undefined	
Employee number	
	Notification
	Email  davbarsa1@alum.us.es
	Notification yes
	Phone
	Mobile phone

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 Assert number, cuando el PC se empezó a usar para el proyecto, el día de compra, y el final de la garantía.

General information

Name

G2-24 PC David

Organization

PSG2-2021-G2-24

Status

production

Business criticality

medium

Location

undefined

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

SCD8419D7

Asset number

LAPTOP-SIEIKL6G

Dates

Move to production date

2021-03-17

Purchase date

2018-11-15

End of warranty

2020-11-18

Other information

Description

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.




Group: DSL G2-24

Properties

Linked CIs (44)

History



All the configuration items linked to this group

Total: 44 objects.

Pages:

1 2 3 4 5

10

 objects per page

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 icono. Para este servicio existen dos subservicios para las posibles incidencias que pudieran ocurrir o peticiones.

 **Service: G2-24 PetClinic**

Properties

Service sub categories (2)

Documents

Contacts

Customer contracts (1)

History

 All the sub categories for this service


Total: 2 objects.

Service Subcategory	Service	Status	Request type	Provider
G2-24 PetClinic - Incident	G2-24 PetClinic	production	incident	PSG2-2021-G2-24
G2-24 PetClinic - Service Request	G2-24 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.

**SLA: G2-24 PetClinic SLA**

Q

Modify...

New...


Other Actions -

Properties

SLTs (16)


Customer contracts (1)

History

 All the service level targets for this SLA

Total: 16 objects.
Pages: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 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	