

# 配置管理程序

(TFDL-ITSS-1505)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

## 文件编制和变更历史记录

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	李皓朴	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修改
V1.2	周丽	2023.1.5	吴艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修改

## 目 录

一. 目的 .....	1
二. 适应范围 .....	1
三. 角色和职责 .....	1
3.1. 配置经理 .....	1
3.2. 配置管理员 .....	1
3.3. 配置审核员 .....	2
四. 配置管理流程 .....	2
4.1. 识别配置项 .....	2
4.2. 配置项控制 .....	3
4.3. CMDB 的控制和维护 .....	3
4.4. 配置项验证和审计 .....	3
4.5. 生成配置报告 .....	4
五. 配置管理回顾与改进 .....	4
六. 配置管理与其他流程的关系 .....	5
七. KPI 指标 .....	5
八. 相关文件 .....	5
九. 相关记录 .....	5

## 一. 目的

通过设计配置管理过程，定义并核实相关配置项的准确性，并维护准确的配置信息，使其能够为其他的运维服务管理过程提供支持(如事件管理、问题管理、变更管理和发布管理)。

- 向顾客提供的服务内容能够和CI相关联；
- 供应商所提供的服务内容能够和CI相关联；
- 事件/问题/变更等历史信息能够和CI相关联；
- CI整个生命周期的信息（上线/变更/运行/下线）等历史记录；
- CI信息变更和修改的历史记录；
- CI的信息和CI之间的关联关系，能够体现系统的构成。

## 二. 适应范围

配置管理程序所管理的范围包括（根据与顾客合同要求）公司信息部和通信部所承担项目的系统管理和维护职责的 IT 运行环境。

## 三. 角色和职责

### 3.1. 配置经理

- 1) 确定配置管理过程和配置审核计划
- 2) 对配置项进行识别和控制
- 3) 判断配置项的修改与更换，并与变更控制小组保持紧密沟通
- 4) 确保配置管理过程在整个组织内得到良好的传达和沟通
- 5) 组织配置审计工作

### 3.2. 配置管理员

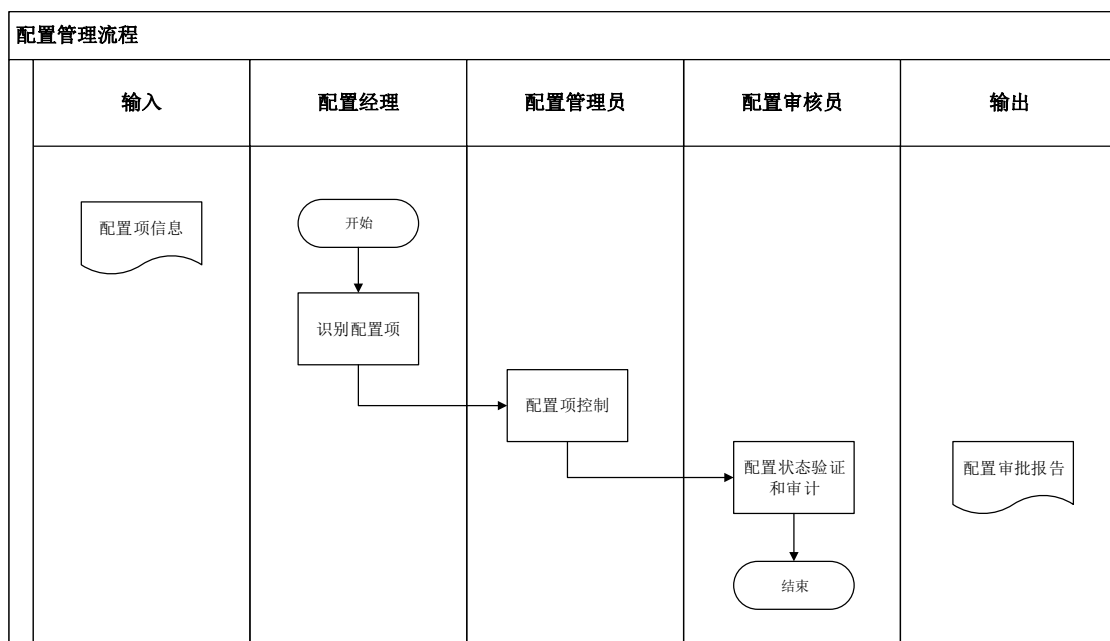
- 1) 收集和记录配置信息

- 2) 维护 CI 信息，确保 CI 信息是最新的

### 3.3. 配置审核员

- 1) 定期对 CI 的一致性和准确性进行核查

## 四. 配置管理流程



图：配置管理流程图

### 4.1. 识别配置项

配置经理根据其功能和物理特性进行识别和定义配置项。定义并管理用于构建、发布、验证、安装、分发、维护、恢复和移除配置项的硬件、软件；

配置经理负责组织配置管理员根据配置状况，确定配置结构和关系；

- 1) IT基础架构的配置结构；
- 2) 为了便于统一管理各配置项，应预先定义和确定各配置项，尤其是高风险或关键性配置项的属性。

只有变更管理才能授权对配置管理数据库的内容进行变更。

## 4.2. 配置项控制

配置经理在配置管理过程中应监控配置项的整个生命周期，确保只有被授权且可识别的配置项才被接受，并记录从接受、变更到销毁的全过程；只有通过《变更管理程序》授权，才能添加、修改、替换或删除配置项；

在发布新的或变更的服务时，应依据合适的配置项基线，获得准确的配置信息，并按《变更管理程序》的要求，经批准后实施并保存有关记录；

保护各种配置的完整性，应；

- 1) 定期检查配置项以确保他们的存在性和准确性，并相应更新配置管理数据库；
- 2) 对于配置数据库应每个季度进行一次完整备份。

## 4.3. CMDB 的控制和维护

由配置管理员添加和维护配置项信息。

当发生配置项变更的时候，有变更管理提出配置项变更的信息，配置管理员执行维护和修改。

## 4.4. 配置项验证和审计

配置经理应定期组织配置管理员实施配置认可和审核活动

审核时机的选择：

- 1) 每年至少进行一次验证和审计。
- 2) 重大变更前后。
- 3) 灾难恢复后。
- 4) 发现未授权的配置项后。
- 5) 其他任何方便的时候。

在审核中出现的缺陷或不符项应被记录，并拟制《配置审计报告》，根据审计和验证结果评估和改进据。

## 4.5. 生成配置报告

配置管理员每月整理配置管理数据库的信息，编写《配置管理报告》。报告应包括：配置项最新版本、配置项的位置和软件主要版本的位置、相互依赖关系、版本历史。

在任何时候都可核对配置项以下内容：服务配置项或系统、变更、基准线、开发或发布、版本或变量。

## 五. 配置管理回顾与改进

1) 配置管理员定期开展配置管理流程回顾工作，召开回顾会议，与流程相关人员讨论流程实施及流程改进措施。

2) 配置管理员根据会议讨论的内容，进一步制定流程改进点，同时将对流程的改进写进服务改进计划。

3) 执行改进计划：配置管理员组织协调相关人员，执行流程改进计划。

## 六. 配置管理与其他流程的关系

### 变更管理

变更管理与配置管理是紧密结合的，变更管理流程引发和控制对配置项的修改，此外配置管理为变更管理提供信息帮助变更的评估分析。

### 发布管理

发布管理可以提供配置项的版本和状态等发布计划方面的信息；同时发布管理可以提供与已实施变更有关的信息。在发布之前，需要了解有关配置项的信息，如状态、位置和最终软件库(DSL)中与其相关的源代码。配置基线(Baseline)是一组配置项在某个特定时刻所处状态的快照，在发布到实际环境之前，应建立配置项的基线。

### 事件管理

事件记录与配置管理数据库中的配置项相关联，此外配置管理流程为事件管理提供配置项的具体信息。

## 问题管理

问题记录与配置管理数据库中的配置项相关联，配置管理同时为问题管理的根本原因分析提供参考信息。

## 服务级别管理流程

服务级别管理需要有关服务、服务项目之间的关系以及支持这些服务的基础设施类配置项方面的信息。服务级别管理数据也可以存储在配置管理数据库(CMDB)中，并与相应的配置项进行关联。

## 七. KPI 指标

为保证配置管理流程的有效性，定义以下关键绩效指标（KPI）用以衡量配置管理流程的有效性和效率：

指标名称	计算公式	考核周期
配置管理准确率	在审计中发现正确的数量/配置项数量 × 100 %	半年
配置审计次数	一年中的审计次数	年度

## 八. 相关文件

《变更管理程序》

## 九. 相关记录

《配置管理计划》

《配置清单》

《配置审计报告》

《配置报告》