

CMDB PARA ÁREAS DE INFORMÁTICA INTERNAS DE EMPRESAS DE SERVICIOS: UN MÉTODO PARA SU CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO

Cecilia Massano (1), Carlos Salgado (2), Alberto Sánchez (2), Mario Peralta (2)

(1) Universidad Tecnológica Nacional, San Francisco, Córdoba, Argentina.

(2) Universidad Nacional de San Luis, San Luis, San Luis, Argentina.

*Dirección de e-mail del autor de correspondencia: ceciliamassano@gmail.com

Palabras Claves: Gestión de configuración de software, CMDB, Servicio TI, Elementos de Configuración, Fuente de Información.

Existen diferentes factores que conllevan a la necesidad de dirigirnos hacia el desarrollo de servicios de calidad en la industria del software. Diversos modelos de calidad plantean la necesidad de gestionar los cambios en los servicios. Es condición *sine equa non* la gestión de los elementos de configuración que soportan la prestación de un servicio, en pos de contar con toda la información necesaria para la gestión de cambios y diseño de servicios. Esto es un desafío para los diseñadores de servicios, que se encuentran ante la necesidad de contar con información actualizada respecto a la gestión de dichos elementos de configuración. El acceso a la información que signifique un cambio en el diseño de los servicios en tiempo y forma, la elección de una granularidad adecuada para la gestión de estos elementos de configuración, la definición de una forma sistemática para establecer las relaciones entre los mismos, son algunos de los problemas a los que se enfrentan los diseñadores de servicios. En este marco, surge la propuesta de brindar una guía en la construcción y mantenimiento de una CMDB (Configuration Manager Data Base – Base de datos de Gestión de Configuración), para realizar esta tarea, haciendo más eficiente el trabajo del diseñador, y al mismo tiempo asegurando el mantenimiento de la base de datos que representa la estructura tecnológica de los servicios brindados por un área de sistemas o una organización dedicada a la prestación de servicios informáticos. Existen algunas guías disponibles, pero siempre orientadas a la construcción de una CMDB, perdiendo de vista que, quizás, la tarea más difícil es el mantenimiento actualizado de esta base de datos. Con el avance de la investigación, la ejecución de los procesos propuestos por el método permitió, hasta el momento, identificar más de 3000 elementos de configuración, vinculados a más de 30 servicios TI. El diseño completo se encuentra aún en desarrollo luego de dos años de trabajo. El proceso propuesto se ha ido perfeccionando en función de las lecciones aprendidas luego del diseño de cada nuevo servicio TI. Aproximadamente el 50% de los servicios TI cuentan con un diseño de CMDB, y continúan evolucionando a partir de la detección de cambios, según las fuentes y el proceso anteriormente explicado. Estos servicios se encuentran clasificados en 98 categorías, que facilitan la gestión, también

generadas en el marco del presente trabajo de investigación. El avance de la investigación y la aplicación en un área interna de sistemas de una organización de servicios financieros de la provincia de Córdoba, ha permitido demostrar la hipótesis planteada y perfeccionar el método propuesto, abriendo nuevas líneas de investigación para aplicar mejoras al método y aplicarlo en otros tipos de organizaciones. Un aporte distintivo de este método, es vincular a los requerimientos de calidad esperada a aquellos servicios e ítems de configuración relacionados, de manera que se permita accionar sobre ellos para efectuar la mejora. En segundo lugar, publicar los resultados obtenidos de la medición y la evaluación en términos que la audiencia interesada pueda verificar su satisfacción.

Presentado en Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación (WICC) 2017 y el Congreso Nacional de Ingeniería Informática Sistemas de Información (CoNalISI) 2017.