



FINANSTILSYNET
THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Egenevalueringsskjema

Change Management, Release Management og Configuration Management - ITIL

Dato: 29.01.2009
Versjon 1.0

Finanstilsynet
Tlf. 22 93 98 00
post@finansilsynet.no
www.finanstilsynet.no

Evalueringsskjema for foretakets Change, Release og Configuration Management

Gjennomført dato:

Foretak:

SM – Change Management

SM – CM1	Change Prosessen
SM – CM2	Organisasjon og Mennesker
SM – CM3	Verktøyer
SM – CM4	Rapportering og evaluering

Change Managements mål er å sikre en standardisert framgangsmåte for effektiv og rask behandling av endringer i alle konfigurasjonseenheter i virksomhetens IT-miljø. Slik kan foretaket redusere negative konsekvenser for tjenestene ved eventuelle hendelser knyttet til endringer.

Endringer gjennomføres reaktivt som svar på problemer eller proaktivt for å oppnå forbedret funksjonalitet eller effektivitet. Noen endringer er av velkjent, rimelig risikofri karakter og for dem kan forløpet standardiseres mye. Endringer som er forbundet med risiko blir vurdert etter deres omfang og innflytelse på foretaket; disse blir planlagt og implementert deretter.

RM – Release Management

SM – RM1	Release Prosessen
SM – RM2	Organisasjon og Mennesker
SM – RM3	Verktøyer
SM – RM4	Rapportering og evaluering

Release Management har til oppgave å sikre suksessfull utrulling av programvare og relatert maskinvare. Prosessen må ha et overordnet blikk på endringer av IT-tjenester og sørge for at både de tekniske og ikke-tekniske aspekter ved produksjonssetting blir vurdert samlet. I en større produksjonssetting er det Release Management som samordner innsatsen fra tjenesteytere og leverandører – interne og eksterne – frem mot implementering i et produksjonsmiljø. Dette innebærer tett samarbeid med endringsstyring, planlegging og tilsyn med utrulling, vurdering av sikkerhet, håndtering av versjoner og kommunikasjon med kundene og brukerne om forventninger i forbindelse med utrullinger.

COM – Configuration Management

SM – COM1	Configuration Prosessen
SM – COM2	Organisasjon og Mennesker
SM – COM3	Verktøyer
SM – COM4	Rapportering og evaluering

Det er **Configuration Managements** mål å identifisere, kontrollere og gjøre løpende vedlikehold av relevant informasjon om alle konfigurasjonseenheter i IT-infrastrukturen samt - likeså viktig – informasjon om enhetenes relasjon til hverandre. Informasjonen er fundert i en CMDB – Configuration Management database. Informasjon om konfigurasjonseenheter er vesentlig for å oppnå gjennomgripende suksess med en rekke av de øvrige prosessene i IT-organisasjonen. Kontroll med virksomhetens IT-verdier (assets) er medvirkende til at

kvaliteten og omkostningseffektiviteten av tjenester og leveranser øker. Prosessen bør være nøye samstemt med change- og Release Management for å sikre overensstemmelse mellom den faktiske tilstand i infrastrukturen og den informasjonen som er registrert om enhetene i infrastrukturen.

Konfigurasjonsstyring omfatter 5 grunnleggende aktiviteter: planlegging, identifisering, kontroll, statusrapportering samt verifisering og revisjon.

Mer informasjon om Change, Release og Configuration Management er tilgjengelig i boken ITIL Service Support – ISBN 0 11 330015 8

SM- CM1		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Change Management				
Change Management Prosessen		Ja	Nei	Sett x
1.	Gjennomfører IT-organisasjonen endringer i IT-infrastrukturen?			
2.	Er Change Management (eller endringsstyring) en etablert prosess i virksomheten?			
3.	Er Change Management prosessen kommunisert til alle relevante interessenter i virksomheten?			
4.	Et anerkjent estimat sier at årsaken til 80 % av alle incidents som en virksomheten opplever, er dårlig kontrollerte endringer. Har du informasjon om hvilken andel av de implementerte endringer i din organisasjon, som er opphav til incidents?			
5.	Har virksomheten en prosedyre for å opprette, motta og registrere endringsanmodninger (RFC'er*)?			
6.	Foreligger det spesifikke retningslinjer for hvilken informasjon en endringsanmodning må inneholde?			
7.	Har Change Management en prosedyre for å filtrere innkomne endringsanmodninger slik at for eksempel ufullendte anmodninger sendes tilbake?			
8.	Kategoriserer IT-organisasjonen endringsanmodninger etter endringenes omfang og innflytelse på foretaket?			
9.	Har IT-organisasjonen definert visse typer endringer med lav risiko som standardendringer / forhåndsgodkjente endringer?			
10.	Er det definert klare kriterier for hvilke typer endringer som faller inn under kategorien standardendringer?			
11.	Er det etablert en dokumentert rutine for behandling av standardendringer?			
12.	Bli alle andre endringskategorier enn standardendringer initiert via et avtalt organ som for eksempel CAB** / Endringsrådet?			
13.	Bli endringsanmodninger vurdert på bakgrunn av deres konsekvens, kostnad, nytteverdi?			
14.	Bli endringsanmodninger vurdert på bakgrunn av deres risiko for virksomheten?			
15.	Bli endringsanmodninger vurdert for deres påvirkning av IT-infrastrukturen – de tekniske konsekvenser av endringen?			
16.	Bli endringsanmodninger vurdert for deres forretningsmessige begrunnelse?			

17. Finnes det en prosedyre for å akseptere eller forkaste endringsanmodninger?			
18. Blir implementering av endringer prioritert sentralt (for eksempel i CAB) og i overensstemmelse med deres betydning for forretningen?			
19. Vedlikeholder Change Management et skjema over alle godkjente, planlagte endringer og deres foreløpige implementeringsdatoer?			
20. Koordinerer og overvåker Change Management fremdriften i implementeringen av endringer?			
21. Blir saksregistre (change records) løpende oppdatert med alle relevante opplysninger om en endring og fremdriften i endringsforløpet?			
22. Sørger Change Management for at IT-organisasjonen utarbeider en plan for test av endringen og for at det blir allokert testressurser til å gjennomføre test?			
23. Blir testplanen gjennomført?			
24. Sikrer Change Management at det finnes en tilbakeføringsplan i tilfelle en utrulling av endring feiler?			
25. Blir årsaker og hendelsesforløp registrert i tilfelle av at utrulling av en endring feiler?			
26. Har IT-organisasjonen en prosedyre for å evaluere og avslutte alle endringsanmodninger etter utrulling av endring?			
27. Blir endringer som er gjennomført, evaluert i forhold til foretakets opprinnelige begrunnelse for endringen?			
28. Finnes det en prosedyre for å lukke endringsanmodninger?			
29. Har virksomheten retningslinjer for behandling av hasteendringer?			
30. Innhenter IT-organisasjonen bekreftelse på endringen er vellykket implementert fra den i virksomheten som har anmodet om endringen?			
Kommentarer:			
Note: * RFC = Request for Change ** CAB = Change Advisory Board			

SM-CM2		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Change Management				
CM Organisasjon og Mennesker		Ja	Nei	Sett x
1. Er det utnevnt en navngitt person til prosesseier for Change Management prosessen?				
2. Er rollene i Change Management veldefinerte og dokumenterte?				
3. Har IT-ledelsen allokert tilstrekkelige og kompetente ressurser til Change Management prosessens roller?				
4. Har medarbeidere som utfyller roller i Change Management mottatt undervisning i Change Management prosessen og dens prosedyrer?				
5. Har medarbeidere som utfyller roller i Change Management mottatt undervisning i prosessens relasjon til Release, Configuration, Problem og Incident Management?				
6. Er en (eller flere) change manager(e) ansvarlige for endringsanmodninger fra de mottas i IT-organisasjonen til de lukkes, enten etter avvisning av anmodningen eller etter vellykket implementering av endringen?				
7. Har virksomheten et CAB / endringsråd eller en lignende enhet som ut fra et helhetssyn og hensyn til virksomhetens behov, vurderer endringsanmodninger og eventuelle risiki som er forbundet med å implementere endringen?				
8. Et endringsråd er oftest ikke en konstant størrelse, men varierer avhengig av hvilke endringer som må behandles i rådet. Blir virksomhetens endringsråd sammensatt på lignende vis?				
9. Har medarbeidere som oppretter endringsanmodninger – for eksempel Service Desken, de kundeansvarlige - fått opplæring i registrering av endringsanmodninger (RFCs)?				
10. Har Change Management en prosedyre for å sikre at kunder og brukere gir tilstrekkelig informasjon i forbindelse med endringsanmodninger?				
11. Kommuniserer Change Management relevant informasjon om endringer til eksisterende tjenester eller implementering av nye tjenester til alle interessenter i IT-organisasjonen?				
Kommentarer:				

SM-CM3		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Change Management		Ja	Nei	Sett x
CM Verktøyer				
1. Bruker Change Management et sentralt verktøy som understøtter og sikrer oppdatert informasjon om endringsanmodninger (aksepterte og forkastede anmodninger, status på implementeringsprosjekter, gjennomførte og avsluttede endringer)?				
2. Gir verktøyet mulighet for å skille mellom forskjellige forløp for forskjellige typer av endringer?				
3. Blir oppdaterte og korrekte oversikter gjort tilgjengelig som viser skjema over godkjente og planlagte endringsanmodninger?				
4. Understøtter verktøyet en ensartet og tilstrekkelig dokumentasjon av endringer?				
5. Gir verktøyet tilgang til at medarbeidere i Incident og Problem Management prosessene kan knytte deres registreringer opp mot planlagte og gjennomførte endringer?				
6. Har verktøyet integrasjon til en konfigurasjonsdatabase med alle virksomhetens infrastrukturkomponenter og deres relasjoner til hverandre?				
7. Benyttes verktøyet også til registrering / dokumentasjon av standardendringer?				
8. Gir verktøyet mulighet for å binde flere endringer sammen i en release?				
9. Er det mulig å produsere relevant ledelsesinformasjon på bakgrunn av registreringene i change verktøyet?				
10. Bruker Change Management verktøy som understøtter prosessens mål om å forhindre uautoriserte endringer?				
Kommentarer:				

SM-CM4		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Change Management				
CM Rapportering og evaluering		Ja	Nei	Sett x
1. Blir Change Management rapporter produsert jevnlig og distribuert til alle grupper involvert i endringsprosessen?				
2. Får virksomhetsledelsen tilstrekkelig informasjon om Change Management til å sikre forretningen mot de risiki som endringer kan forårsake?				
3. Får ledelsen informasjon om tendenser i antallet og arten av endringsanmodninger?				
4. Måler virksomheten kvaliteten av Change Managements oppfølging med interessentene underveis i et endringsforløp?				
5. Har virksomheten klare målbare mål (KPI'er) for Change Management? For eksempel andel av endringer som feiler, gjennomsnittlig implementeringstid pr. type endring, antall endringer pr. tjeneste etc.				
6. Følger prosesseier og ledelsen opp på målene for Change Management?				
7. Blir det gjennomført vurdering av kostnader ved å implementere endringer?				
8. Holder Change Management jevnlig møter med interne og eksterne samarbeidsparter med det formål å drøfte kvaliteten av endringsarbeidet og kvaliteten av relasjonen til og kommunikasjonen med partene?				
Kommentarer:				

SM-RM1		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Release Management				
RM Prosessen		Ja	Nei	Sett x
1. Release Management gjør organisasjoner i stand til å håndtere et langt større antall endringer med suksess ved å samle sammenhengende, godkjente endringsønsker til releases (produksjonssettinger). Med Release Management oppnår virksomheten større kontroll med og en helhetsorientert tilgang til, utrulling av maskinvare og programvare i produksjonsmiljøet. Gjennomfører IT-organisasjonen noen form for Release Management?				
2. Har virksomheten etablert policies (regelsett som kan inneholde informasjon om frekvens, eierskap, testnivå, sikkerhet, spesifikke prosedyrer etc.) for Release Management som guider IT-organisasjonens beslutninger om produksjonssetting?				
3. Er omfanget av release policies klarlagt i overensstemmelse med virksomhetens behov?				
4. Er autorisasjon av releases underlagt Change Management?				
5. Release Management er i høy grad en planleggingsprosess som sikrer at endringer når frem til kunden som avtalt. Finnes det i IT-organisasjonen prosedyrer for planlegging, definisjon og design av releases så Release Management sikrer at de tilfredsstillir virksomhetens behov?				
6. Har virksomheten navne- og nummereringskonvensjoner for releases som for eksempel er relatert til størrelse og omfang av produksjonssettingen?				
7. En 'full enhet' er en release hvor alle komponentene bygges, testes, distribueres og implementeres samlet. En 'deltaenhet' inneholder bare de enhetene som faktisk endres, og i en 'pakkeenhet' kombinerer IT-organisasjonen fulle enheter og deltaenheter for å oppnå stabilitet i produksjonsmiljøet? Blir releases klassifisert etter disse (eller liknende) typer?				
8. Samarbeider Release Management med Change Management om planlegging av utrullinger og det nøyaktige innhold i en release?				
9. Finnes prosedyrer for innkjøp og (initieill fysisk) installasjon av programvare og maskinvare i forbindelse med en spesifikk release?				
10. Ved endringer av programvare tar utviklingsressursene da utgangspunkt i autoriserte og gjeldende kopier til oppbygging og konfigurasjon av ny release for å sikre at utviklingen foregår i riktig og samsvarende versjon?				
11. Har IT-organisasjonen operasjonelle prosedyrer for oppbygging og konfigurasjon av enhetene i en release?				

12. Har Release Management adgang til oppdaterte konfigurasjonsdetaljer om programvare, maskinvare og deres dokumentasjon for eksempel i en CMDB (Configuration Management database)?			
13. Har foretaket en formell prosedyre for hvordan IT-organisasjonen tester releases?			
14. Gjennomgår produksjonssettinger grundig testing og godkjenning av brukerne før de frigis?			
15. Skjer test på bakgrunn av testplaner og anerkjente godkjenningskriterier?			
16. Blir kun releases med aksepterte testresultater utrullet i produksjonsmiljøet?			
17. Sikrer Release Management at det for hver release finnes tilbakerullingsplaner med tiltak som må treffes dersom en produksjonssetting helt eller delvis slår feil?			
18. Er alle konfigurasjonsenheter som er involverte i en release, reproduserbare og sikre i henhold til sikkerhetspolicy i virksomheten?			
19. Gjennomfører Release Management versjonsstyring på alle releases?			
20. Har virksomheten formelle prosedyrer for distribusjon og installasjon av software releases – prosedyrer som sikrer at kun korrekte, autoriserte og testede konfigurasjonsenheter blir frigitt til produksjonsmiljøet?			
21. Har virksomheten metoder for å sikre at utrullinger til fjerntliggende lokasjoner skjer med forventet resultat?			
22. Samarbeider Release Management med Service Desk om å sikre informasjon til brukerne om utrulling og produksjonssetting av ny eller endret programvare?			
23. Blir kjente feil i releases beskrevet og gjort tilgjengelige for Service Desk, Incident og Problem Management?			
24. Blir konfigurasjonsdatabasen (CMDB) løpende oppdatert under en release slik at den alltid avspeiler den eksisterende tilstand i infrastrukturen?			
Kommentarer:			

SM-RM2	Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Release Management			
RM Organisasjon og Mennesker	Ja	Nei	Sett x
1. Er en navngitt person utnevnt til prosesseier for Release Management prosessen?			
2. Er rollene i Release Management veldefinerte og dokumenterte?			
3. Har medarbeidere som utfyller roller i Release Management kunnskap om IT-infrastrukturen, vedlikehold av programvare og virksomhetens forretning generelt?			
4. Er Release Management konseptet kommunisert til og innarbeidet i hele virksomheten?			
5. Har medarbeidere som utfyller roller i Release Management mottatt undervisning i Release Management prosessen, dens policies og prosedyrer?			
6. Sørger ledelsen i IT-organisasjonen for at det er allokert tilstrekkelige ressurser til å bygge, teste og implementere releases?			
7. Har medarbeidere som utfyller roller i Release Management mottatt undervisning i prosessens relasjon til Configuration og Change Management?			
8. Er en (eller flere) release manager(s) ansvarlige for produksjonssettinger fra planlegging til distribusjon og installasjon?			
9. Har virksomheten prosedyrer for å informere alle interessenter og brukere om betydning og konsekvenser av nye releases?			
10. Sikrer virksomheten at brukerne av IT-tjenester kan motta undervisning i forbindelse med utrulling av releases som inkluderer ny eller endret programvare?			
Kommentarer:			

SM-RM3		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Release Management				
RM Verktøy		Ja	Nei	Sett x
1. De elektroniske og fysiske masterkopier av programvare samt lisenser og dokumentasjon, lagres i et eller flere sikre områder – fysisk og/eller elektronisk – kalt DSL (Definitive Software Library). DSL er en sikkerhetsforanstaltning hvor IT-organisasjonen oppbevarer alle kjørende versjoner av programvare som er i bruk i virksomheten. Det er fra DSL programvare blir hentet, når arbeidet med en ny release begynner. Finnes et DSL som inneholder originalkopi av all kontrollert og godkjent programvare – både det innkjøpte og det egenutviklede?				
2. Har IT-organisasjonen et område – et DHS (Definitive Hardware Store) - for trygg oppbevaring av godkjente maskinvarereservedeler hvor reservedelene vedlikeholdes på samme nivå som i produksjonsmiljøet?				
3. Har virksomheten utviklingsmiljø og kontrollert testmiljø til bruk for Release Management?				
4. Er et verktøy til registrering av alle releases og planene for disse i bruk i virksomheten?				
5. Blir bruker- og systemdokumentasjon produsert for hver release og gjort tilgjengelig for IT-organisasjonen og brukerne?				
6. Er virksomhetens verktøy til håndtering av endringer og verktøyet til håndtering av releases integrert med hverandre?				
7. Har IT-organisasjonen en konfigurasjonsdatabase (CMDB) eller lignende til oppbevaring av informasjon om enhetene i en release, deres status og deres innbyrdes relasjon?				
8. Understøtter Release Management verktøyene enkel oppdatering av virksomhetens konfigurasjonsdatabase?				
9. Benytter IT-organisasjonen utrullingsverktøy til distribusjon av programvare som sikrer en ensartet prosedyre for installasjon i virksomheten?				
10. Arbeider virksomheten målrettet med å automatisere Release Managements oppgaver hvor dette vil bety økt effektivitet, kvalitet og sikkerhet – for eksempel automatisert revisjon av maskin- og programvare i virksomheten?				
Kommentarer:				

SM-RM4		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Release Management				
RM Rapportering og evaluering		Ja	Nei	Sett x
1. Blir Release Management rapporter produsert jevnlig og distribuert til alle grupper involvert i prosessen?				
2. Får ledelsen informasjon om tendenser i typen og antall releases?				
3. Vurderer IT-ledelsen jevnlig fordelingen av arbeidsoppgavene og samarbeidet mellom Change og Release Management?				
4. Måler virksomheten kvaliteten av informasjon og kommunikasjon til interessentene underveis i og umiddelbart etter et utrullingsforløp?				
5. Har virksomheten klare målbare mål (KPI'er) for Release Management? (For eksempel andelen av releases implementert etter plan og budsjettert ressursforbruk, færre incidents som følge av endringer som feiler, ingen programvare i DSL som ikke er kontrollert og godkjent etc.)				
6. Evaluerer prosesseier og ledelsen målene for Release Management?				
7. Evaluerer prosesseier jevnlig sammen med virksomheten, om release policien/-e fortsatt er overens med forretningsens behov?				
8. Har virksomheten korrekt og oppdatert informasjon om programvarelisenser og blir informasjonen vurdert under planleggingen av en release og etter utrulling?				
9. Holder Release Management jevnlig møter med interne og eksterne samarbeidsparter med det formål å drøfte kvaliteten av produksjonssetting i virksomheten og kvaliteten av relasjonen til og kommunikasjonen med partene?				
10. Undersøker IT-organisasjonen jevnlig om kunder og brukere er fornøyd med de oppgaver som Release Management løser?				
Kommentarer:				

SM-COM1		Kontroll-spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Configuration Management				
COM Prosessen		Ja	Nei	Nei
<p>Nøyaktig, detaljert informasjon om IT-infrastrukturen og relasjonene mellom enheter i infrastrukturen øker organisasjonens evne til å levere stabile, sikre, suksessfulle IT-tjenester. De andre prosessene i service management opplever et signifikant kvalitetsløft ved tilgang til oppdatert informasjon om konfigurasjonene.</p> <p>Konfigurasjonsstyringsprosessen er delt i 5 aktiviteter som naturlig følger hverandre; planlegging, identifisering, kontroll, statusrapportering samt verifisering og revisjon.</p>				
1. Har virksomheten implementert noen form av Configuration Management aktiviteter?				
2. En viss kontroll med IT er en forutsetning for å snakke om konfigurasjonsstyring. Er det i virksomheten kontroll med IT-inventar og ressurser?				
3. Er det fastsatt formål og omfang for Configuration Management i virksomheten?				
4. Er Configuration Managements sammenheng med Change og Release Management annerkjent og implementert?				
5. Bli eksisterende konfigurasjonsdata oppbevart i en database, i dokumenter, regneark eller lignende?				
6. Er det budsjettert med tilstrekkelig ressurser og verktøy til å utføre Configuration Management i virksomheten?				
7. Kontroll med IT-infrastruktur og tjenester på tvers av distribuerte systemer og lokasjoner krever planlegging, blant annet fordi det ofte er en naturlig vekst i antallet aktiviteter i prosessene. Konfigurasjonsplanen definerer strategi, omfang, mål, aktiviteter, datastruktur, systemdesign etc. Finnes det i IT-organisasjonen en slik plan for konfigurasjonsstyring?				
8. Rammene for Configuration Management er inkludert i konfigurasjonsplanen som redskap for å kunne treffe sunne beslutninger om hvordan konfigurasjonsstyring må tilrettelegges for hele tiden å understøtte virksomheten best mulig. Omfatter konfigurasjonsplanen de neste tre til seks måneders konfigurasjonstiltak i detaljer og de neste 12 måneders tiltak i utkast?				
9. Spesifiserer konfigurasjonsplanen prosesser og prosedyrer for Configuration Management?				
10. Definerer konfigurasjonsplanen hvilke konfigurasjonsenheter som er under prosessens kontroll og informasjon om deres livssyklus?				
11. Spesifiseres det på hvilket detaljnivå enhetene registreres – med hvilke attributter?				

12. Er data-strukturer for konfigurasjonsenheters innbyrdes relasjoner besluttet, dokumentert og en del av spesifikasjonene? (Eksempel på beslutning som må gjøres: Er programvare en relasjon til en spesifikk maskinvare eller er den en relasjon til brukeren?)			
13. Er nivået for registrering av konfigurasjonsenheter fastsatt i overensstemmelse med virksomhetens behov?			
14. Finnes i konfigurasjonsplanen definisjon av navnekonvensjoner og versjonsrutiner for konfigurasjonsenheter?			
15. Blir planen evaluert jevnlig?			
16. Beslutningene fra planen utføres i praksis i aktiviteten "Identifikasjon" som innebærer utvelgingen, identifikasjonen og merkingen av enheter og deres innbyrdes relasjoner. Finnes det i virksomheten prosedyrer for utvelging, identifisering og merking (fysisk eller virtuell) av konfigurasjonsenheter?			
17. Konsistens i beskrivelsen av konfigurasjonsenheter betyr at brukere kan tyde informasjonen hurtig og rutinemessig. Er det i IT-organisasjonen regler og fremgangsmåter for registrering av enhetene med eierskap, versjon, unik identifikator og relasjoner til andre konfigurasjonsenheter?			
18. Kvaliteten av konfigurasjonsenheterne er avgjørende for tjenesteleveransene, og kvaliteten sikres ved "kontroll" av aktivitetene i Configuration Management. Sikrer virksomheten at kun autoriserte, identifiserbare, sikkerhetsmessig forsvarlige konfigurasjonsenheter blir akseptert, registrert og vedlikeholdt fra mottak til avhending?			
19. Finnes prosedyrer som sikrer at konfigurasjonsenheter alltid legges til, endres, erstattes eller fjernes i henhold til vedtatte rutiner for kontroll og dokumentasjon – og alltid på bakgrunn av godkjente endringsanmodninger eller oppdaterte spesifikasjoner?			
20. Har IT-organisasjonen prosedyrer for utfasing av konfigurasjonsenheter som sikrer at databasen er oppdatert og at virksomheten ikke belastes med unødvendige finansielle eller sikkerhetsmessige omkostninger?			
21. Kan virksomheten sikre seg et korrekt overblikk over antallet lisenser i bruk i virksomheten?			
22. Aktiviteten "statusrapportering" hjelper virksomheten med å redegjøre for konfigurasjonsenheternes livssyklus i CMDB'en. Har virksomheten prosedyrer som beskriver rapportering av gjeldende og historiske data knyttet til en konfigurasjonsenhet?			
23. Med "Verifisering og revisjon" gjør Configuration Management planlagte revisjoner og stikkprøver for å sjekke om det IT-organisasjonen har registrert i CMDB'en, også avspeiler virkeligheten i infrastrukturen. Gjennomfører IT-organisasjonen jevnlig verifisering og revisjon på konfigurasjonsenheter for å sjekke om de er fysisk til stede og er registrert korrekt i databasen?			
24. Sikrer Configuration Management at konfigurasjonsenheter er rett registrert, har rett versjonsnummer og er støttet av oppdatert dokumentasjon forut for implementering i produksjonsmiljøet?			

<p>25. En grunnlinje (baseline) for konfigurasjoner er et snapshot av et produkt eller system tatt på et bestemt tidspunkt - som dokumenterer en konfigurasjonsenhets tilstand. En baseline er derfor en tilstand man kan gå tilbake til dersom noe går galt og en tilstand man kan ta kopi av for fremtidig arbeide. Et eksempel er det vi kjenner som et 'image' ved installasjon av computere. Arbeider IT-organisasjonen med å identifisere slike grunnlinjer (baselines) for konfigurasjoner?</p>			
<p>26. Er alle endringer av konfigurasjonsenheter underlagt Change Management?</p>			
<p>27. Er relevante konfigurasjonsdata tilgjengelig for alle ressurser i Service Desken og Incident Management?</p>			
<p>28. Inngår konfigurasjonsdata når virksomheten gjennomfører konsekvensvurderinger for eksempel i Change Management og ved forberedelse av katastrofeberedskap?</p>			
<p>29. Brukes konfigurasjonsdata som et naturlig element i oppbygging og release av nye konfigurasjonsenheter?</p>			
<p>30. Har Release Management og Configuration Management innbyrdes avklart ansvarsfordelingen for biblioteket med godkjent programvare(DSL)?</p>			
<p>Kommentarer:</p>			

SM-COM2		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Configuration Management				
COM Organisasjon og Mennesker		Ja	Nei	Sett x
1. Er en navngitt person utnevnt til prosesseier for Configuration Management prosessen?				
2. Er rollene i Configuration Management veldefinerte og dokumenterte?				
3. Er ansvar og oppgaver i forbindelse med eierskapet til konfigurasjonsenheter klarlagt, dokumentert og forstått av de personer i virksomheten som eier enhetene?				
4. Har medarbeidere som utfyller roller i Configuration Management kunnskap om IT-infrastrukturens oppbygging og virksomhetens forretning generelt?				
5. Er formål med og fordeler ved Configuration Management kommunisert til og innarbeidet i hele virksomheten?				
6. Har medarbeidere som utfyller roller i Configuration Management mottatt undervisning i prosessen, dens underprosesser, prosedyrer og verktøyer?				
7. Sørger ledelsen i IT-organisasjonen for at det er allokert tilstrekkelige ressurser til Configuration Management?				
8. Har medarbeidere som utfyller roller i Configuration Management mottatt undervisning i prosessens relasjon til Release og Change Management?				
9. Har medarbeidere som utfyller roller i Configuration Management mottatt undervisning i prosessens relasjon til Service Desk, Incident og Problem Management?				
Kommentarer:				

SM-COM3		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Configuration Management				
COM Verktøy		Ja	Nei	Sett x
1. Har virksomheten en konfigurasjonsdatabase (CMDB) – enten som en felles løsning eller som en samling av kilder som blir anerkjent som konfigurasjonsdatabase?				
2. Fungerer databasen som det sentrale informasjonslageret som sikrer konsistens mellom prosessene i service management?				
3. Er databasen integrert med incident, problem, change og release verktøyet / verktøyene?				
4. Finnes back-up rutiner for konfigurasjonsdatabasen?				
5. Er konfigurasjonsdatabasen med på å begrense muligheten for å implementere uautoriserte endringer?				
6. Støtter verktøyene i IT-organisasjonen enkel overføring av konfigurasjonsdetaljer fra utviklingsprosjektene til drift?				
7. Bruker IT-organisasjonen egne verktøy til å automatisere datainnsamlingen til konfigurasjonsdatabasen?				
8. Er verktøyer som støtter (og eventuelt automatiserer) revisjonsrutiner på konfigurasjonsenheter implementert?				
9. Rapportering er en vesentlig del av arbeidet med konfigurasjoner – har virksomheten verktøyer som sikrer oversiktlige rapporter?				
10. Er de verktøyer som støtter Configuration Management i virksomheten tilstrekkelig fleksible?				
Kommentarer:				

SM-COM4		Kontroll- spørsmål		Hvis kommentar
Service Management – Configuration Management				
COM Rapportering og evaluering		Ja	Nei	Sett x
1.	Bli meningsfylte Configuration Management rapporter produsert jevnlig og distribuert til alle relevante roller involvert i prosessen?			
2.	Produserer Configuration Management jevnlige rapporter som viser status på endringer i konfigurasjonsenheter: bestilt, mottatt, installert, testes, i produksjon, til reparasjon, til avhending etc.?			
3.	Får ledelsen informasjon om tendenser i bruk og innhold av CMDB'en - for eksempel vekst i antallet av konfigurasjonsenheter?			
4.	Har roller i andre service management prosesser adgang til å produsere ad hoc rapporter over konfigurasjonsenheter og oversikt over konfigurasjonsenheter?			
5.	Vurderer IT-ledelsen Configuration Managements evne til å utføre de 5 ansvarsområdene i prosessen: planlegging, identifisering, kontroll, statusrapportering samt verifisering og revisjon?			
6.	Har virksomheten klare målbare mål (KPI'er) for Configuration Management som for eksempel andel av konfigurasjonsdetaljer som ved revisjon ikke er korrekt oppdatert, endringer som feiler på grunn av manglende detaljer i konfigurasjonsdatabase, antallet av uautoriserte enheter funnet etc.?			
7.	Følger prosesseier og ledelsen opp på målene for Configuration Management?			
8.	Holder Configuration Management jevnlig møter med interne og eksterne samarbeidsparter for å drøfte kvaliteten på konfigurasjonsdata og de øvrige service management prosessenes bruk av konfigurasjonsdataene?			
9.	Måler virksomheten jevnlig om informasjonen i CMDB'en til enhver tid er verdifull for virksomheten?			
Kommentarer:				