

De "beheerde" infrastructuur

In het Compendium IT Beheer, opgenomen in het IT Beheer Jaarboek, ontbreekt de term "beheerde infrastructuur". Toch is dat een begrip dat bepalend is voor de hele inrichting van uw IT-beheer, en zeker voor het vaststellen van de kwaliteit van uw in- of externe dienstverlening. Bij een kwaliteits-audit (zoals ISO) dient dit begrip vrij precies te zijn uitgewerkt, alvorens een meting kan worden verricht. Bij de bepaling van de betekenis van begrip 'beheerde infrastructuur' kunnen o.a. de volgende zaken een rol spelen.

Diepgang

In de eerste plaats zal iedereen erkennen dat het zinloos is om veel energie te steken in het beheren/beheersen/besturen van bulk-componenten in de infrastructuur die geen significante invloed hebben op de prestatie van de organisatie. Zo zal een schroefje waarmee een CPU-bord is vastgezet niet als configuratie-item worden geregistreerd, en meestal zal zelfs het CPU-bord niet uniek worden geïdentificeerd. Als er iets mis gaat met dit bord dan wordt het waarschijnlijk gewoon vervangen door een identiek bord binnen de regels van een onderhoudscontract met de hardware-leverancier. Als er een schroefje verdwijnt neemt men gewoon een nieuw schroefje uit de schroevendoos. Datzelfde kan gelden voor kabels, connectoren, et cetera.

Kosten

Van sommige componenten in de infrastructuur zult u geen registratie willen bijhouden en ook geen onderhoud hierop willen uitvoeren, om de eenvoudige reden dat dit meer zou kosten dan het simpelweg vervangen van de component door een nieuwe.

Bevoegdheid

Ongetwijfeld komen in de infrastructuur componenten voor waarover u slechts een 'globale' bevoegdheid bezit. Denk aan pakketten van derden. U zult niet binnen die pakketten kunnen/mogen kijken of ingrijpen. In plaats daarvan zult u via een onderhoudscontract de leverancier inschakelen. Dit is ook van toepassing op hardware. Garanties kunnen vervallen als u eigenhandig gaat zitten prutsen aan de apparatuur.

Met deze en wellicht nog andere argumenten in de hand kan elke organisatie voor zichzelf vaststellen dat er een zekere grens te trekken is in de infrastructuur waar-'onder' geen beheer meer van toepassing is. Waar die grens precies loopt is afhankelijk van de bedrijfsspecifieke situatie. Verder is die grens afhankelijk van de keuzes die het management in dezen maakt. Bij die keuzes spelen risico-inschattingen een rol. Hoe belangrijk is een component voor de prestatie van de organisatie? Hoeveel kost het beheren van de component?

Als er dan een besluit genomen is over de reikwijdte van het begrip 'beheerde infrastructuur' dan kan men daarop voortbouwen bij de inrichting van diverse beheer-aspecten. Zo zal de definitie van beheerde infrastructuur bepalend zijn voor de inrichting van het configuratie management proces: wat men niet wenst te beheren hoeft men niet te registreren. Evenzeer leidt de definitie onmiddellijk tot het onderscheid tussen een change en "onderhoud". En incidenten die in relatie tot de infrastructuur worden gebracht zullen niet diepgaander worden gekoppeld dan het vastgestelde grensvlak.

Het belang van het begrip 'beheerde infrastructuur' is daarmee ruimschoots betekend. Het is zelfs zo goed als onvermijdelijk dat het begrip is ingevuld binnen een organisatie die een redelijke aandacht heeft voor IT-beheer. Vaak zal het begrip echter niet expliciet zijn gemaakt. En daarmee creëert een organisatie meteen een serie valkuilen voor zichzelf. Voor een goede inrichting van het beheer van de IT infrastructuur is het, getuige bovenstaande toelichting, noodzakelijk een gezonde basis te leggen. Deze basis kunt u creëren door expliciet te maken hoe uw 'beheerde infrastructuur' er uit ziet.