

## As Service Management Functions - SMFs

Última revisão feita em 13 de Setembro de 2007.

### Objetivo

Estamos de volta com mais um artigo da nossa série, nesta sexta parte pretendo apresentar para vocês o conceito de Service Management Function – SMF, e o conjunto abordado pela documentação do MOF. Vou tentar representar o objetivo principal de cada uma das 21 SMFs para que futuramente eu volte dedicando um artigo inteiro para cada uma delas. O importante aqui é entender o que são e para que elas servem. Ótima leitura para todos.

### Introdução

Como uma das partes mais importantes na documentação do MOF as Service Management Functions (Funções de Gerenciamento de Serviços) também conhecidas como SMFs, são guias que fornecem orientações (boas práticas) para ambientes de TI que utilizam tecnologia Microsoft, através destas recomendações podemos garantir maior confiança, disponibilidade, suportabilidade e gerenciamento para sistemas de missão-crítica. Logo seguindo estas guias, que são um conjunto de procedimentos testados e aprovados pela Microsoft e seus parceiros, com certeza manteremos a operação de nosso ambiente de TI em pleno funcionamento, tirando o maior e melhor proveito de nossos recursos e consequentemente manteremos nossa organização competitiva no mercado.

Estas SMFs estão distribuídas entre os quatro quadrantes do Modelo de Processo, onde cada quadrante tem uma missão única que é implementar e executar os processos operacionais e as atividades recomendadas por suas SMFs. Aproveitando o momento é importante lembrar que embora a forma circular exibida pelos quadrantes insinue uma seqüência de atividades de quadrante para quadrante na maioria das vezes muitas atividades em quadrantes diferentes estarão sendo executadas simultaneamente. Veja como fica esta distribuição:

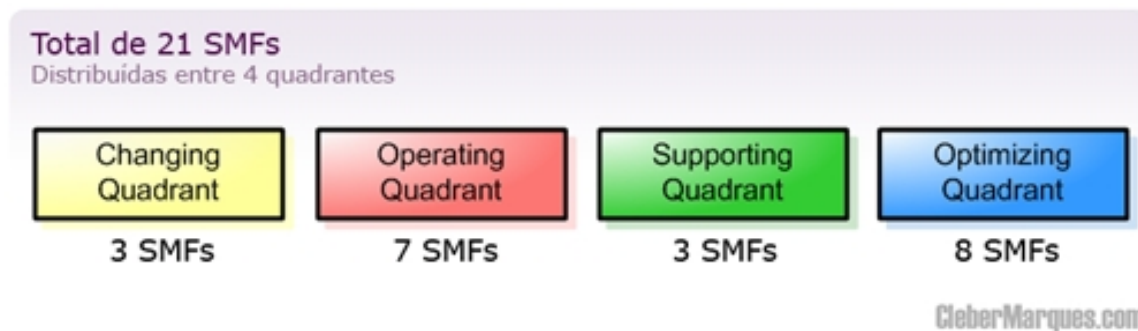


Figura 1 – As 21 SMFs divididas entre os quadrantes do Modelo de Processo.

Bom, vamos então dar seqüência ao nosso estudo, a seguir vou apresentar para vocês cada uma das 21 SMFs abordadas pelo MOF, claro que aqui eu vou tentar explicar resumidamente o objetivo principal de cada uma delas, mas prometo que em breve vou desenvolver um artigo para cada uma das 21 SMFs, então não se preocupe agora com tantos detalhes, o importante aqui é saber o que é uma SMF e quais existem na documentação do MOF

## Quadrante de Alteração Changing

Nosso primeiro quadrante inicia o ciclo desenvolvendo os processos e procedimentos para identificar, revisar, aprovar e incorporar mudanças em um ambiente de produção. Para este quadrante a documentação fornece três SMFs, acompanhe a seguir o objetivo de cada uma delas:

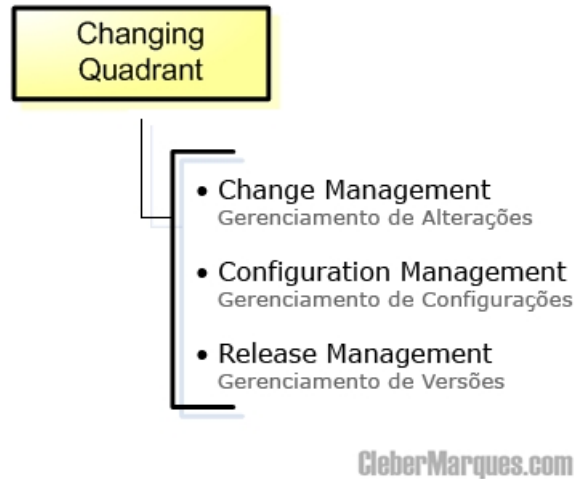


Figura 2 – As 3 SMFs do quadrante de Alteração.

- Change Management - Gerenciamento de Alterações

Esta SMF fornece os processos e procedimentos necessários para iniciar alterações na infra-estrutura de TI, analisa e documenta os impactos no ambiente, revisa a implantação, aprova e agenda uma implementação. Entre outros assuntos, aqui serão tratados, por exemplo: Requests For Changes (RFC) e Change Advisory Board (CAB).

- Configuration Management - Gerenciamento de Configurações

Esta SMF fornece uma base com os componentes e as relações entre eles que ajudam na tomada de decisões, negociando os SLAs, analisando a capacidade de TI e de outros processos críticos. Entre outros assuntos, aqui serão tratados, por exemplo: Configuration Items (CIs) e Configuration Management Database (CMDB).

- Release Management - Gerenciamento de Versões

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para a coordenação dos esforços a fim de implantar as alterações no ambiente de produção, com processos que criam uma ligação entre os elaboradores da alteração e os responsáveis por operá-las. Entre outros assuntos, aqui será tratada, por exemplo: Definitive Software Library (DSL).

## Quadrante de Operação Operating

O segundo quadrante aborda padrões operacionais, processos e procedimentos aplicados para alcançar e manter os níveis de serviço dentro do que foi pré-determinado. Neste quadrante a documentação fornece sete SMFs, leia a seguir o objetivo de cada uma delas:

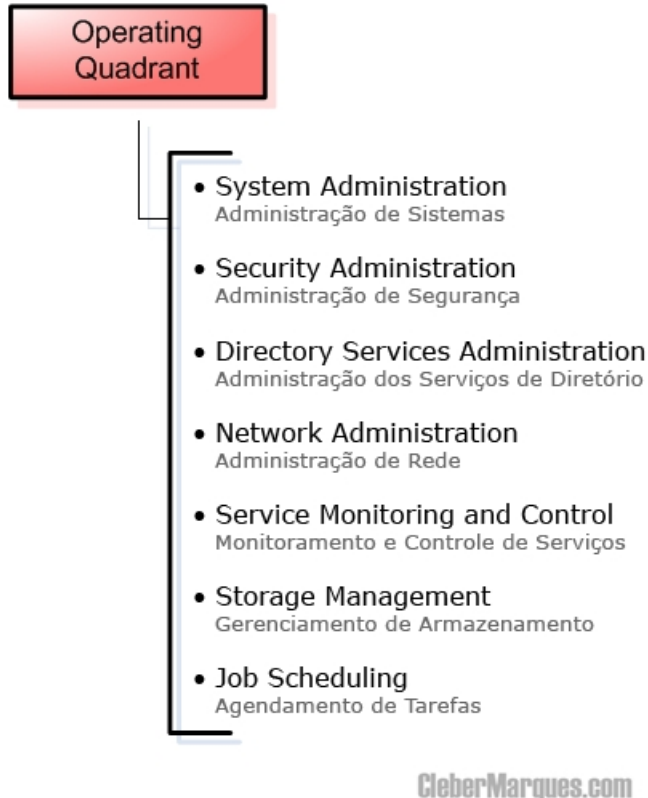


Figura 3 – As 7 SMFs do quadrante de Operação.

• System Administration - Administração de Sistemas

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para gerenciar serviços importantes como e-mails, banco de dados, sistemas operacionais, internet e telecomunicações. Ela faz uma união entre os serviços do quadrante de operações.

• Security Administration - Administração de Segurança

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para aplicação diária de políticas de segurança levando em consideração as melhores práticas para manter um ambiente de operações seguro. Entre outros assuntos, aqui serão tratadas, por exemplo: As seis exigências básicas para um ambiente seguro que são Autenticação, Controle de acesso ou Autorização, Confidencialidade, Integridade dos Sistemas e Ininterrupção.

• Directory Services Administration - Administração dos Serviços de Diretório

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para gerenciar efetivamente a rotina de sistemas de diretórios usados para localizar usuários, arquivos, serviços e servidores. SMF importante para saber como usar da melhor maneira uma infra-estrutura distribuída. Entre outros assuntos, aqui serão tratadas, por exemplo: As maneiras de tornar a informação acessível para qualquer usuário autorizado que precise dela através de processos simples e organizados.

• Network Administration - Administração de Rede

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para operar serviços básicos de rede, incluindo o DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), WINS (Windows Internet Name Service) e DNS (Domain Name System), diariamente. Entre outros assuntos, aqui serão tratadas, por exemplo: Formas de administrar componentes físicos como Servidores, Roteadores, Switches e Firewalls.

• Service Monitoring and Control - Monitoramento e Controle de Serviços

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para monitorar e resolver incidentes e alertas no ambiente de produção, importante para tomar decisões racionais para a

manutenção, otimização, redução de riscos e alterações propostas. Entre outros assuntos, aqui serão tratadas, por exemplo: Filas de Processos e Tempo de resposta de um servidor.

- Storage Management - Gerenciamento de Armazenamento

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para um armazenamento seguro de dados (um dos ativos mais importantes de uma organização), políticas efetivas de backup, recuperação e uso eficiente de recursos de armazenamento para otimizar o investimento corporativo em componentes físicos. Entre outros assuntos, aqui serão tratados, por exemplo: Planejamento, Políticas e Monitoramento de Ativos de Armazenamento.

- Job Scheduling - Agendamento de Tarefas

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para controlar a seqüência de diversas tarefas e outras cargas de trabalho (impressão, banco de dados, backup e outros) para a melhor utilização dos recursos de rede. Entre outros assuntos, aqui serão tratadas, por exemplo: Formas de maximizar o processamento e a utilização dos sistemas para cumprir os SLAs e satisfazer as exigências dos usuários.

## Quadrante de Suporte Supporting

O terceiro quadrante inclui os processos, procedimentos, ferramentas e o pessoal necessário para identificar, determinar, diagnosticar, localizar e solucionar incidentes, problemas e solicitações de usuários e clientes. Para este quadrante a documentação também fornece três SMFs, veja a seguir o objetivo de cada uma delas:

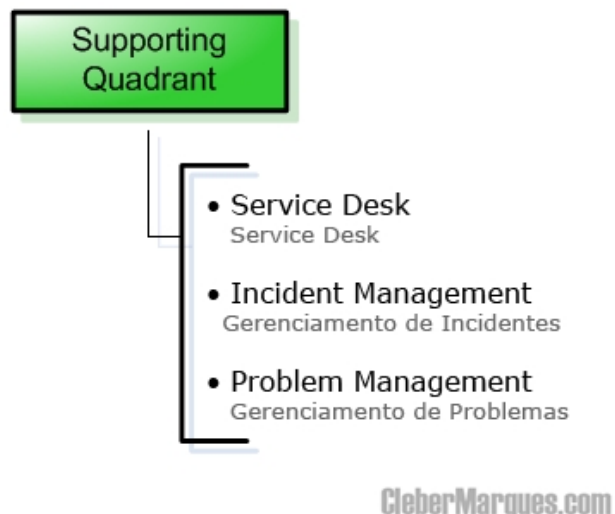


Figura 4 – As 3 SMFs do quadrante de Suporte.

- Service Desk - Service Desk

Esta SMF fornece os processos e procedimentos que possibilitam respostas eficientes e efetivas aos problemas e preocupações dos clientes, este é o primeiro ponto de contato para os clientes da empresa e aqui se deve manter a boa reputação da organização para com os usuários. Entre outros assuntos, aqui serão tratadas, por exemplo: As três principais áreas de um Service Desk que são Gerenciamento de Incidentes, Auto-ajuda e Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente.

- Incident Management - Gerenciamento de Incidentes

Esta SMF fornece os processos e procedimentos que capacitam a organização em primeiro detectar incidentes e depois focar nos recursos mais apropriados de suporte a fim de resolver os incidentes o mais rápido possível. Entre outros assuntos, aqui serão tratadas, por exemplo: As maneiras de resolver um problema o mais rápido possível, com o mais alto nível de qualidade sempre atuando dentro dos limites acordados no SLA.

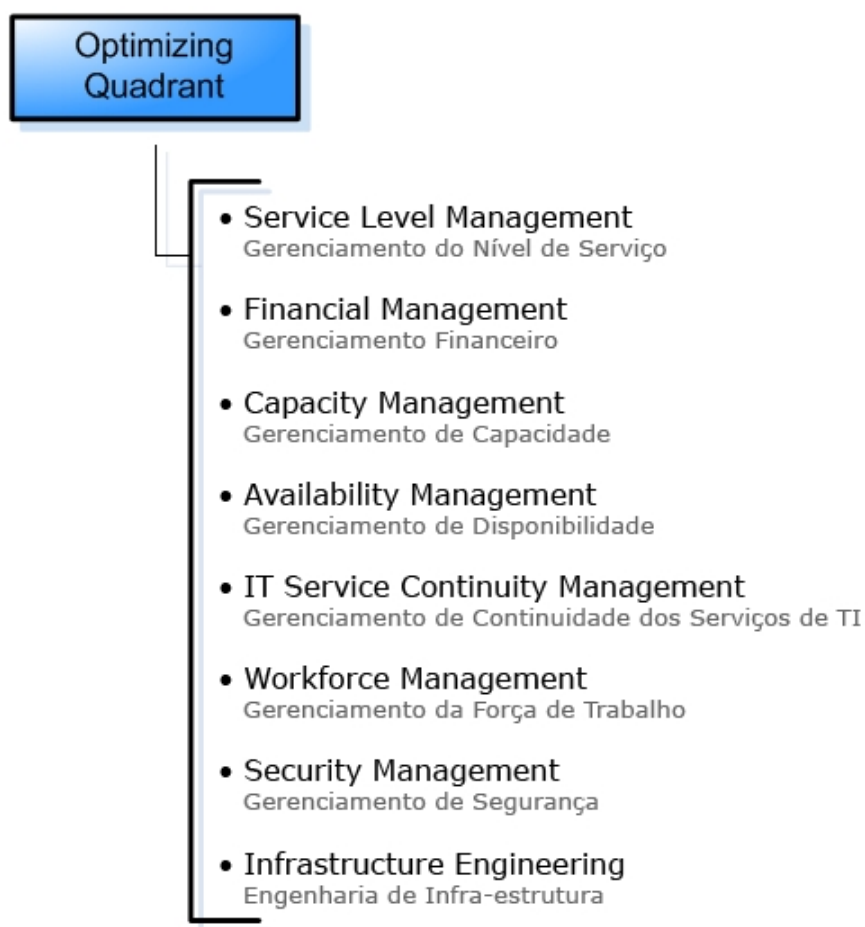
- Problem Management - Gerenciamento de Problemas

Esta SMF fornece os processos e procedimentos que, junto com o Gerenciamento de Incidentes, possibilitam identificar e resolver as causas principais (raiz) dos incidentes mais recorrentes e significativos, reduzindo assim a probabilidade de recorrência. Entre outros assuntos, aqui serão tratadas, por exemplo: Formas de analisar a causa raiz dos problemas e os procedimentos de resolução.

## Quadrante de Otimização

### Optimizing

O quarto quadrante planeja as melhorias para o Gerenciamento de Serviços de TI, com a meta de agregar valor ao negócio otimizando custos, desempenho, capacidade e disponibilidade na entrega de serviços de TI. Para este quadrante a documentação fornece a maior quantidade de SMFs entre os quadrantes, são oito delas aqui, acompanhe a seguir o objetivo de cada uma delas:



CleberMarques.com

Figura 5 – As 8 SMFs do quadrante de Otimização.

- Service Level Management - Gerenciamento do Nível de Serviço

Esta SMF fornece os processos e procedimentos estruturados para que os usuários e os fornecedores de serviços de TI discutam sobre os níveis de serviços necessários para manter o ambiente em pleno funcionamento, analisando seu desempenho, refletindo o compromisso da TI com seus clientes. Entre outros assuntos, aqui serão tratados, por exemplo: Catálogo de Serviços, Identificação das Necessidades e Negociação de SLA.

- Financial Management - Gerenciamento Financeiro

Esta SMF fornece os processos e procedimentos definidos para o orçamento dos serviços de TI, com instruções de garantias de serviços, contabilidade e comissões. Entre outros assuntos, aqui serão tratados, por exemplo: Custo benefício de um serviço, Práticas de contabilidade como Orçamento e Distribuição de custos.

- Capacity Management - Gerenciamento de Capacidade

Esta SMF fornece os processos e procedimentos com objetivo de otimizar a capacidade e aprimorar o desempenho dos sistemas por meio do planejamento, dimensionamento e controle dos recursos de uma rede da forma mais eficiente possível visando o fluxo de informações através da infra-estrutura. Entre outros assuntos, aqui serão tratados, por exemplo: Procedimentos para coleta de dados com o objetivo de planejar e controlar a capacidade de uma solução com o objetivo de satisfazer a demanda dos usuários de acordo com o SLA.

- Availability Management - Gerenciamento de Disponibilidade

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para assegurar que os serviços de TI estejam sempre de acordo com os SLAs para a disponibilidade, mantendo sempre o nível acordado de funcionamento. Entre outros assuntos, aqui será tratado, por exemplo: Como assegurar que os serviços de TI possam ser utilizados a qualquer momento.

- IT Service Continuity Management - Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI

Esta SMF, também conhecida como Gerenciamento de Contingência, fornece processos e instruções para suportar a continuidade dos negócios por meio da implementação de procedimentos efetivos de recuperação de um serviço de TI, prevenindo as principais falhas nos sistemas. Entre outros assuntos, aqui serão tratados, por exemplo: Como recuperar um serviço após um desastre e Como agir caso um sistema esteja fora de serviço.

- Workforce Management - Gerenciamento da Força de Trabalho

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para lidar da melhor forma com o recrutamento, treinamento e retenção de uma equipe de TI especializada, com sugestões de como manter uma equipe bem fundamentada e treinada. Entre outros assuntos, aqui serão tratados: Desenvolvimento de habilidades e Transferência de Conhecimento.

- Security Management - Gerenciamento de Segurança

Esta SMF fornece os processos e procedimentos que definem e comunicam os planos de segurança, políticas, diretrizes e normas de TI em uma organização. Junto com a SMF Administração de Segurança no quadrante de operação implementa essas políticas com o intuito de proteger as informação da empresa, controlando o acesso, a confidencialidade e a autorização. Entre outros assuntos, aqui serão tratados, por exemplo: Como levar as medidas de segurança para os níveis estratégicos, táticos e operacionais e ainda como garantir que estas medidas estão sendo seguidas.

- Infrastructure Engineering - Engenharia de Infra-estrutura

Esta SMF fornece os processos e procedimentos para coletar, criar e gerenciar padrões e políticas para os serviços de infra-estrutura de TI, reduzindo o risco de falhas na implantação e facilitando a administração. Entre outros assuntos, aqui serão tratados, por exemplo: Traduzir as estratégias de iniciativas tecnológicas e Gerenciar o planejamento técnico para projetos de Hardware, Engenharia de TI e Arquitetura empresarial.

Então, como você percebeu a documentação do MOF está acompanhada de uma série de guias recomendando práticas de sucesso comprovadas para alcançar a excelência nas operações do dia-a-dia em um ambiente de TI. Claro que estas práticas podem melhorar e talvez um procedimento possa ser alterado para a rotina de sua organização por você que está ali de perto vivenciando as necessidades da empresa, mesmo porque assim como o próprio nome diz estes são guias que te fornecem as melhores práticas para determinada tarefa e você como conhecedor de suas obrigações com certeza vai fazer adaptações que apliquem melhor as recomendações das SMFs.

Antes de concluir eu quero lembrar o que foi escrito no início do artigo, meu intuito aqui foi tentar explicar resumidamente o objetivo principal de cada uma das 21 SMFs abordadas pela documentação do MOF, mas prometo que em breve vou desenvolver um artigo inteiro para cada uma das 21 SMF comentando seus principais detalhes e deixando bem clara as recomendações de cada uma. Pode parecer que a quantidade de informações aqui foi muito grande, mas se ao ler o artigo você conseguir dizer o que é uma SMF e quantas são abordadas pelo MOF nosso objetivo foi alcançado.

**SMF (no contexto do MOF):** Guia que fornece orientações (boas práticas - conjunto de procedimentos testados e aprovados pela Microsoft e seus parceiros) para ambientes de TI que utilizam tecnologia Microsoft, buscando garantir maior confiança, disponibilidade, suportabilidade e gerenciamento para sistemas de missão-crítica.

## Conclusão

Tivemos um artigo longo, com muitos termos e definições, apresentei para vocês as 21 SMFs que a documentação do MOF integra, vimos que elas formam um conjunto de recomendações que vai desde o planejamento de uma alteração, sua operação, suporte e por fim a busca por melhorias. Minha vontade é discutir cada uma destas SMFs em artigos dedicados, mas antes disso iremos aprender juntos os detalhes por trás do Modelo de Equipe do MOF que será o assunto do nosso próximo artigo. Conto com a opinião de vocês, muito obrigado.

## Bibliografia

Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. Microsoft. [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
2. Microsoft Brasil. [www.microsoft.com.br](http://www.microsoft.com.br)
3. Documentação oficial do MOF. [www.microsoft.com/mof](http://www.microsoft.com/mof)

Escreveu,

**Cleber Marques**  
[contato@clebermarques.com](mailto:contato@clebermarques.com)

Quinta-feira, 13 de Setembro de 2007.