CLEBERMARQUES
WWW.CLEBERMARQUES.COM

Microsoft®
Operations Framework
Práticas comprovadas para excelência operacional

Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI - SMF

IT Service Continuity Management

Última revisão feita em 10 de Outubro de 2007.

Objetivo

Abordaremos neste artigo o conjunto de processos sugeridos pela SMF IT Service Continuity Management do MOF para garantir que o departamento de TI possa continuar oferecendo os serviços mesmo quando algo improvável ou inesperado aconteça, boa leitura.

Introdução

Obs.: Achei melhor deixar alguns termos em inglês mesmo porque na maioria das vezes iremos trabalhar com eles desta forma no mercado.

A SMF IT Service Continuity Management - Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI, é responsável por garantir que o departamento de TI possa continuar oferecendo os serviços de sempre mesmo quando algo improvável ou inesperado aconteça, mantendo uma estreita relação com o gerenciamento de riscos. Teremos que realizar uma análise dos processos de negócios, o impacto de cada um na organização e as vulnerabilidades na infra-estrutura de TI para cada processo, sendo assim será necessário fazermos um busca minuciosa para identificar estes processos críticos e suas vulnerabilidades.

Esta tarefa deve ser documentada e mantida sempre atualizada, ela esta dividida em três partes, na primeira será necessário definir os objetivos do SLA, detalhando as expectativas fundamentais de cada serviço, na segunda parte deveremos propor também uma solução para alcançarmos estes objetivos e na terceira parte iremos formalizar os acordos e o plano de contingência. Em linhas gerais o IT Service Continuity Management não deve apenas apoiar os processos só depois que algum serviço apresente problemas e sim fornecer meios que possibilitem continuar a rotina de operações mesmo depois de algum desastre.

Descrição de Processos e Atividades

Para entendermos melhor este artigo e a documentação oficial para esta SMF vamos conhecer algumas definições importantes que também são recomendadas pela Microsoft na própria documentação do MOF, lembrando também que mesmo algumas definições sendo as mesmas encontradas no mercado muitas delas são feitas com base nesta SMF.

> Business Impact Analysis (BIA): É o foco no impacto que pode ser causado pelas necessidades empresarias sobre os serviços de TI. Análise do impacto que a perda de um serviço de TI necessário em tempo real pode causar aos negócios da empresa através da identificação dos requisitos mínimos de que cada serviço precisa para satisfazer as necessidades da empresa.
>
> Cold Site (Fixed Center): Definição de um local vazio para que em uma situação de desastre uma organização possa instalar seus próprios computadores. Lembrando que este local já deve estar equipado com energia elétrica, infra-estrutura de cabos de rede e telefonia em um ambiente controlado.

Cold Site (Mobile Center): Segue a mesma definição do item anterior, Cold Site (Fixed Center), porém montado em um outro local móvel (portátil) que pode ser até mesmo próximo das instalações atuais.

Contingency Plan: É um plano testado que documenta as ações necessárias a serem tomadas em caso de desastres.

Hot Site (Fixed Center): Equipamento dedicado a espelhar os sistemas críticos de um ambiente empresarial, pronto para assumir imediatamente as operações sem perda de dados.

Warm Site: Uma localidade com equipamentos e computadores prontos para recuperar algum serviço indisponível.

Warm Site (Mobile Center): Oferecimento de equipamentos e computadores prontos para recuperarem os serviços de forma móvel dentro de certo tempo, geralmente definido entre 24 horas.

Atividades do Processo

As atividades da SMF IT Service Continuity Management podem ser representadas por um fluxo de processos que aborda as tarefas fundamentais necessárias para gerenciarmos a continuidade dos serviços de TI com excelência, a seguir iremos conhecer as fases deste processo, acompanhe.

Acquire Service Level Requirements
Nesta primeira etapa deveremos tratar os níveis de serviços necessários para desempenharmos o Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI. Estes níveis deverão ser acordados entre o departamento de TI e os clientes, levando em conta as necessidades dos negócios, os custos envolvidos entre outros, esta tarefas deve envolver um alinhamento educacional de ambas as partes para que o cliente saiba definir o que ele realmente precisa e para que o departamento de TI saiba perceber quais os serviços mais críticos para a organização. Uma vez que um risco é identificado a TI e os clientes deverão analisar se vale a pena tentar minimizá-lo ou assumir o risco, visto que nem todo risco por mais impactante que seja tem um custo de mitigação justificável.

Propose Contingent Solution
Nesta segunda etapa deveremos executar os processos relativos ao planejamento de uma solução que assegure os níveis de continuidade definidos na primeira etapa. Teremos então que propor uma solução que garanta que um serviço estará disponível mesmo no caso de um eventual problema (falha, vírus, desastre e etc). Logo para esta tarefa deveremos realizar os processos necessários para implementar duas funções: failover e restoration, o conhecido plano de contingência. A função Failover deverá ser um plano de como mudar as operações de um local que apresente problemas para outro devidamente preparado para receber as operações a qualquer momento, já a função Restoration será um plano de como voltar as operações ao local original depois que os problemas forem resolvidos.

Formalize Operating Level Agreements
Nesta terceira etapa deveremos formalizar o acordo feito entre o departamento de TI e o cliente, levando em conta tudo que foi tratado inclusive os custos envolvidos. Este documento se chamará operating level agreement (OLA), uma parte integrante do SLA, lembrando que o SLA é um acordo entre o departamento de TI e os clientes de TI que contém os objetivos e responsabilidades de ambas as partes, já o OLA é um acordo interno entre as áreas do departamento de TI.

Formalize the Contingency Plan
Nesta quarta etapa deveremos enfim formalizar o plano de contingência, este plano deve ser um guia prescritivo utilizado pela equipe de TI para realizar as funções

failover e restoration quando forem necessárias. Entre as informações que devemos adicionar ao nosso plano de contingência estão Procedimentos de escalonamento e notificações, Procedimentos de Startup e Shutdown, Métodos de comunicação e notificações de status.

Atenção: Vale lembrar que cada uma das etapas descritas acima oferece muito mais detalhes do que os que vimos aqui, porém detalhar o processo não é o intuito agora, com este artigo nós devemos entender basicamente como funcionam estes passos, mas futuramente iremos estudar estas recomendações na prática, para isso continuem acompanhando os artigos.

Logo abaixo podemos ver o diagrama que representa o fluxo citado acima, os processos neste caso apresentam um início, meio e fim, veja:

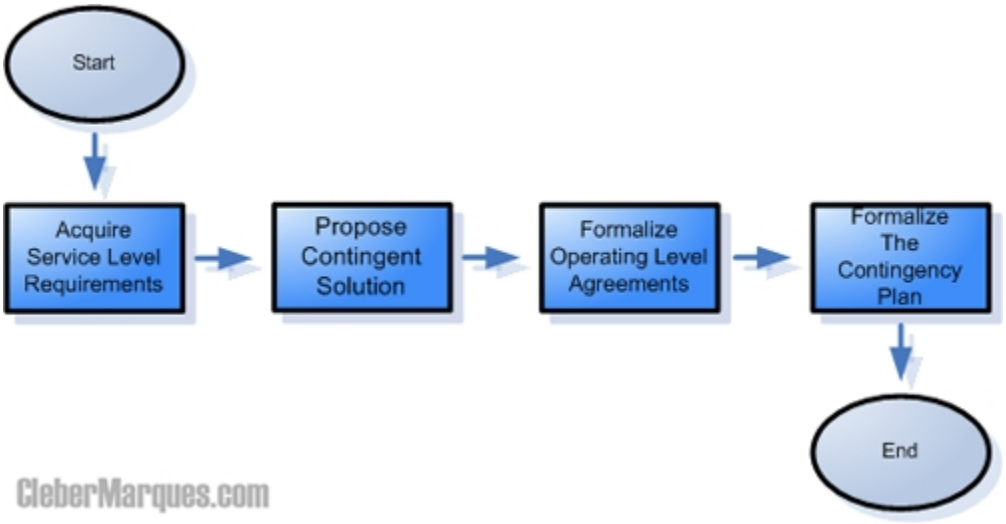

Figura 1 – Fluxo de processos da SMF IT Service Continuity Management.

Com as novas tecnologias desenvolvidas pela Microsoft temos muito mais alternativas do que antes para nos apoiar na resolução dos passos descritos acima, um bom exemplo é o System Center, uma família de soluções de gerenciamento de TI que nos ajuda planejar, implantar, gerenciar e otimizar de forma pró-ativa nosso ambiente, temos também o SMS, MOM, ISA, Windows Server 2003 o 2008 entre outros, mas este é assunto para um próximo artigo.

Conclusão

Com o que aprendemos neste artigo nós estamos preparados para pensar na melhor forma de mantermos a continuidade do nosso ambiente, as sugestões aqui foram superficiais, mas com foco, o que é essencial, sendo assim pense bem no que foi sugerido aqui, pois elaborar uma alternativa em cima da hora não vai nos ajudar muito no dia-a-dia, devemos ter é um plano de contingência. No próximo artigo iremos estudar como gerenciar da melhor forma as pessoas que trabalham em nossa organização, vamos falar um pouco sobre gerenciamento da força de trabalho, encontro vocês por lá, muito obrigado.

Bibliografia

Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. Microsoft. www.microsoft.com
2. Microsoft Brasil. www.microsoft.com.br
3. Documentação oficial do MOF. www.microsoft.com/mof

Escreveu,

Cleber Marques
contato@clebermarques.com

Quarta-feira, 10 de Outubro de 2007.