

Gerenciamento de Disponibilidade - SMF Availability Management

Última revisão feita em 10 de Outubro de 2007.

Objetivo

Para este artigo teremos o conjunto de processos definidos na SMF Availability Management do MOF que visa garantir que os serviços de TI possam ser oferecidos de acordo com o nível de disponibilidade exigido pelos clientes, 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 Availability Management - Gerenciamento de Disponibilidade, é responsável por garantir que os serviços de TI possam ser oferecidos de acordo com o nível de disponibilidade exigido pelos clientes, se preocupando com o desenho, a implementação, as métricas e o gerenciamento da disponibilidade da infra-estrutura de TI de acordo com as necessidades da organização. Também deveremos aplicar o gerenciamento de disponibilidade a todos os novos serviços oferecidos de acordo com as Service Level Requirements (SLRs) ou Service Level Agreements (SLAs) definidas, ou mesmo quando não existir nenhuma SLA relacionada.

Para formalizar a criação de um SLA devemos aplicar as atividades do Gerenciamento de Disponibilidade aos fornecedores, internos ou externos, para todos os aspectos como treinamentos, políticas, processos, procedimentos e ferramentas. Lembrando que o Availability Management não é responsável pelo gerenciamento da continuidade dos negócios, esta é uma tarefa da SMF IT Service Continuity Management, porém o Gerenciamento de Disponibilidade pode e deve contribuir muito com o Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI.

Definições Importantes

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.

Availability: É a capacidade que determinado componente ou serviço tem de executar sua função em certo momento ou por um tempo definido.

Countermeasures: São as ações tomadas para prevenir ou reduzir os efeitos de um risco identificado.

Critical Business Functions: Elementos críticos de um processo empresarial suportado por um serviço de TI.

Downtime: Tempo que um serviço fica fora de funcionamento, com relação ao acordo de funcionamento determinado nos SLAs.

End-to-End Service: Todos os componentes de infra-estrutura de TI necessários para entregar um serviço de TI.

High Availability: Método para minimizar ou mascarar falhas em componentes.

Incident Life Cycle: Ciclo de vida que analisa as fases envolvidas com a identificação de incidentes, permitindo cronometrar e medir cada fase.

Maintainability: É a habilidade de manter ou restabelecer um componente da infraestrutura de TI em um estado de operação.

Operating Level Agreement (OLA): Um acordo interno que apóia as exigências de SLA.

Risk Management: É a identificação, seleção e implementação de ações com o intuito de reduzir os riscos ativos a um nível aceitável.

Reliability: É a ausência de falhas em componente ou serviço em determinado período de tempo.

Serviceability: Acordos firmados com provedores de serviços de TI terceirizados para fornecer e manter serviços e componentes de TI.

Service Level Agreement (SLA): Um acordo escrito que documenta os níveis exigidos por determinado serviço, firmado entre o provedor do serviço (departamento de TI) e a organização ou terceiros.

Service Outages: O mesmo que Downtime.

Descrição de Processos e Atividades

As atividades da SMF Availability Management podem ser representadas por um fluxo de processos que aborda as tarefas fundamentais necessárias para realizarmos gerenciamento de disponibilidade com excelência, a seguir iremos conhecer as fases deste processo.

Define Service Level Requirements

Nesta primeira etapa deveremos definir os níveis necessários de disponibilidade para os serviços de TI oferecidos em nossa organização, levando em consideração os custos envolvidos para manter um alto nível de disponibilidade para estes serviços, sendo necessário escolher entre os mais importantes, geralmente os críticos para o negócio da empresa, agindo de acordo com o custo e benefício para manter cada uma destas funcionalidades.

Propose Availability Solution

Nesta segunda etapa deveremos lidar com os processos relativos ao planejamento de uma solução que garanta os níveis de disponibilidade definidos na primeira etapa. Entre as tarefas desta etapa teremos que identificar os componentes necessários para a solução, definir indicadores, definir métodos de recuperação, definir ciclos de incidentes, definir como manter a satisfação dos clientes durante os períodos em que algum serviço apresentar problemas entre outras atividades. (Durante esta etapa teremos uma relação bem estreita com a primeira fase do ciclo de vida do MSF, a Envisioning, onde definiremos as necessidades, objetivos e os padrões para o projeto).

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 o custo para manter os níveis de disponibilidade. Este documento deve se chamar operating level agreement (OLA) e será 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 os provedores de serviços.

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:

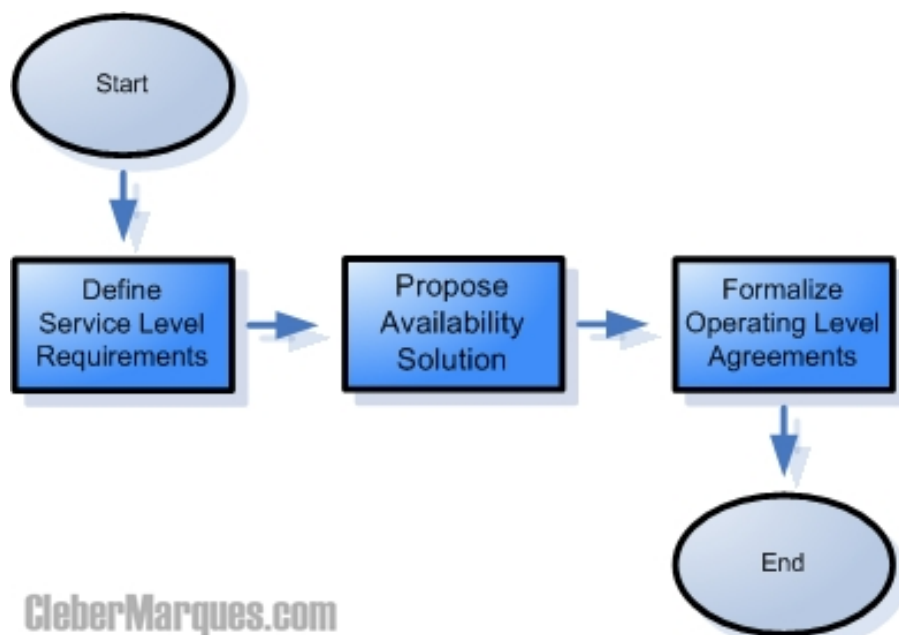


Figura 1 – Fluxo de processos da SMF Availability Management.

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

Chegamos ao fim de mais um artigo, desta vez pudemos acompanhar os passos necessários para garantir que nossos serviços de TI possam ser oferecidos de acordo com o nível de disponibilidade exigido pelos clientes. Para apoiar este assunto o próximo artigo vai falar um pouco sobre como gerenciar a continuidade dos serviços de TI, até 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.