

Gerenciamento do Nível de Serviço - SMF Service Level Management

Última revisão feita em 09 de Outubro de 2007.

Objetivo

Entrando no quadrante de Otimização iremos estudar neste artigo a responsabilidade que a SMF Service Level Management do MOF tem em entregar, manter e melhorar com sucesso os serviços de TI, alinhando os serviços com as necessidades da organização, 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 Service Level Management - Gerenciamento do Nível de Serviço, é responsável por entregar, manter e melhorar com sucesso nossos serviços de TI, alinhando a entrega destes serviços com as necessidades da organização, servindo como uma interface entre o negócio e os serviços oferecidos pelas outras SMFs com foco nos custos e benefícios. O alinhamento buscado pelo Service Level Management é possível através de processos de definição, acordo, métricas de operação e revisão de SLAs, utilizando também os Underpinning Contracts - UCs (contratos com terceiros para prestação de serviços) e os Operating Level Agreements - OLAs (acordo interno que apóia as exigências de SLA). As melhorias previstas por esta SMF não são imediatas e sim em longo prazo, pois no início é bem provável que os serviços sofram poucas melhorias, mas com o passar do tempo poderemos perceber melhorias consideráveis.

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.

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

Operating Level Objective: São os objetivos descritos no OLA, que indicam as medidas a serem tomadas, medidas estas que são alinhadas com o Service Level Objectives.

Service: É uma função de negócios entregue através de um ou mais componentes de serviços de TI (Hardware, Software, etc) para uso da organização.

Service Catalog: É uma lista com os serviços prestados pela TI em um organização, incluindo suas SLAs e prioridades.

Service Components: Itens de Configuração (Configuration Items - CIs) relacionados à entrega de um serviço, podendo variar de tamanho, tipo e complexidade.

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 Level Management (SLM): Processo responsável por monitorar, informar e revisar os SLAs, definindo e gerenciando com foco no custo e benefício.

Service Level Objectives: Objetivos definidos para o SLA que detalham as expectativas fundamentais de cada serviço.

Service Level Agreement Review: É a revisão das SLAs, uma OMR também chamada de SLA Review. Tem como objetivo analisar e revisar o desempenho dos objetivos atualmente documentados e assuntos que possam afetar o nível dos serviços.

Underpinning Contract (UC): Um contrato legal feito para, servir como ou ir além de, um SLA. Este contrato deve ser mantido por terceiros.

Descrição de Processos e Atividades

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

Getting Started

Nesta primeira etapa daremos início às atividades para implementação dos processos de SLM em nossa empresa. Devemos procurar entender como que cada etapa funcione enquanto seguimos um ciclo sugerido como os passos para definir, confirmar, concordar, monitorar, informar e revisar processos. Falando nisso os processos encontrados nesta SMF são: Criação de uma Área Piloto, Criação de um Catálogo de Serviços, Criação de SLAs, Definição dos objetivos de níveis de serviços, Criação de OLAs, Revisão dos UCs, Monitoramento e Notificações, e também a realização de revisões de níveis de serviços.

Setup Activities

Nesta segunda etapa trataremos uma série de passos necessários para iniciar um projeto de SLM. Estes passos ajudam determinar quais as necessidades para implementar os processos de SLM e definir os recursos exigidos. Deveremos então estabelecer uma baseline registrando o estado dos serviços existentes e das atividades de gerenciamento para no final analisar as informações coletadas nos passos anteriores e utilizar os resultados para planejar a implementação de uma área de SLM visando o maior benefício possível para a organização.

Agora sim, nós já entendemos como deve funcionar a área SLM em nosso ambiente, portanto deveremos então realizar os processos descritos a seguir, veja o que cada um sugere:

Service Catalog

Nesta terceira etapa deveremos elaborar um catálogo de serviços, ele é um guia definitivo dos serviços disponível para a organização. Ele deve conter os componentes envolvidos com a entrega de um serviço de início ao fim e suas funcionalidades para a empresa. Estas informações são utilizadas para definir os SLAs para cada área de acordo com necessidades e prioridades.

Service Level Agreements

Nesta quarta etapa deveremos elaborar os SLAs, eles são os acordos firmados entre o departamento de TI e a organização, nestes acordos são definidos os níveis de serviços exigidos para cada área e serviço levando em conta suas necessidades e prioridades.

Service Level Monitoring

Nesta quinta etapa deveremos realizar o processo de monitoramento dos níveis de serviços que visa garantir que estes níveis estejam sendo cumpridos. Este monitoramento é feito continuamente e ações corretivas devem ser tomadas no caso de algum acordo não ser mantido.

Service Level Reporting

Nesta sexta etapa teremos que realizar o processo que fornece os dados monitorados dos níveis de serviço, neste processo a organização e o departamento de TI deverão comparar os dados medidos com os objetivos definidos.

Service Level Agreement Review

Nesta sétima etapa o processo é realizado como um milestone (OMR) no MOF, uma forma de comunicação existente entre a organização e o departamento de TI para revisar os níveis de serviços garantindo que estejam sendo cumpridos e aperfeiçoados para satisfazer todas as necessidades.

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 com uma revisão constante no final, veja:

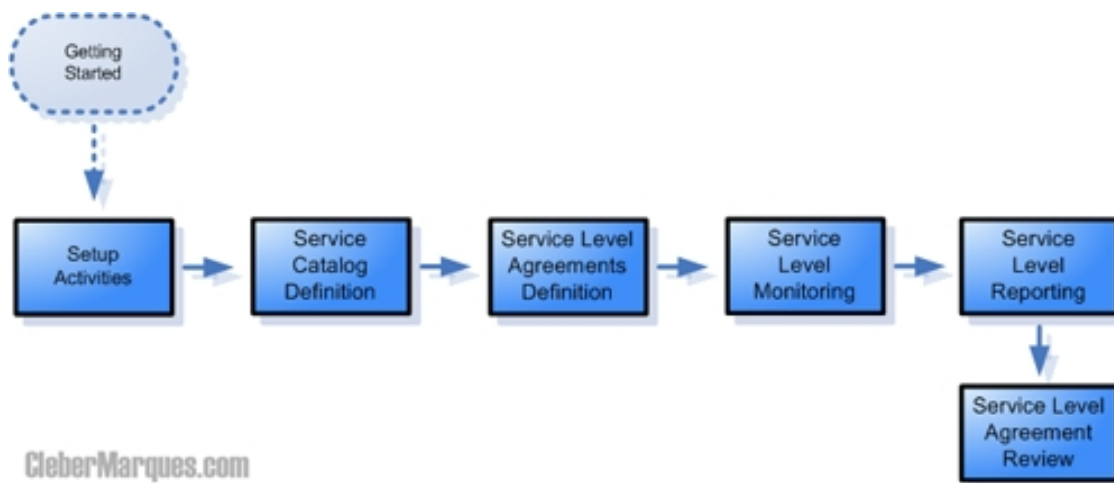


Figura 1 – Fluxo de processos da SMF Service Level Management.

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

E assim concluímos o primeiro artigo do quadrante de Otimização, vimos aqui os passos necessários para mantermos nossos acordos, nossos SLAs e OLAs, enfim os níveis de serviços definidos entre TI e o cliente. Dando seqüência iremos falar um pouco sobre como gerenciar da melhor forma o orçamento para o departamento de TI, então encontro vocês no próximo artigo que vai tratar sobre gerenciamento financeiro, 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

Terça-feira, 09 de Outubro de 2007.