

Introdução

Última revisão feita em 31 de Julho de 2007.

Objetivo

O objetivo principal desta série de artigos sobre MOF é aproximar os profissionais às melhores práticas recomendadas para gerenciar serviços de TI. Aproveitando o caminho cultural que está sendo aberto pela biblioteca ITIL, espero conseguir mostrar os benefícios que as práticas do MOF oferecem para o dia-a-dia de operações. Sendo assim, começando por esta introdução, o assunto será gradativamente aprofundado da forma mais simples possível, visando o entendimento e aproveitamento de todos os interessados. Espero que gostem.

Introdução

Em tempos que o negócio da maioria das organizações está cada vez mais dependente de Tecnologia da Informação, o setor procura maneiras de atender a demanda de forma eficiente e eficaz. Porém a prática já demonstrou que, para garantir a segurança e disponibilidade dos serviços prestados por um departamento de TI, apenas tecnologia de ponta não é o suficiente. Para alcançar a excelência operacional, uma integração ideal deve ser feita entre Pessoas, Processos e Tecnologias.

Com base nesta necessidade, nasceu a biblioteca ITIL, que é um conjunto de livros com melhores práticas relacionadas ao gerenciamento de serviços de TI, mas não vou falar muito sobre esta biblioteca aqui, pois acredito que não seja necessário, além de não ser nosso foco neste primeiro momento. Uma característica fundamental da ITIL é que ela pode ser adaptada ao ambiente de sua empresa, ou seja, você adota as práticas que a biblioteca sugere de acordo com o que precisar. Foi assim que entre o final de 1999 e o início de 2000 a Microsoft lançou a Microsoft Operations Framework - MOF, uma documentação que oferece recomendações para planejar, aplicar e manter processos operacionais que suportem serviços de missão crítica.

A Microsoft adotou as práticas da ITIL e adaptou para seu ambiente, junto com esta adaptação a empresa uniu à sua documentação as experiências e sugestões de seus funcionários, parceiros e clientes, adquiridas no dia-a-dia de operações e projetos, formando assim o que hoje conhecemos por MOF. De 1999 até 2007, o MOF sofreu algumas alterações e correções e atualmente contamos com a versão 3 que ainda tem como base a versão 2 da ITIL. Portanto, em breve podemos esperar novidades, pois como a versão 3 da ITIL acabou de ser lançada provavelmente a Microsoft surgirá com uma nova versão do MOF também.

O ciclo de vida de TI abordado pela Microsoft é composto pela união de duas estruturas, Microsoft Solutions Framework - MSF e Microsoft Operations Framework - MOF, onde a primeira apóia o processo de criar uma solução que atenda as necessidades operacionais e corporativas de uma organização, e a segunda recomenda uma série de atividades para operar soluções com excelência, sendo este um assunto que será abordado no próximo artigo.

Características

Ao adotar as melhores práticas da ITIL como base para desenvolver o MOF, a Microsoft alinhou a sua documentação com o principal padrão de mercado para gerenciamento de serviços de TI, e foi mais além incrementando estes processos com as práticas e conceitos

sugeridos para seu ambiente, tudo isso para suprir a demanda da crescente utilização de suas tecnologias por organizações em todo o mundo.

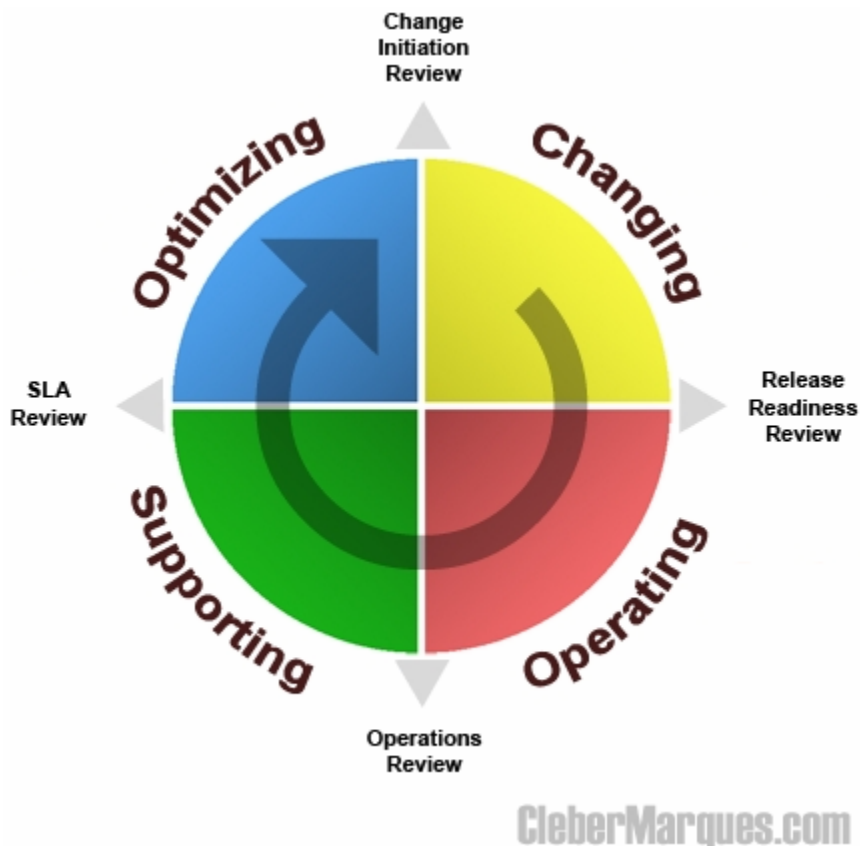


Figura 1 – Diagrama do ciclo de vida do MOF

Para entender os conceitos do MOF é necessário saber que toda sua documentação apóia um ciclo de vida que reflete três componentes principais - dois modelos e uma disciplina. Acompanhe:

Modelo de Processo

Este modelo fornece uma descrição funcional dos processos que os grupos operacionais devem realizar para gerenciar e manter os serviços de TI em pleno funcionamento. É nesta parte da documentação que veremos com detalhes as recomendações de cada uma das Service Management Functions - SMF, as Funções de Gerenciamento de Serviços.

Modelo de Equipe

Este modelo fornece uma visão simplificada de funções de equipe para ajudar na hora de organizar e manter uma equipe bem estruturada e alinhada. Aqui, iremos conhecer o conceito de Roles e Role Clusters, ou seja, funções e grupos de funções, que servirão para mostrar a melhor maneira de organizar uma equipe de operações visando o maior aproveitamento possível de pessoal.

Disciplina de Gerenciamento de Riscos

Esta disciplina apresenta os seis passos necessários para gerenciar da melhor forma possível os riscos presentes no dia-a-dia de operações. Aqui teremos acesso a padrões e princípios visando tratar os riscos de forma pró-ativa buscando uma aprendizagem constante.

Então, utilizando as práticas recomendadas em toda documentação do MOF, que estão divididas entre os três componentes citados acima, a equipe de operações terá um ciclo de

vida para seguir e este ciclo proporcionará, junto com todas as atividades relacionadas, a excelência na prestação de serviços de TI.

Conclusão

Você pode estar pensando: O que são estas SMF? Qual a relação entre MOF e ITIL? Como funcionam estes Modelos e esta Disciplina? Não se preocupe, este artigo foi só para apresentar o MOF para você, estas e outras questões serão respondidas com o tempo, o importante aqui é saber que o MOF existe e para o que ele serve. No próximo artigo, vou falar sobre o ciclo de vida de TI com base no MSF e no MOF e introduzir o ciclo do MOF para você entender como os Modelos e a Disciplina se encaixam neste contexto, e aí sim estaremos prontos para subir mais um degrau em nosso aprendizado. Até lá, aguardo críticas e sugestões para melhorar as próximas abordagens. 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, 31 de Julho de 2007.