

## Introdução ao Microsoft Operations Framework 4.0

Última revisão feita em 22 de Dezembro de 2008.

### Objetivo

Seja bem vindo ao primeiro dos novos artigos sobre Microsoft Operations Frameworks versão 4. Nesta série iremos aprender o que há de novo no MOF e como podemos tirar proveito deste modelo. Boa leitura para você.

### Introdução

O MOF é um modelo pró-ativo formado por uma integração entre melhores práticas, princípios e atividades. Esta integração busca alcançar uma maior confiabilidade para os serviços e soluções oferecidas pela equipe de TI em uma organização auxiliando na tomada de decisão. Através de guias baseadas em perguntas e respostas é possível determinar quais as necessidades atuais da organização, estas guias contemplam todas as atividades e processos envolvidos com o dia-a-dia do gerenciamento de um serviço de TI, indo desde sua concepção, desenvolvimento, operação, manutenção e também sua retirada de operação. Estas atividades e processos são organizados através de cada Service Management Function (SMF) que por sua vez são agrupadas nas fases (e na camada) do ciclo de vida de serviço de TI.

O principal objetivo do MOF é ajudar o time de TI na criação, operação e no suporte dos serviços oferecidos, assegurando que os investimentos feitos com estes serviços agreguem valor ao negócio com um nível aceitável de risco, criando um ambiente onde a TI e o Negócio trabalhem integrados. Estas sugestões feitas pela documentação do MOF podem e devem ser utilizadas por todos os níveis hierárquicos, desde o CIO, que vai encontrar uma visão geral, os gerentes, que acompanharão o fluxo das informações, até os profissionais de TI (IT Pros), que desempenharão as atividades necessárias para cada rotina. O MOF deve ser empregado culturalmente em todos os colaboradores de uma organização.

### O Novo Ciclo de Vida de TI

O novo Ciclo de Vida de TI descreve a duração (o tempo de vida) de um serviço de TI, desde seu planejamento até sua otimização, abordando três fases e uma camada fundamental com atividades que são utilizadas por todo o ciclo. A fase Planejar (Plan) é geralmente a primeira fase e é através dela que a estratégia dos serviços de TI é planejada para que as necessidades do negócio sejam suportadas e alcançadas, logo na segunda etapa, a fase Entregar (Deliver) os serviços de TI são garantidos que foram desenvolvidos com eficiência, implementados com sucesso e estão prontos para operarem. Falando em operação, a fase Operar (Operate), terceira fase, é a etapa em que os serviços de TI são seguramente operados, mantidos e suportados, de forma que as expectativas do negócio sejam alcançadas. Como eu já havia falado, além das três fases temos agora uma camada fundamental chamada Gerenciar (Manage), fundamental porque é com base nela que todas as três fases irão evoluindo, esta camada aplica as melhores práticas para assegurar que os investimentos feitos com TI agreguem valor ao negócio com o menor nível aceitável de risco. Logo, através desta nova abordagem o MOF pode nos ajudar, entre outros, nos seguintes pontos:

- Diminuir os riscos através de uma melhor coordenação entre as equipes
- Reconhecer implicações de conformidade quando políticas são revisadas
- Antecipar e mitigar impactos de confiabilidade
- Descobrir problemas de integração em serviços antes de estarem em produção
- Prevenir problemas de performance antecipadamente

- Adaptação efetiva com novas necessidades de negócio

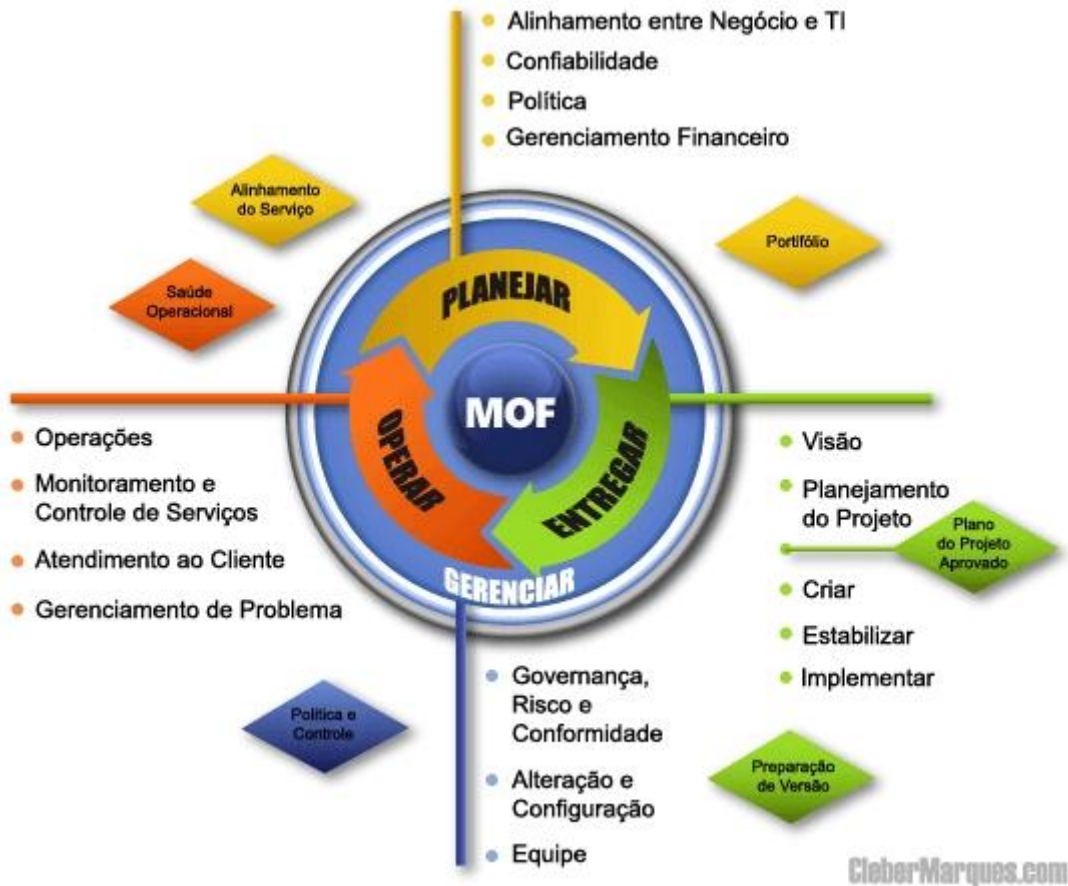


Figura 1 – O Ciclo de Vida de TI com as SMFs e MRs.

O ideal é que as fases do Ciclo de Vida de TI sejam utilizadas sempre, independente do tamanho da alteração, sendo ela pequena, média ou grande. Claro que para cada tipo de alteração o ciclo deve ser aplicado de forma apropriada, nem de mais nem de menos, quero dizer, se for uma alteração grande as fases deverão ser desenvolvidas de forma aprofundada e seguindo as atividades em detalhes, porém se a alteração for algo pequeno podemos utilizar uma menor quantidade de processos do MOF para esta ação.

## Service Management Functions

As funções de Gerenciamento de Serviço, Service Management Functions (SMFs) estão presentes em todas as etapas do Ciclo de Vida de Serviço de TI, através destas SMFs que temos as definições para pessoas, processos e atividades formarem um conjunto para que o serviço oferecido por TI atenda as necessidades do negócio. Em algumas fases do ciclo estas SMFs serão utilizadas seqüencialmente, já em outras fases as SMFs poderão ser executadas simultaneamente. Veremos mais detalhes sobre as SMFs nos próximos artigos.

## Management Reviews

Ainda para cada fase do ciclo de vida teremos alguns pontos chave onde decisões muito importantes serão tomadas. Estes pontos (milestones) são conhecidos como Management Reviews (MR), determinam o status do serviço de TI e fornecem a resposta necessária para saber se deveremos passar ou não para a próxima fase do ciclo. Estas MRs são controles internos que permitem realizarmos validações sobre a fase em execução, seus objetivos são:

- Oferecer guias e orientações gerenciais
- Atuar como controles internos para cada fase do ciclo de vida
- Avaliar o estado das atividades e prevenir avanços precipitados para próximas fases
- Colher aprendizagem organizacional (experiência)
- Melhorar os processos

As seis Management Reviews (MRs) presentes no MOF 4.0 são:

- Service Alignment - (na fase Planejar)
- Portfolio - (na fase Planejar)
- Project Plan Approved - (na fase Entregar)
- Release Readiness - (na fase Entregar)
- Operational Health - (na fase Operar)
- Policy and Control - (na fase Gerenciar)

## **No decorrer do Ciclo de Vida**

Na fase Planejar a TI e a Organização trabalharão juntas para determinar como a TI poderá fornecer os serviços da melhor forma buscando o sucesso da organização, esta fase tem como objetivo tomar as decisões certas sobre a estratégia de TI e o portfólio dos projetos. As SMFs agrupadas nesta fase são:

- Business/IT Alignment
- Reliability
- Policy
- Financial Management

Na fase Entregar começa a criação de um novo serviço de TI ou uma alteração em um serviço já existente, sugerindo o melhor e mais eficiente caminho para os profissionais trabalharem no sentido de construir, estabilizar e implementar serviços de TI, aplicações e até mesmo melhorias na infra-estrutura. As SMFs agrupadas nesta fase são:

- Envision
- Project Planning
- Build
- Stabilize
- Deploy

A fase Operar tem o foco no que deve ser feito depois que uma alteração já foi implementada, seja esta alteração um novo serviço de TI ou uma melhoria, garantindo que as necessidades e expectativas da organização sejam a prioridade, sempre de acordo com os níveis de serviços (SLA) definidos entre a organização e a TI. As SMFs agrupadas nesta fase são:

- Operations
- Service Monitoring and Control
- Customer Service
- Problem Management

A camada Gerenciar vai integrar a tomada de decisão, o gerenciamento de riscos e o gerenciamento de mudanças através de todo o ciclo de um projeto, lembrando que agora os processos relacionados com a definição de equipes e funções serão realizados nesta camada também. Logo, todas estas características fazem desta camada uma base fundamental para todo o ciclo de vida tendo como principal objetivo realizar uma abordagem integrada entre as atividades para o gerenciamento de serviços de TI. As SMFs agrupadas nesta camada são:

- Governance, Risk, and Compliance
- Change and Configuration
- Team

## Conclusão

E assim terminamos o primeiro artigo desta série onde aprendemos as novidades do Microsoft Operations Framework versão 4.0. Como você pode perceber muitas coisas mudaram e a abordagem agora vai além da excelência operacional, estamos em busca de uma melhor integração com o negócio da organização. Conto com você nos próximos artigos para que juntos possamos conhecer o novo MOF, até lá e 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)

Terça-feira, 22 de Abril de 2008.