

SMF Change and Configuration (CC)

Alteração e Configuração

Última revisão feita em 22 de Dezembro de 2008.

Objetivo

Este artigo introduz a segunda SMF da camada Gerenciar, nós veremos as atividades que fazem parte da função Change and Configuration e os procedimentos que devem ser executados para alcançarmos os objetivos definidos aqui. Tenha uma ótima leitura.

Obs.: As informações deste artigo são básicas e destinadas ao prévio entendimento do MOF 4, para maiores detalhes acompanhe a série de vídeos no site do Projeto MOF Brasil.

Introdução

Toda e qualquer alteração realizada em um serviço ou solução deve garantir que é segura e bem planejada antes de ser implementada no ambiente de produção em uma organização. Junto com uma alteração vêm os riscos, os desafios, a resistência cultural e conseqüências inesperadas. A SMF Change and Configuration oferece práticas para administrar alterações através de processos repetíveis e previsíveis que mitigam os riscos envolvidos enquanto garantem o alinhamento com as necessidades da organização.

- Governança, Risco e Conformidade ●
- Alteração e Configuração ●
- Equipe ●



Figura 1 – A SMF Change and Configuration no MOF 4.0.

Objetivos

O principal objetivo desta SMF é proporcionar ao ambiente alterações que afetarão o mínimo possível as atividades normais das operações em produção diminuindo riscos e impacto ao negócio.

Processos

Para que cada um dos processos desta SMF seja realizado existe um fluxo, este fluxo pode acontecer de forma seqüencial ou paralela, dependendo de como cada processo funciona dentro da organização. É claro que quando existem dependências entre um processo e outro estes deverão ser executados de forma seqüencial ou ainda se a pessoa ou equipe responsável por um processo for a mesma pelo outro também. O que eu quero dizer é que, dependendo da forma com que o processo foi implementado na organização, suas dependências ou ainda o

tamanho da equipe responsável por ele, sua execução será ligeiramente alterada, mas isso não afetará suas atividades ou produto final. Acompanhe a seguir os 7 processos e suas atividades para a SMF Change and Configuration.

1. Criar uma Linha base de Configuração.

Antes mesmo de gerenciar alterações será necessário gerenciar configurações, o modo mais efetivo para tal é criar uma linha base onde o estado das configurações do ambiente e suas dependências são registradas e a partir dali toda alteração será administrada. Uma boa prática é utilizar algum sistema que gerencie configurações, pode ser desde uma ferramenta simples como uma planilha de Excel até aplicações mais elaboradas, o que vai definir isso é o tamanho da organização e a quantidade de itens de configuração que serão gerenciados. As principais atividades deste processo são:

- Definir e coletar dados de configuração para registrar no CMS (sistema de gerenciamento de configuração)
- Auditar o conteúdo do CMS

2. Iniciar a Alteração.

Uma alteração pode ser iniciada de diversas fontes diferentes, através de um usuário final ou até mesmo através de algum serviço de monitoração. Logo, independente da fonte toda alteração deverá ser avaliada quanto ao seu impacto. As principais atividades deste processo são:

- Iniciar uma RFC
- Verificar as configurações técnicas
- Verificar as configurações do processo de negócio
- Identificar o impacto no negócio
- Atualizar a RFC

3. Classificar a Alteração.

Classificar uma alteração é a atividade que definirá a prioridade da alteração, categorizando a alteração, validando a configuração e avaliando riscos. Isso tudo deverá estar sempre atualizado na Request For Change (RFC). As principais atividades deste processo são:

- Identificar e priorizar a alteração
- Identificar e categorizar a alteração
- Verificar e validar a configuração
- Avaliar os riscos e atualizar o valor dos riscos na RFC
- Atualizar a RFC

4. Aprovar a Alteração.

A atividade de aprovar uma alteração começa pela categoria desta alteração, geralmente este processo é realizado pelo Change Advisory Board (CAB), grupo de pessoas que ficam responsáveis pelo resultado que a alteração venha trazer para o ambiente. As principais atividades deste processo são:

- Redirecionar a alteração para o comitê de aprovação correto
- Processar alterações padrão para entregar
- Analisar o impacto da alteração e identificar revisões
- Aprovar ou rejeitar a alteração, ou buscar informações adicionais
- Atualizar a RFC

5. Desenvolver e Testar a Alteração.

Logo após uma alteração ser aprovada os testes da solução começam ser feitos e a solução desenvolvida, esta é uma atividade que geralmente ocorre quando estamos na fase de Entrega e garante que a solução está sendo desenvolvida de acordo com os requisitos e necessidades da organização. As principais atividades deste processo são:

- Desenhar a alteração
- Identificar dependências nas configurações
- Criar e testar a alteração
- Revisar a preparação da alteração a ser entregue
- Atualizar a RFC

6. Entregar a Alteração.

Este é o ponto onde o processo de entrega de uma alteração começa, isso é claro se ela passa pela Release Readiness Management Review. Neste momento estaremos na SMF Deploy. As principais atividades deste processo são:

- Liberar a alteração
- Estabilizar a liberação
- Conseguir a aprovação final do cliente
- Documentar e comunicar a implementação da alteração
- Transferir a responsabilidade para a Operação e Suporte
- Atualizar a base de configuração
- Atualizar a RFC

7. Validar e Revisar a Alteração.

Finalmente após implementar a alteração no ambiente de produção é hora de validar sua efetividade, aqui temos a Post-implementation review (PIR), atividade que valida se a alteração teve o efeito desejado e se tudo correu bem como o esperado. As principais atividades deste processo são:

- Validar o sucesso ou falha técnica
- Validar o sucesso ou falha do negócio
- Auditar a base de configuração
- Comunicar e Registrar a alteração
- Atualizar e fechar a RFC

Conclusão

E assim terminamos mais um artigo sobre MOF 4.0, desta vez conhecemos os processos da SMF Change and Configuration, no próximo artigo nós aprenderemos um pouco sobre as atividades da SMF Team, até lá e muito obrigado pela leitura.

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

Domingo, 27 de Abril de 2008.