

## SMF Service Monitoring and Control Monitoramento e Controle de Serviços

Última revisão feita em 22 de Dezembro de 2008.

### Objetivo

Este artigo introduz a segunda SMF da fase Operar, nós veremos as atividades que fazem parte da função Service Monitoring and Control 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

A saúde do ambiente de TI nas organizações deve ser monitorada para que se tenha uma idéia de como está o ambiente, isso ajuda a garantir que os serviços estão operacionais, e em caso negativo possibilita uma ação rápida para contornar o problema. A SMF Service Monitoring and Control permite realizar uma monitoração em tempo real da saúde dos serviços oferecidos por TI na organização garantindo as SLAs e os OLAs.



Figura 1 – A SMF Service Monitoring and Control no MOF 4.0.

### Objetivos

Entre os principais objetivos desta SMF está monitorar a saúde dos serviços de TI, tomando ações para minimizar o impacto no caso de falhas agindo pró - ativamente e visando retomar o funcionamento normal e melhorar o desempenho de cada serviço.

### 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 4 processos e suas atividades para a SMF Service Monitoring and Control.

1. Definir os requisitos do serviço de monitoração.

Esta atividade leva a equipe a identificar o que deverá ser monitorado entre os serviços de TI, dependendo da organização existirão serviços mais e menos importantes, e uma avaliação deverá ser feita com relação aos serviços prioritários para serem monitorados. Claro que se houver a possibilidade o ideal será monitorar todos os serviços, porém esta pode ser uma saída muito cara. As principais atividades deste processo são:

- Definir os serviços de TI que serão monitorados.
- Preparar o modelo de saúde do componente de serviço.
- Revisar os requisitos de confiabilidade.

2. Implementar o novo serviço.

Esta atividade possibilitará avaliar com sucesso se a implementação de um novo serviço está de acordo com os requisitos e vai funcionar satisfatoriamente com os outros serviços já implementados, não impactando o departamento de TI nem a organização. As principais atividades deste processo são:

- Alinhar o novo serviço de TI com os processos e funções existentes.
- Alinhar o novo serviço de TI com a organização de TI existente.
- Alinhar o novo serviço de TI com as ferramentas de monitoração existentes.

3. Monitoração contínua.

Logo após as ferramentas de monitoração estarem sendo utilizadas para monitorar a saúde dos serviços uma rotina de monitoração deverá ser mantida, uma monitoração contínua, onde para cada evento que ocorrer uma notificação será criada e uma equipe dedicada será responsável por analisar, resolver e ou encaminhar qualquer alerta. As principais atividades deste processo são:

- Receber notificações.
- Analisar eventos.
- Resolver ou escalar o evento.

4. Controlar e Reportar.

Esta atividade assegura que uma monitoração contínua esta sendo realizada de acordo com o planejado, produzindo relatórios estatísticos e provendo melhorias para os serviços monitorados. As principais atividades deste processo são:

- Produzir relatórios e estatísticas.
- Conduzir a milestone Operational Health.
- Planejar e executar melhorias no serviço.

## Conclusão

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

## 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)

Sábado, 26 de Abril de 2008.