

## Visão Geral

Última revisão feita em 30 de Maio de 2007.

Este é o primeiro documento de uma série de livros que serão desenvolvidos neste projeto de adaptação do MOF para o Português. Para saber mais detalhes, leia o documento “Projeto MOF Brasil”, que você encontra em [CleberMarques.com](http://CleberMarques.com).

No decorrer destas 15 páginas, serão abordados os seguintes tópicos:

<b>Introdução</b> .....	2
<b>Um pouco de história</b> .....	2
<b>Mostrando o valor da TI</b> .....	2
<b>Adotando o MOF</b> .....	3
<b>Características do MOF</b> .....	4
O MOF e a ITIL .....	5
O MOF e a outras metodologias .....	5
Iniciando com o MOF .....	6
Componentes do MOF .....	6
O Modelo de Equipe .....	6
O Modelo de Processo .....	8
Os quatro quadrantes do Modelo de Processo .....	8
As Funções do Gerenciamento de Serviços (SMFs) .....	9
Convergência dos Modelos de Equipe e Processos .....	10
A Disciplina de Gerenciamento de Riscos .....	11
Processo de Gerenciamento de Riscos .....	11
<b>Conclusão</b> .....	12
<b>Resumo</b> .....	12
<b>Bibliografia</b> .....	15

### ATENÇÃO

Este é um projeto pessoal de adaptação de toda documentação do Microsoft Operations Framework 3.0. Todo e qualquer termo traduzido neste documento é meramente opinião do autor desta adaptação.

Vale chamar atenção para alguns pontos antes da leitura deste material:

1. A Microsoft não autorizou este trabalho, sendo assim a qualquer momento o autor desta adaptação poderá tirar de circulação qualquer material relacionado a este projeto.
2. Este trabalho não trata apenas de uma tradução simples e direta da documentação do MOF e sim de uma adaptação informal de suas sugestões.
3. Microsoft® Operations Framework (MOF) é uma marca da Microsoft Corporation, e este trabalho não visa ganho pessoal algum com o projeto de adaptação.
4. Novamente, esta não é uma tradução oficial.

## Introdução

Neste documento você encontrará uma visão geral do Microsoft Operations Framework (MOF). O MOF é uma estrutura de equipes e processos operacionais que prescreve (*recomenda*) melhores práticas, visando aumentar a eficiência e a qualidade em operações de TI, tendo como base principal a biblioteca ITIL, mas vai um pouco além neste sentido, pois é focado em um ambiente com tecnologia Microsoft contendo práticas registradas por grupos, parceiros e clientes Microsoft.

Durante a leitura, você será brevemente apresentado ao Modelo de Equipe, Modelo de Processo e a Disciplina de Gerenciamento de Riscos, que são os principais componentes do MOF. Adquirindo, em seguida, uma base para entender o processo de adoção do mesmo e poder se aprofundar no assunto.

## Um pouco de história

A Microsoft, reconhecendo o valor das melhores práticas e padrões de mercado para operações de TI, resolveu adotar a biblioteca ITIL e em seguida utilizar uma das principais características desta biblioteca, que é adaptá-la. Sendo assim, a Microsoft aplicou o sugerido pela ITIL no ambiente e no dia-a-dia de grupos, clientes e parceiros que utilizam sua tecnologia. Com isso, em 1999, surgiu a primeira versão do MOF, criada para complementar o bem estabelecido Microsoft Solutions Framework (MSF), estrutura para desenvolvimento de soluções e aplicações. Juntas, as duas estruturas organizadas fornecem instruções por todo o ciclo de vida da TI.

A versão atual do MOF é a 3.0 e vem com modificações significativas que, entre outros, tornam a estrutura mais fácil de implementar e mais dinâmica, alinhando-se melhor ao ITIL 2.0 e ao Microsoft Solutions Framework versão 3.0.

## Mostrando o valor da TI

Atualmente TI é um fator de extrema importância nos negócios de qualquer empresa e, em algumas, a TI é justamente o negócio. Junto com a competitividade no mercado vem à pressão em cima de TI por manter ou reduzir custos, e ainda oferecer serviços com mais qualidade do que os atuais. A equipe de TI nas empresas hoje já não pode ter a mesma postura de anos atrás, pois deve ter uma visão orientada a serviços e aos negócios para as operações, em vez de centralizá-la apenas na tecnologia. E, para que tenha cada vez mais valor, é necessário que esta equipe demonstre como está alcançando os níveis de segurança, eficiência, confiabilidade e agilidade que os negócios exigem, ou seja, ter uma postura pró-ativa, que é conseguida a partir de métricas. Nesta hora é que entra o MOF, auxiliando como capturar e mostrar estas medidas.

Veja a seguir bons exemplos de como capturar e mostrar a distribuição de custos de TI e seus benefícios:

Função de TI	Custo de Atividade	Benefício
Helpdesk	Custo por incidente, por usuário.	Capacidade de criar uma equipe de helpdesk cresce no orçamento do projeto ( <i>despesas de capital</i> ) com base em estimativas de novos usuários/incidentes, prevenindo assim as perdas de produtividade quando os usuários sofrem paradas referentes ao sistema, e o helpdesk não está adequadamente alocado para controlar a demanda de solicitações.
Administração do Sistema	Custo por tipo de mudança ( <i>principal, padrão, etc.</i> ).	Capacidade de fornecer estimativas de custo operacional para manter as aplicações/sistemas atualizados na produção.
Monitoramento	Custo por minuto/hora de queda por aplicação.	Capacidade de demonstrar o valor, de forma geral, concedido pela resolução de um problema e medidas preventivas.

A equipe de TI deve buscar estar sempre alinhada com o negócio da empresa, pois assim estará integrada com as iniciativas presentes e futuras.

## Adotando o MOF

Dentro de qualquer organização a TI tem um ciclo de vida finito, que pode ser basicamente definido por três séries de atividades: Compreender as necessidades operacionais e corporativas criando uma solução; Implantar de forma efetiva e eficiente a solução aos usuários, e Operar a solução com excelência. Para implantar tecnologias Microsoft, existem duas estruturas que compreendem por completo este ciclo, veja:

A. Microsoft Solutions Framework (MSF), que apóia a primeira série de atividades, analisando a necessidade operacional e corporativa da empresa e criando uma solução que supra esta necessidade;

B. MSF e o MOF, que juntos coordenam processos e atividades para implantar a solução na segunda série;

C. Microsoft Operations Framework (MOF), que responde pela série final de atividades cuidando de operar a solução com excelência.

O diagrama abaixo demonstra o ciclo descrito acima:



Retomando, para desenvolver e implantar uma solução de TI são necessárias basicamente duas equipes: a Equipe do Projeto e a Equipe de Operações.

A Equipe do Projeto estará presente por um tempo limitado para planejar, criar e implantar a solução.



O MSF fornece uma forma flexível e escalável de planejar, elaborar, desenvolver e implantar soluções de TI bem sucedidas. As instruções do MSF consistem de princípios, modelos e disciplinas para se gerenciar pessoas, processos, tecnologias, elementos, riscos e tendências que a maioria dos projetos encontra. (fonte Microsoft.com)



Já a Equipe de Operações é permanente, e fica responsável pelas operações e gerenciamento diários das soluções.



O MOF é elaborado para conduzir as equipes de operações. Ele fornece instruções técnicas, que permitem que as organizações alcancem à confiabilidade, disponibilidade, suportabilidade e gerenciamento importante das soluções de TI projetadas com os produtos e tecnologias Microsoft. As instruções do MOF atendem questões de pessoas, processos, tecnologias e gerenciamento, pertencentes a ambientes de TI complexos, distribuídos e heterogêneos. (*fonte Microsoft.com*)



As duas estruturas citadas se complementam e juntas apóiam as equipes em todas as fases, entre o reconhecimento da necessidade até a entrega do serviço, fazendo este caminho ser o mais curto possível gerando ao final um entregável de alta qualidade, sendo este uma solução ou aplicação.

## Características do MOF

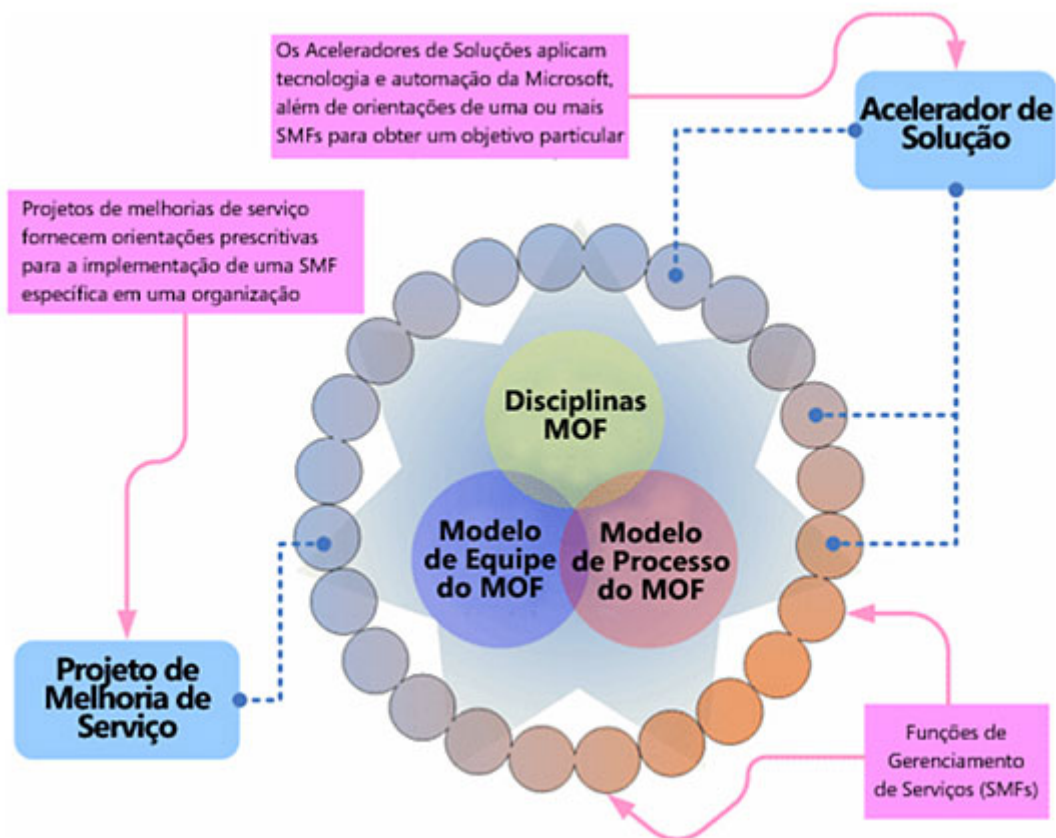
As recomendações do MOF são baseadas em experiências da Microsoft, seu grupos, parceiros e clientes, tendo como referência as melhores práticas da biblioteca ITIL voltadas para um ambiente de tecnologia Microsoft. Estas recomendações são expostas através de um catálogo de mais de 20 documentos de função do gerenciamento do serviço (*que no decorrer do nosso estudo será chamado de SMF - Service Management Function*), e cada um descreve e fornece instruções para uma série específica de atividades. Vale lembrar que ao contrário de como a Microsoft apresenta estas SMFs, neste projeto de adaptação do MOF para o Português, estas mesmas SMFs serão apresentadas em um conjunto de livros.

Além desta documentação do MOF, existem algumas soluções prescritivas que enfatizam as operações de TI para funções específicas e em soluções corporativas, que combinem ferramentas e tecnologias com as operações do MOF, como:

Projetos de melhoria do serviço (*que no decorrer do nosso estudo, serão chamados de SIP - Service Improvement Projects*), onde cada um tem a intenção de fornecer instruções prescritivas sobre a implementação ou ênfase em uma função particular de gerenciamento do serviço (*ou série*). Exemplo: uma organização deve conduzir um SIP especificamente para aprimorar suas funções de suporte, melhorando suas funções de Service Desk.

Aceleradores de Solução, que combinam os produtos Microsoft, ferramentas adicionais e tecnologias, além de SMFs relacionados para fornecer uma solução em pacote que adicione capacidades e valor corporativo à sua organização de TI. Os aceleradores de solução estão disponíveis, ajudando a resolver desafios comuns, como garantir uma implantação eficiente e confiável do Windows Server 2003, por exemplo, e estações de trabalho corporativas, gerenciamento de patches, monitoramento e controle de serviços e etc.

O diagrama abaixo ilustra a relação entre o MOF e essas soluções prescritivas, veja:



Ou seja, as SMFs do MOF servem como base para instruções mais progressivamente prescritivas a fim de encontrar objetivos específicos. Já os SIPs e os Aceleradores de Solução estão diretamente focados nestes objetivos. Entre os aceleradores de solução atualmente disponíveis, estão:

- Implantação de Desktops Corporativos
- Mensagens Corporativas
- Centro de Dados na Internet
- Monitoramento e Controle de Serviços
- Consolidação e Migração do Servidor de Domínio
- Consolidação e Migração do Servidor de Arquivo e Impressão
- Gerenciamento de Patches (*diversas versões*)
- Implantação do Windows Server

## O MOF e a ITIL

Um dos objetivos do MOF é utilizar as melhores práticas da ITIL e adaptá-las ao ambiente de tecnologia Microsoft, fornecendo assim instruções prescritivas para áreas específicas do gerenciamento de serviços de TI. O MOF é como a ITIL em vários pontos e ainda se estende, mas para ler mais detalhes entre esta comparação leia o [Livro 0: Introdução](#), desenvolvido neste projeto.

## O MOF e a outras metodologias

Na maioria dos casos, as práticas do MOF são compatíveis com as metodologias de mercado, entre elas estão: PRINCE2, Six Sigma, ISO 9000 e outras, CMM, CobiT e etc. O objetivo deste projeto de adaptação do MOF para o Português não é detalhar estas compatibilidades, mesmo elas sendo citadas durante a documentação. Portanto, para maiores detalhes, procure a documentação oficial.

## Iniciando com o MOF

O MOF fornece uma estrutura de melhores práticas para o gerenciamento de operações de TI baseadas nas sugestões da biblioteca ITIL, mas orientadas a um ambiente de tecnologia Microsoft. Estas instruções podem ser utilizadas por empresas de qualquer tamanho, desde as pequenas empresas até as multinacionais, e também tais instruções podem ser aplicadas gradativamente no ambiente de uma empresa, começando por um piloto e sendo vinculadas à medida que vão ganhando maturidade. Ou seja, pode-se (*e, na maioria do casos, deve-se*) começar pequeno e ir crescendo com relação à implementação das recomendações do MOF.

O primeiro passo é identificar os pontos fracos e fortes da organização, definir o que se precisa de imediato priorizando os objetivos de melhoria, ajustando assim o MOF de acordo com as necessidades e estrutura organizacional da sua empresa.

## Componentes do MOF

De uma forma geral, o MOF é formado por: SIPs, Aceleradores de Solução, SMFs e toda a documentação oficial, onde todos estes elementos se baseiam nos seguintes componentes:

- O Modelo de Equipe
- O Modelo de Processo
- A Disciplina de Gerenciamento de Riscos

Fornecendo instruções sobre equipes, processos e Gerenciamento de Riscos para encontrar a disponibilidade, confiabilidade, suportabilidade e gerenciamento dos sistemas ideal na plataforma Microsoft.

## O Modelo de Equipe

O modelo de equipe organiza as operações em grupos de função que podem ser formados por uma pessoa, por pessoas ou ainda por grupos, dependendo da estrutura da organização. Estas sugestões para formação de equipes se baseiam nas melhores práticas do mercado para formar equipes operacionais. Com relação a isso, o MOF fornece instruções adicionais que se aplicam coletiva ou individualmente, como:

- As principais atividades e competências de cada grupo;
- As recomendações para se escalar equipes para diferentes tamanhos e tipos de organização;
- Uma combinação efetiva de funções para equipes menores;
- A interação das equipes operacionais do MOF com as equipes de desenvolvimento.

Para que estas equipes sejam bem sucedidas, é necessário mais do que uma simples descrição de funções e responsabilidades, tem que haver princípios e diretrizes que sejam um senso comum, por isso o MOF descreve alguns dos princípios e diretrizes que se aplicam a todos os grupos de funções, entre eles:

- Fornecer um serviço adequado, eficiente e preciso para o cliente;
- Entender as prioridades comerciais e permitir que a TI agregue esse valor;
- Formar equipes virtuais fortes e sinérgicas;
- Alavancar a automação da TI e as ferramentas do gerenciamento de conhecimento;
- Atrair, desenvolver e manter a equipe operacional de TI.

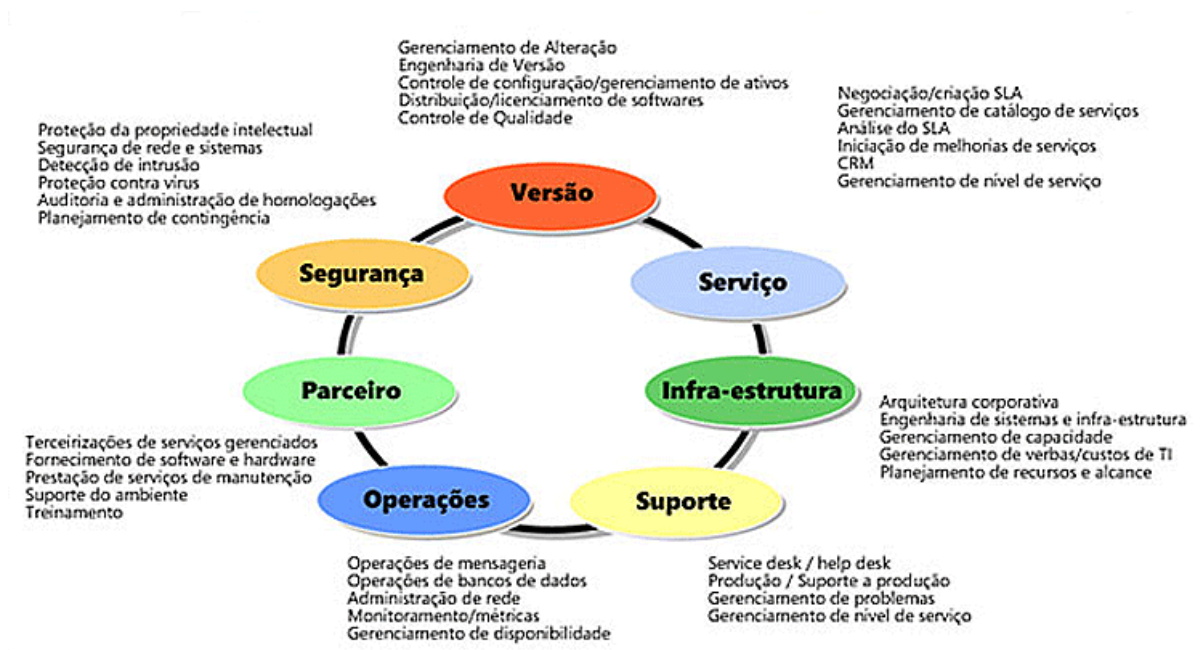
No modelo de Equipes, os grupos de funções estão organizados em sete categorias gerais de atividades e processos, cada um com sua própria série de objetivos.



As descrições das funções a seguir, dentro de um grupo, concentram-se especificamente em atividades direcionadas ao alcance dos objetivos; não são descrições de tarefas e não implicam no tipo de organização.



O diagrama abaixo mapeia os sete grupos de funções até duas possíveis funções, ou equipes, em uma organização operacional típica.



As descrições de cada grupo de funções são fornecidas na tabela abaixo (*tabela retirada da documentação oficial do MOF*).

Grupo de Função	Descrição
Infra-estrutura	Define os padrões de ambiente físico. Gerencia questões físicas. Mantém a infra-estrutura de TI e prevê a evolução da arquitetura. Coordena as mudanças de prédio ou escritório, expansões e aquisições, como a fiação, espaço do laboratório e conectividade do usuário.
Operações	Garante que as rotinas diárias sejam desempenhadas de forma confiável, dentro das áreas de tecnologia específicas e sistemas de produção ( <i>mensagens, administração de sistemas, etc.</i> ). Desempenha processos programados e repetitivos, como o backup dos dados, arquivamento e armazenamento, gerenciamento de resultados, monitoramento do sistema, gerenciamento do log de eventos e gerenciamento de arquivo e impressão.
Parceiros	Define e gerencia parcerias de forma mutuamente benéfica e financeiramente viável. Inclui tanto o gerente interno, responsável pelas relações com externos, como terceirizados também.
Versão	Acompanha as mudanças e lições aprendidas em uma base de conhecimento corporativa. Acompanha o inventário e as mudanças em um banco de dados de gerenciamento de configuração ( <i>CMDB - Configuration Management Database</i> ). Age como ligação entre a equipe de desenvolvimento e os grupos operacionais; Ela inclui as disciplinas de ITIL do gerenciamento de configuração e controle e distribuição de software.
Segurança	Garante a confidencialidade dos dados, integração e disponibilidade. Influencia políticas comerciais, como definir procedimentos de saída para seguir quando um funcionário sai da empresa.
Serviço	Garante que todos os serviços de TI estejam sendo fornecidos aos clientes, de acordo com suas necessidades. Mantém uma relação de trabalho com os clientes, entendendo sua necessidade pelos serviços de TI e gerenciando a introdução de novos serviços, melhorias e ( <i>eventualmente</i> ) reduções e retiradas de serviço.
Suporte	Fornecer suporte técnico para clientes internos e externos, solucionando incidentes e problemas com o uso de ferramentas altamente automatizadas e sistemas de base de conhecimento. Fornece o suporte de produção para aplicações de gestão de negócios ( <i>LOB - Line-of-Business</i> ). Fornece feedback para a equipe de desenvolvimento e de design.

## O Modelo de Processo

O modelo de processo fornece uma descrição funcional dos processos que os grupos operacionais devem realizar para gerenciar e manter os serviços de TI, presumindo que uma das principais responsabilidades da equipe é gerenciar as mudanças no ambiente de TI. A melhor forma de lidar com estas mudanças é agrupá-las num pacote chamado "versão", para se planejar e gerenciar como unidade. Neste modelo de processo, veremos um ciclo que vida que pode ser aplicado sempre a qualquer versão.

O Modelo de Processo do MOF baseia-se em quatro princípios:

- Arquitetura Estruturada, organizando todas as atividades operacionais necessárias para as missões críticas em um ambiente de TI.
- Ciclo de Vida Rápido, melhoria freqüente, facilitando a análise rápida e a mudança de respostas para as necessidades corporativas.
- Gerenciamento Conduzido por Revisão, possibilitando verificações de gerenciamento das operações (*OMRs - Operations Management Reviews*) nos pontos mais importantes do ciclo de vida. Nessas verificações, a equipe e os acionistas avaliam o desempenho para atividades baseadas na versão, assim como atividades operacionais baseadas em tempo.
- Gerenciamento de Riscos integrado, pois o custo comercial de uma falha no serviço de TI pode ser catastrófico. O MOF gerencia, de forma pró-ativa, os processos operacionais de risco.

## Os quatro quadrantes do Modelo de Processo

Cada um dos quadrantes possui uma missão de serviço específica e juntos formam um ciclo de vida que pode ser aplicado sempre a qualquer versão (*pacote de mudanças agrupadas*). Embora o formato circular sugira uma estrutura seqüencial, diversas liberações podem ocorrer ao mesmo tempo em quadrantes diferentes. Um bom exemplo são as funções de gerenciamento de serviços do quadrante de operação, que ocorrem simultânea e continuamente juntas com as do quadrante de suporte. O diagrama a seguir mostra o ciclo de vida básico, incluindo os quatro quadrantes e as quatro OMRs.



Agora acompanhe a lista das missões do serviço e a OMR de cada quadrante:

Quadrante	Missão de Serviço	OMR
Alteração	Apresenta novas soluções de serviço, tecnologias, sistemas, aplicações, hardware e processos.	A Análise de Preparação de Versão fornece aprovação para implantar a versão testada e desenvolvida.
Operação	Executa tarefas diárias de forma efetiva e eficiente.	A Análise de Operações é periodicamente programada para avaliar a capacidade de a equipe de TI manter certo serviço, encontrar os requisitos de nível e documentar sua experiência em uma base de conhecimento.
Suporte	Resolve incidentes, problemas e consultas rapidamente.	O acordo de nível de serviço (SLA) é periodicamente desempenhado e avalia a capacidade de a equipe suprir as necessidades de nível de serviço definidas no acordo.
Otimização	Conduz mudanças para otimizar o custo, o desempenho e a disponibilidade na entrega dos serviços de TI.	A Análise de Iniciação de Alterações aumenta a probabilidade de que as mudanças propostas estejam alinhadas com os objetivos corporativos e requisitos de operabilidade.

Os dois primeiros OMRs são conduzidos pela programação de versão, na qual a Análise de Iniciação de Alterações é concluída depois que o desenvolvimento formal de uma nova versão começa, a Análise de Preparação de Versão acontece antes de colocar a nova versão em produção, e por fim a Análise de Operações e a Análise de Acordo de Nível de Serviço (SLA) são feitas após uma nova versão entrar em produção, para analisar as operações internas e o desempenho dos níveis de serviço ao cliente em intervalos regulares.



Muitos dos novos produtos da Microsoft estão mais aderentes às práticas do MOF devido ao foco que a própria Microsoft vem dando às operações de TI.



### As Funções do Gerenciamento de Serviços (SMFs)

Dentro de cada quadrante, estão agrupadas funções de gerenciamento de serviços (SMFs) semelhantes que compartilham um objetivo. Algumas destas SMFs são literalmente baseadas na biblioteca ITIL, porém outras são exclusivas do MOF, como a Gerenciamento de Força de Trabalho (no Quadrante de Otimização) e as SMFs no Quadrante de operações. (Isso devido à possibilidade de se adaptar o ITIL, que neste caso foram as personalizações feitas para o ambiente Microsoft).

Veja a seguir as SMFs e os quadrantes ao qual elas pertencem:

- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento Financeiro
- Gerenciamento de Capacidade
- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI
- Gerenciamento de Força de Trabalho
- Engenharia de Infra-estrutura
- Gerenciamento de Segurança

- Gerenciamento de Alterações
- Gerenciamento de Configurações
- Gerenciamento de Versões



- Service Desk
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Problemas

- Administração de Sistemas
- Administração de Segurança
- Monitoramento e Controle de Serviços
- Administração de Serviços de Diretório
- Administração de Rede
- Administração de Armazenamento
- Agendamento de Tarefas

Uma visão mais detalhada sobre as SMFs, você encontrará no [Livro 0: Introdução](#) e no respectivo livro de cada quadrante desenvolvido neste projeto. Mas vale destacar aqui que, de um modo geral, as instruções de cada uma delas serão abordadas da seguinte forma:

- Princípios gerais para a área funcional do gerenciamento de serviço.
- Uma descrição das funções envolvidas na implementação da função de serviço e suas responsabilidades.
- Listas apontadas de tarefas diárias, semanais, mensais e pendentes para aplicar o SMF em um ambiente de produção.

### Convergência dos Modelos de Equipe e Processos

Os grupos de funções citados no Modelo de Equipe se alinham nos quatro quadrantes apresentados no Modelo de Processo, lembrando que em um único quadrante se encontram diversas funções, e uma mesma função pode estar presente em mais de um quadrante. Veja a seguir:



O Grupo de Função de Parceiro pode estar envolvido em qualquer parte, dentro do Modelo de Processo. Portanto, ele é omitido por seu tamanho.





### A Disciplina de Gerenciamento de Riscos

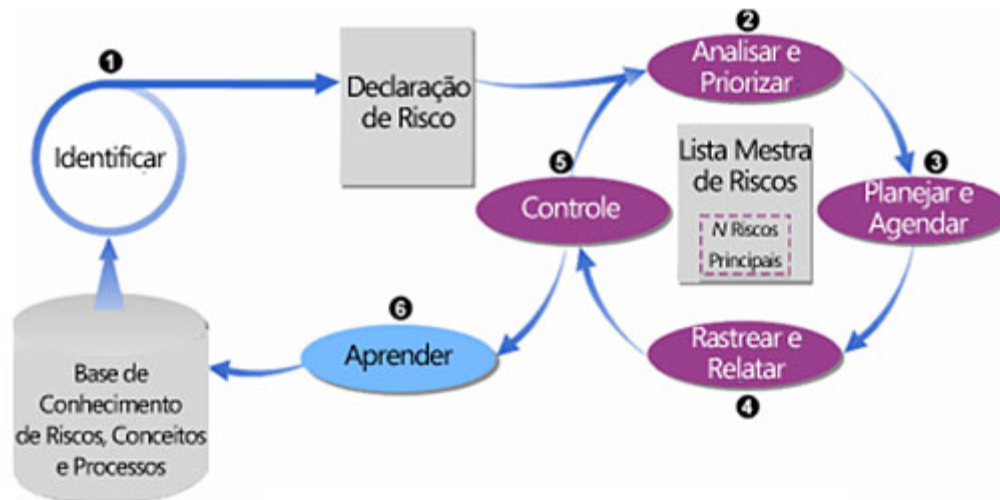
A Disciplina de Gerenciamento de Riscos utiliza técnicas comprovadas para gerenciamento de riscos aos problemas diários encontrados pela equipe de operações, aplicando os princípios mais importantes, uma terminologia personalizada, análises de risco e estruturadas e um processo de avaliação (*A diferença entre disciplinas e modelos é que o conhecimento contido na disciplina pode ser aplicado em qualquer fase do processo, para que as operações sejam bem sucedidas*), estes princípios são:

- Analise os riscos continuamente. Isso significa que a equipe nunca pára de procurar novos riscos, e que estes são periodicamente reavaliados.
- Integre o Gerenciamento de Riscos em cada função. Em alto nível, isso quer dizer que toda a função de TI compartilha parte da responsabilidade de se gerenciar risco, e cada processo de TI é feito com um Gerenciamento de Riscos em mente.
- Trate a identificação do risco de forma positiva. Para que o Gerenciamento de Riscos seja bem sucedido, os membros da equipe devem identificar o risco sem receio de uma retribuição ou críticas.
- Use o cronograma baseado em riscos. Manter um ambiente geralmente significa fazer mudanças em uma seqüência; e, onde for possível, a equipe deve fazer as mudanças de maior risco para evitar a perda de tempo e recursos com alterações que não serão liberadas.
- Estabeleça um nível aceitável de formalidade. O sucesso exige um processo que a equipe entenda e utilize.

Todos estes princípios podem ser resumidos em uma única palavra: Pró-atividade, pois a equipe que trata o risco com pró-atividade se protege para o futuro.

### Processo de Gerenciamento de Riscos

Para gerenciar riscos é importante entender que todos eles, de alguma forma, passam por um processo que está dividido nos seguintes passos: identificar, analisar, planejar, acompanhar, controlar e aprender. Como cada risco tem a sua duração, podemos ter ao mesmo tempo riscos passando por estes passos, de no mínimo uma vez até diversas vezes. Através dos seis passos deste processo, podemos identificar e determinar o grau de impacto e planejar a melhor forma de lidar com cada risco pró-ativamente. Já outros passos permitem acompanhar um risco, controlá-lo e aprender com esta experiência, veja:



## Conclusão

Com este documento, você foi apresentado de forma básica ao MOF, suas características e benefícios, basta agora seguir em frente com os estudos e acompanhar os outros livros em desenvolvimento neste projeto. Em caso de dúvidas e ou sugestões, por favor, contate o autor desta adaptação. Obrigado pela atenção e até a próxima publicação.

Escreveu,

**Cleber Marques**

[contato@clebermarques.com](mailto:contato@clebermarques.com)

Quarta-feira, 30 de Maio de 2007.

## Resumo

Este documento apresentou diversas idéias e conceitos, e a melhor forma de não deixar alguma coisa passar em branco é ter um breve resumo para relembrar, então vamos lá.

Durante a leitura deste documento aprendemos que:

### O MOF

- É uma estrutura de equipes e processos operacionais
- Recomenda melhores práticas, visando aumentar eficiência e qualidade de operações de TI
- É baseado na biblioteca ITIL, porém o MOF tem foco em tecnologias Microsoft
- Surgiu com sua primeira versão em 1999
- Atualmente está na versão 3.0, mais aderente a ITIL 2.0
- Complementa a estrutura Microsoft Solutions Framework (MSF)
- Auxilia na captura de métricas para demonstrar o valor de TI numa organização

### No ciclo de vida em um projeto de TI

- O MSF auxilia na análise da necessidade operacional e corporativa da empresa
- O MSF e o MOF juntos coordenam processos e atividades para implantações
- O MOF cuida de operar uma solução com excelência
- Temos duas equipes principais: Equipe do Projeto e Equipe de Operações
- A Equipe do Projeto está presente por certo tempo limitado para planejar e criar uma solução
- A Equipe de Operações cuidará das operações e do gerenciamento diária da solução
- Utilizar a MSF e o MOF juntas dará um caminho mais curto para entregar uma solução de qualidade

## Características do MOF

- São mais de 20 funções do gerenciamento de serviço (SMFs)
- Cada uma destas funções fornece instruções para uma série específica de atividades
- Temos também as SIP (*Service Improvement Projects*), projetos de melhoria de serviço
- As SIP fornecem instruções com ênfase direta numa determinada SMF
- Existem os Aceleradores de Solução, que combinam instruções e produtos Microsoft num pacote
- O MOF se iguala à ITIL em diversos pontos, mas tem suas particularidades
- O MOF é compatível com muitas metodologias de mercado, como PRINCE2, 6Sigma, CMM, Cobit e etc

## Implementando o MOF

- Podemos implementar as recomendações do MOF desde empresas pequenas até multinacionais
- O ideal é começarmos com um projeto piloto e sentir como tudo funciona
- Devemos aumentar o nível de adoção do MOF na empresa gradativamente
- O primeiro passo para adotar o MOF é identificar os pontos fracos e fortes da organização
- Devemos definir o que a organização precisa de imediato

## Componentes do MOF

- O MOF é formado por SIPs, Aceleradores de Solução, SMFs e toda a documentação oficial
- Toda esta documentação é baseada nos três elementos principais do MOF
- Estes elementos são: o Modelo de Equipe, o Modelo de Processo e a Disciplina de Riscos

## O Modelo de Equipe

- Organiza toda a operação de TI em grupos de funções
- Cada grupo pode ser formado por uma pessoa, pessoas ou grupos, dependendo do tamanho da equipe
- Todos os grupos devem seguir uma série de princípios e diretrizes
- Os grupos de funções estão organizados em sete categorias gerais
- Que são: Infra-estrutura, Operações, Parceiros, Versão, Segurança, Serviço e Suporte

## O Modelo de Processo

- Fornece uma descrição dos processos que os grupos operacionais devem realizar
- Entende que a principal responsabilidade da equipe é gerenciar as mudanças no ambiente de TI
- A melhor forma de lidar e implementar as mudanças é agrupando-as como um pacote
- Este pacote de mudanças é chamado de "versão"
- O ciclo de vida recomendado pelo modelo se aplica sempre a qualquer versão
- O modelo de baseia em quatro princípios
- Que são:
  - Arquitetura estruturada,
  - Ciclo de Vida Rápido,
  - Gerenciamento Conduzido por Revisão (OMR) e
  - Gerenciamento de Riscos integrado
- Os quatro quadrantes do ciclo são: Alteração, Operação, Suporte e Otimização
- Para cada quadrante existem OMRs - Operations Management Reviews
- Que são:
  - Análise de Iniciação de Alterações,
  - Análise de Preparação de Versão,
  - Análise de Operações e
  - Análise de Acordo de Nível de Serviço (SLA)
- Os grupos de funções se alinham nos quatro quadrantes
- Em cada quadrante se encontrará diversos grupos de funções
- E cada função pode estar em mais do que um quadrante ao mesmo tempo

### **Detalhes gerais das Funções do Gerenciamento de Serviços (SMFs)**

- Cada quadrante tem um grupo de SMFs semelhantes
- As SMF dentro de um quadrante compartilham um objetivo
- Algumas SMFs são baseadas na ITIL e outras exclusivas do MOF
- São base para instruções prescritivas, a fim de encontrar objetivos específicos
- As instruções de cada uma são passadas de uma forma geral seguindo certo formato

### **As Funções do Gerenciamento de Serviços (SMFs)**

- Alteração
  - Gerenciamento de Alterações
  - Gerenciamento de Configurações
  - Gerenciamento de Versões
- Operação
  - Monitoramento e Controle de Serviços
  - Administração de Sistemas
  - Administração de Redes
  - Administração de Serviços de Diretório
  - Administração de Segurança
  - Administração de Armazenamento
  - Agendamento de Tarefas
- Suporte
  - Service Desk
  - Gerenciamento de Incidentes
  - Gerenciamento de Problemas
- Otimização
  - Gerenciamento de Nível de Serviço
  - Gerenciamento de Capacidade
  - Gerenciamento de Disponibilidade
  - Gerenciamento de Segurança
  - Engenharia de Infra-estrutura
  - Gerenciamento Financeiro
  - Gerenciamento de Força de Trabalho
  - Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI

### **A Disciplina de Gerenciamento de Riscos**

- Utiliza técnicas comprovadas para gerenciamento de riscos
- Pode ser aplicada em qualquer fase do processo
- Durante a gerência, aplica cinco princípios
- Que são:
  - Analise os riscos continuamente,
  - Integre o Gerenciamento de Riscos em cada função,
  - Trate a identificação do risco de forma positiva,
  - Use o cronograma baseado em riscos e
  - Estabeleça um nível aceitável de formalidade
- Estes princípios podem ser resumidos em uma única palavra: Pró-atividade
- Tratar os riscos com pró-atividade é se proteger para o futuro
- Existe um processo com seis passos principais para tratar riscos
- Que são: identificar, analisar, planejar, acompanhar, controlar e aprender
- Deve-se aprender com a experiência ao tratar um determinado risco.

## **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)