

Qual a relação entre MOF e ITIL?

Última revisão feita em 17 de Agosto de 2007.

Objetivo

Este é o primeiro artigo paralelo ao nosso estudo sobre MOF - Microsoft Operations Framework. Dando uma pausa em nossa linha de pensamento resolvi escrever este artigo para citar alguns detalhes sobre o relacionamento das recomendações do MOF com as melhores práticas sugeridas pela conhecida e reconhecida biblioteca ITIL. Mesmo sendo um artigo paralelo com certeza vai agregar para o entendimento de todos, pois os conceitos aqui reforçados estarão presentes em muitos dos próximos artigos. Boa leitura.

Introdução

Entre o final de 1999 e o início de 2000 a Microsoft lançou o 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.

Fundamentos do MOF

Acreditando nas melhores práticas sugeridas pela biblioteca ITIL a Microsoft adotou boa parte de seu conteúdo como base fundamental para desenvolver a documentação do MOF, mesmo porque a empresa já vinha utilizando as melhores práticas da ITIL em seu ambiente e obtendo sucesso, assim como muitas outras organizações em diversos países.

De uma forma geral a base para o MOF foi tirada dos dois livros mais utilizados da biblioteca ITIL, o livro Service Support e o Service Delivery, mas a Microsoft foi além, incrementando esta base com práticas para um ambiente com sua própria tecnologia e adicionando um ciclo de vida com foco em melhoria contínua. Desta forma a Microsoft começou a contribuir com o constante desenvolvimento da ITIL.

Esta abordagem do MOF com relação ao gerenciamento de operações de TI e suas valiosas recomendações para o ITSM, trouxeram para a documentação a possibilidade de ser utilizada em qualquer ambiente, ou seja, estas recomendações podem ser utilizadas também em ambientes que não trabalhem apenas com tecnologia Microsoft, caso típico atualmente.

IT Service Management

O Gerenciamento de Serviços de TI ou ITSM - IT Service Management, tem a missão alinhar os serviços de TI com as necessidades de seus clientes e usuários, oferecendo os serviços necessários para uma organização procurando alcançar o nível de qualidade definido com um custo aceitável.

O termo ITSM surgiu com a biblioteca ITIL, esta desenvolvida no final dos anos 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente de propriedade do OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra. O que se buscava era a criação de um padrão aberto para gerenciar serviços de TI, pois a crescente dependência das organizações em torno destes serviços demandava (e demanda) um gerenciamento efetivo e eficaz dos

mesmos. A TI não pode e nem deve ser vista apenas como programas e dispositivos, ela deve ser encarada como serviços integrados e muitas organizações que já tomaram esta consciência fazem de TI parte do negócio. Por isso a grande necessidade de se controlar TI e seus serviços, e para este alinhamento ser possível deve-se utilizar de ITSM.

Trabalho em conjunto

A ITIL não sobrepõe o MOF e muito menos o MOF sobrepõe a ITIL, as práticas recomendadas por cada uma das duas documentações são de extremo valor para determinados ambientes, a ITIL é um padrão de fato utilizado pelo mercado para o Gerenciamento de Serviços de TI, porém em um ambiente com tecnologia Microsoft o MOF vai além da ITIL e agrega práticas não exploradas pela biblioteca. A Microsoft utilizou-se de uma das principais características da ITIL para criar a base do MOF, esta característica é que a ITIL pode ser adaptada ao ambiente de sua empresa, ou seja, você adota as práticas que a biblioteca sugere de acordo com o que precisar. Ao fazer isso a Microsoft aproveitou para adicionar suas experiências e sugestões de seus funcionários, parceiros e clientes, adquiridas no dia-a-dia de operações e projetos.

Para continuar com este artigo vou mostrar a seguir uma relação feita pela Microsoft entre as áreas abordadas pela ITIL e o ciclo de vida do MOF.

Obs.: Eis aqui um bom exemplo do conceito de "ir além" adotado pelo MOF, foi adicionado às suas recomendações um ciclo de vida visando à melhoria contínua nos serviços prestados por TI, e isso (um ciclo) a ITIL só veio a acrescentar em sua documentação na terceira versão, lançada em maio de 2007. Eu particularmente vejo que antes o MOF se baseava muito na ITIL e que agora isso está bem equilibrado, por este e outro fatores, está provada a importância do MOF para o Gerenciamento de Serviços de TI.

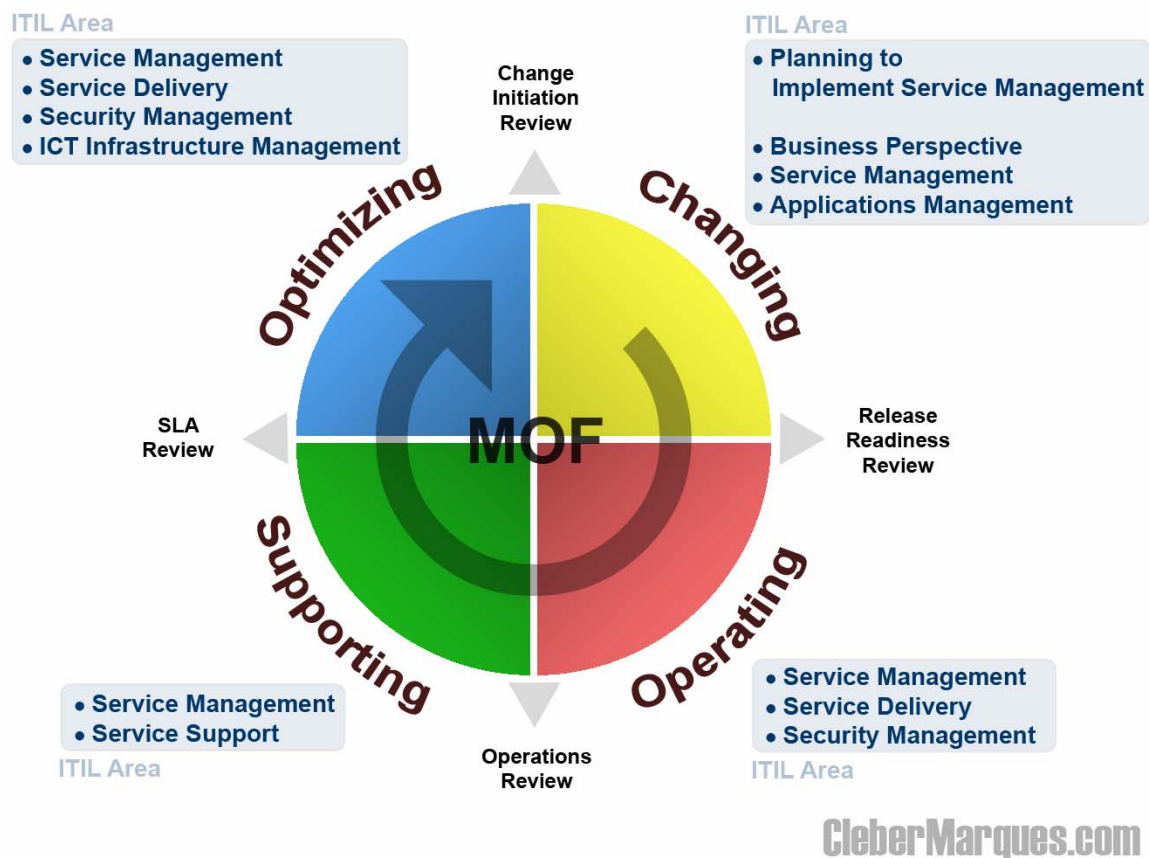


Figura 1 – Ciclo de vida do MOFv3 com as Áreas abordadas pela ITILv2.

A área da ITIL que está presente em todos os quadrantes do ciclo de vida do MOF é a Service Management, que tem como objetivo o Gerenciamento de Serviços com foco na satisfação de clientes e usuários. Aqui encontramos 21 Funções de Gerenciamento de Serviços ou SMF - Service Management Functions, sugeridas pelo MOF e espalhadas por todo o ciclo dividindo as funções e responsabilidades da operação. (Para maiores informações sobre estas 21 funções acompanhe os próximos artigos da série).

As outras áreas da ITIL são abordadas gradualmente entre os 4 quadrantes, cada uma com sua particularidade, acompanhe:



Changing

O primeiro quadrante do ciclo de vida do MOF, Changing, junto com as recomendações do MSF apresenta os passos necessários para o planejamento de prestação de serviços de TI – em paralelo com a área Planning to Implement Service Management da ITIL. Com o auxílio do Modelo de Equipes este quadrante também foca o planejamento e o Gerenciamento de Mudanças para melhorar os serviços prestados e reduzir custos - em paralelo com a área Business Perspective da ITIL. Ainda no primeiro quadrante, novamente contando com a ajuda do MSF, temos orientações para o Gerenciamento de Configuração e o Gerenciamento de Versão – em paralelo com a área Applications Management da ITIL.



Operating

No segundo quadrante, Operating, são abordadas algumas funções para entrega de serviços de TI, a operação propriamente dita, e assuntos relacionados à integridade de informações e permissões de usuários - em paralelo com a áreas Service Delivery e Security Management da ITIL.



Supporting

Já o terceiro quadrante, Supporting, conta com a atuação do Service Desk no Gerenciamento de Incidentes e no Gerenciamento de Problemas - em paralelo com a área Service Support da ITIL.



Optimizing

Por fim, no quarto quadrante, Optimizing, O ciclo foca em procedimentos como Gerenciamento de Segurança e Infra-estrutura, se preocupando com assuntos como SLA, Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI e muito mais - em paralelo com as áreas Service Delivery, Security Management e ICT Infrastructure Management da ITIL.

Vale lembrar que toda esta relação entre as duas documentações é com base na versão três do MOF e na versão dois da biblioteca ITIL. Recentemente foi lançada a terceira versão da ITIL, ou seja, podemos esperar em breve uma reformulação da documentação do MOF com base na nova documentação da ITIL. Com certeza ótimas mudanças estão por vir e nós (eu, você e nossas operações) só temos a ganhar com isso.

Curiosidade: Na documentação oficial do MOF podemos encontrar que apesar de toda a base que o MOF encontra na ITIL a forma com que as melhores práticas são sugeridas pela ITIL segue um padrão descritivo, já o MOF faz suas recomendações de forma prescritiva promovendo melhoria contínua e capacidade de administração dos serviços no decorrer de todo ciclo de vida.

Conclusão

O MOF teve como base para sua criação os dois livros mais conhecidos da biblioteca ITIL, porém isso se comparado com a segunda versão da biblioteca. Como atualmente a ITIL passou por uma reformulação podemos esperar também uma possível reestruturação do MOF e suas recomendações. Daqui pra frente seguiremos com nossos artigos explorando as demais características do MOF na sua versão atual, que é a três. Até lá.

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

Sexta-feira, 17 de Agosto de 2007.