

Operate Phase

Fase Operar

Última revisão feita em 22 de Dezembro de 2008.

Objetivo

Este é o artigo em que conheceremos a terceira fase do ciclo de vida de TI, a fase Operar, bem como seus processos e atividades envolvidas, ótima leitura para você.

Introdução

Nesta terceira fase, a fase Operar, nós temos atividades que focam em o que fazer depois que um serviço foi implementado no ambiente de produção. Os processos chave desta fase ajudarão na rotina do dia-a-dia para realizarmos as operações e as manutenções nos serviços oferecidos por TI, gerenciando cada serviço de forma eficiente e pró-ativa, monitorando a saúde dos serviços de forma contínua e restaurando algum serviço após um eventual problema, por exemplo.



Figura 1 – A Fase Operar no Ciclo de Vida de TI.

Características

Com a reformulação do MOF os antigos quadrantes não existem mais, agora nós temos as três fases e uma camada. Neste artigo nós iremos conhecer algumas das mais importantes características da fase Operar, acompanhe.

Objetivos

Como já dito antes esta fase começa logo após um serviço ser colocado em produção, logo um de seus principais objetivos é garantir que os serviços em produção estão operados, monitorados e suportados mantendo os níveis de serviço (SLA) acordados entre TI e a organização. Para manter os níveis acordados deve-se garantir que os serviços estejam disponíveis, suportando a carga de trabalho necessária, que a saúde destes serviços esteja sendo monitoradas em tempo real possibilitando uma recuperação de problemas o mais rápido

e eficiente possível, sempre utilizando as Management Reviews para avaliar a eficácia de todas estas atividades.

Service Management Functions

Assim como na versão anterior as Funções de Gerenciamento de Serviços, Service Management Functions (SMFs) sugerem as atividades que devem ser executadas durante o ciclo de vida de um projeto de TI, mas no MOFv4 estas atividades têm como objetivo alinhar a TI com as necessidades do negócio. A fase Operar contém 4 SMFs que você pode ver resumidamente abaixo. Maiores detalhes só serão tratados em artigos exclusivos para cada SMF, disponíveis no site também.

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

Management Review

As verificações na fase Operar devem ser realizadas periodicamente, assegurando a manutenção, monitoração e suporte dos serviços oferecidos por TI. Estas revisões não só analisam os serviços como também sugerem melhorias visando aumentar a performance de cada um através de indicadores. Nesta fase temos apenas uma MR, que é a seguinte:

Operational Health Review (OHR): Esta revisão é feita em cima dos acordos de níveis de serviços (SLAs) e dos acordos de níveis operacionais (OLAs). Um cronograma deve ser criado para que seja possível garantir que o ambiente de produção está sendo continuamente monitorado, avaliando a performance dos serviços através de métricas e indicadores. Esta revisão não só serve para comprovar que os acordos estão sendo cumpridos como também deve ser utilizada para realizar as alterações nestes acordos, quando necessário.

Conclusão

Portanto, concluímos aqui nosso artigo em que conhecemos as características, os objetivos, as Service Management Functions (SMFs) e a Management Review (MR) da fase Operar, com este conhecimento já podemos dar mais um passo em nossos estudos e no próximo artigo nós veremos a camada Gerenciar, 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

Quarta -feira, 23 de Abril de 2008.