



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais  
Reitoria

Avenida Vicente Simões, 1.111, Nova Pouso Alegre, Pouso Alegre / MG, CEP 37553-465 - Fone: (35) 3449-6150

IN 1/2020 - DTI/RET/IFSULDEMINAS

**Gestão de níveis de serviços de TI**

**Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI**

**IFSULDEMINAS**

A Diretoria de Tecnologia da Informação, no uso das atribuições que lhe confere a Resolução CONSUP Nº 068/2019, de 29 de agosto de 2019, e considerando:

- a necessidade de alinhar a expectativa dos usuários finais de soluções de TI com as unidades provedoras
- a necessidade de empregar os recursos necessários para assegurar a qualidade dos serviços públicos prestados através de meios digitais
- as exigências de proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade, conforme disposto na Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)
- as recomendações de órgãos de controle no sentido de que os níveis de serviços sejam gerenciados

resolve expedir a presente Instrução Normativa, nos seguintes termos:

Art. 1º. A presente instrução normativa define diretrizes para a gestão de níveis de serviço, a serem observadas por todas as unidades provedoras na oferta de soluções de TI no âmbito do IFSULDEMINAS.

§. 1º. Nível de serviço diz respeito à qualidade e garantia esperadas de uma solução de TI, estando relacionado a valores mínimos para um ou mais indicadores.

§. 2º. São consideradas unidades provedoras de soluções de TI, nos termos da Resolução Nº 76/2015, de 17 de dezembro de 2015, as unidades de TI na Reitoria e nos Campi.

Art. 2º. A gestão de níveis de serviço tem por objetivo:

1. esclarecer para a unidade provedora da solução de TI os requisitos de qualidade e garantia da perspectiva dos usuários
2. esclarecer para os usuários os níveis de qualidade e garantia a se esperar das soluções de TI
3. viabilizar que as unidades provedoras planejem suas operações considerando os limites aceitáveis para indisponibilidade das soluções

Art. 3º. Para a gestão dos níveis de serviço das soluções de TI, as unidades provedoras deverão utilizar a seguinte terminologia:

1. SLI: service level indicator ou indicador de nível de serviço: medida quantitativa de algum aspecto da solução fornecida, devendo ser definido um ou mais para cada serviço
2. SLO: service level objective ou objetivo de nível de serviço: valor alvo para o SLI em um determinado intervalo de tempo
3. SLA: service level agreement ou acordo de nível de serviço: um contrato implícito ou explícito com os usuários que inclui consequências para o cumprimento ou não dos SLO

Art. 4º. A gestão do nível de serviço de uma solução de TI deve levar em consideração, no mínimo, os seguintes indicadores:

1. a exatidão dos dados e informações retornados aos usuários, para todos os tipos de solução
2. a disponibilidade, a latência e o throughput para soluções que atendam diretamente aos usuários
3. a latência, disponibilidade, e durabilidade para soluções de armazenamento de dados, internas ou disponibilizadas ao público

Parágrafo único. Cabe às unidades provedoras monitorar outras métricas que sejam relevantes para a solução em questão, considerando suas particularidades, levando sempre em consideração a perspectiva do usuário.

Art. 5º. As unidades provedoras deverão definir um conjunto suficiente de SLIs a serem monitorados, para cada solução de TI, que busquem esclarecer qual a experiência do usuário final na utilização da solução em questão.

§. 1º. O monitoramento de soluções de TI deve contemplar no mínimo os indicadores de latência, throughput, erro e saturação.

§. 2º. A definição do SLI deve esclarecer a forma e a frequência das aferições.

§. 3º. Os SLIs deverão ser constantemente monitorados e os dados históricos mantidos pelo período mínimo de 1 ano.

Art. 6º. As unidades provedoras de soluções de TI deverão definir objetivos (SLOs) para os SLIs monitorados, considerando inclusive o efeito colateral entre eles.

§. 1º. A definição do SLO deve contemplar também a indicação do intervalo de tempo para apuração.

§. 2º. Opcionalmente, o SLO poderá ser definido em forma de intervalo de valores, sendo admissível que o valor divulgado seja o piso, de forma a proporcionar alguma margem de segurança.

Art. 7º. Para as soluções que possuam uma Unidade Gestora da Solução (conforme Art. 11, da Resolução Nº 76/2015, de 17 de dezembro de 2015) claramente definida, deverá ser estabelecido, ainda que informalmente, um SLA, os SLIs a serem monitorados e os respectivos SLOs.

Parágrafo único. Para as soluções que não possuam SLA definido, a unidade provedora da solução deverá divulgar o SLO aos usuários.

Art. 8º. As unidades provedoras deverão engendrar esforços no sentido de garantir que os SLOs sejam atingidos.

§. 1º. A realização de mudanças que resultem ou que possam resultar em indisponibilidade ou degradação dos níveis de serviço deverão ser realizadas de forma a minimizar o impacto aos usuários, ainda que não impactem o SLO.

§. 2º. Para planejar e realizar mudanças que gerem ou possam gerar algum tipo de impacto negativo ao serviço, como atualizações, manutenções, migrações, entre outros, a unidade provedora deverá considerar o limite disponível nos valores apurados para os indicadores, sem que haja comprometimento do SLO.

§. 3º. Caso algum dos SLOs vigentes seja violado por qualquer motivo, a unidade provedora da solução deve evitar a realização de novas mudanças na solução que envolvam riscos e que possam comprometer ainda mais o SLO.

§. 4º. Nos casos de ocorrência de incidentes que violem qualquer dos SLOs, a unidade provedora deverá emitir no SUAP um relatório especificando o intervalo de duração do incidente e as consequências para o serviço afetado, o detalhamento da causa raiz e as medidas de remediação e prevenção adotadas.

Art. 9º. Para toda solução deverá ser publicado através do portfólio unificado de serviços quais os indicadores, objetivos e acordos vigentes.

Art. 10. Os provedores de soluções de TI deverão implementar mecanismos que permitam aos usuários registrar uma avaliação de sua experiência, preferencialmente de forma imediata após o uso e os resultados deverão ser considerados na revisão dos SLOs.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gabriel Maduro Marcondes Pereira, DIRETOR - RET - DTI**, em 13/08/2020 15:21:51.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 13/08/2020. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsuldeminas.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 81452

Código de Autenticação: e8594e0c2f



Documento eletrônico gerado pelo SUAP (<https://suap.ifsuldeminas.edu.br>)  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais