



# Resolução 007

Regulamento de Acordo de Nível de Serviço (ANS)

---

**2023**

| CONSAD

## **RESOLUÇÃO Nº. 020 DE 2023– CONSAD ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

### **CAPÍTULO I DA FINALIDADE E OBJETIVO**

Este Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece os parâmetros e expectativas de desempenho para os serviços tecnológicos fornecidos pela Faculdade Católica de Rondônia (FCR). O objetivo principal deste ANS é garantir a qualidade e a disponibilidade dos serviços de TI, alinhando as expectativas dos usuários e da equipe de TI. Este documento define claramente os níveis de serviço, as responsabilidades das partes envolvidas, os processos de monitoramento e os procedimentos para a resolução de problemas, promovendo uma relação transparente e eficiente entre todos os envolvidos.

### **CAPÍTULO II DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

Este acordo de nível de serviço abrange a infraestrutura de TI, que inclui a manutenção e gestão de servidores, redes, hardware e software essenciais para o funcionamento das operações da faculdade. Também cobre os sistemas de informação, que envolvem a gestão e suporte aos sistemas de gestão acadêmica, financeira e administrativa, garantindo que estejam sempre atualizados e funcionando corretamente.

Os serviços de nuvem são parte integrante deste ANS, abrangendo a gestão de serviços de armazenamento, backup e aplicações baseadas em nuvem, garantindo acessibilidade e segurança dos dados. O suporte técnico é fornecido aos usuários finais, incluindo resolução de problemas de hardware, software e conectividade, através de um formulário disponível 24/7.

A segurança da informação é uma prioridade, com a implementação e monitoramento de políticas de segurança para proteger os dados contra acesso não autorizado, perda ou corrupção. Os serviços de comunicação, como gestão e manutenção de sistemas de e-mail e telefonia, também são incluídos, assegurando ferramentas de comunicação interna e externa eficientes.

### **CAPÍTULO III NÍVEIS DE DESEMPENHO**

Os serviços cobertos por este ANS garantem altos níveis de desempenho para assegurar a continuidade e eficiência das operações da faculdade. A disponibilidade dos serviços é medida conforme segue:

- I. Rede Elétrica: Garantia de 99,9% de uptime.
- II. Rede Lógica: Garantia de 99,8% de uptime.
- III. Primusweb: Garantia de 99,6% de uptime.
- IV. Plataformas Digitais do Grupo A Educação: Garantia de 99,7% de uptime.
- V. Minha Biblioteca: Garantia de 99,95% de uptime.
- VI. Google Workspace for Education: variável conforme os termos específicos do Google.

Os serviços terceirizados possuem seus próprios ANS que prevêm os tempos de resposta inicial a incidentes e resolução de problemas críticos. Os itens de rede elétrica e rede lógica, que são de inteira responsabilidade da faculdade, o tempo de resposta inicial a incidentes será de até 1 hora e a resolução de problemas críticos será de até 6 horas.

### **CAPÍTULO IV**

## **RESPONSABILIDADES**

A Faculdade Católica de Rondônia (FCR) é responsável pelo monitoramento contínuo dos serviços de TI, incluindo a realização de manutenções preventivas e corretivas necessárias para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados. A FCR deve monitorar mensalmente o desempenho dos serviços, identificando possíveis falhas e propondo melhorias.

A FCR também deve assegurar a implementação de políticas de segurança da informação, como por exemplo o plano de gestão de incidentes de segurança da informação, protegendo os dados contra acessos não autorizados, perdas ou corrupção. Adicionalmente, a faculdade é responsável por garantir a disponibilidade e o bom funcionamento dos sistemas de comunicação, como e-mail e telefonia, além dos serviços de nuvem, backup e armazenamento de dados.

Os usuários dos serviços, por sua vez, são responsáveis por relatar prontamente quaisquer problemas ou incidentes encontrados, fornecendo todas as informações necessárias para a rápida resolução dos mesmos. Os usuários devem seguir as políticas e procedimentos estabelecidos pela FCR para o uso dos sistemas e serviços de TI, contribuindo assim para a manutenção da segurança e eficiência dos serviços.

## **CAPÍTULO V MEDIÇÃO E MONITORAMENTO**

Os serviços serão monitorados continuamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando ferramentas de monitoramento para garantir a detecção precoce de quaisquer problemas ou irregularidades, bem como acessos indevidos à rede ou uso excessivo de banda. Relatórios poderão ser gerados e fornecidos aos administradores e usuários, detalhando o desempenho dos serviços em relação aos níveis de serviço acordados. Estes relatórios incluirão métricas de disponibilidade, tempos de resposta e resolução, bem como quaisquer incidentes ou problemas ocorridos durante o período. A análise dos relatórios permitirá identificar áreas de melhoria e assegurar que quaisquer questões sejam abordadas de forma proativa.

## **CAPÍTULO VI PENALIDADE**

Em caso de não conformidade com os níveis de serviço acordados, as penalidades serão definidas conforme a gravidade do ocorrido e determinadas pela direção administrativa da Faculdade Católica de Rondônia. As penalidades podem incluir:

- I. Advertência Verbal;
- II. Advertência Formal;
- III. Suspensão temporária ou definitiva de uso de equipamentos;
- IV. Suspensão temporária ou definitiva de uso de serviços;
- V. Multa;
- VI. Suspensão temporária de acesso à instituição;
- VII. Expulsão da instituição.

## **CAPÍTULO VII GESTÃO DE INCIDENTES**

A gestão de incidentes está definida pelo plano de gestão de incidentes da segurança da informação que segue procedimentos claros e bem definidos para garantir uma resolução eficiente e eficaz. Os incidentes serão classificados por gravidade e priorizados adequadamente. A comunicação será mantida com todas as partes envolvidas durante todo o processo de resolução. Em caso de incidentes críticos, haverá uma escalonamento para níveis superiores de suporte técnico e, se necessário, a coordenação com terceiros ou especialistas externos.

**CAPÍTULO VIII**  
**REVISÃO E AJUSTES DO ANS**

O ANS será revisado semestralmente para garantir que continue a atender às necessidades da Faculdade Católica de Rondônia e de seus usuários. Durante as revisões, serão analisados relatórios de desempenho, feedback dos usuários e quaisquer mudanças nas necessidades ou tecnologias utilizadas. As revisões podem resultar em ajustes nos níveis de serviço, responsabilidades, procedimentos de monitoramento e gestão de incidentes, assegurando a contínua relevância e eficácia do acordo.

Porto Velho, em 20 de dezembro de 2023

*Marcia Cibele Heckheuer*  
Reitora  
Presidente do CONSAD