



27 de junho de 2014

TI &
OUTSOURCING

Fernando Resina da Silva
frs@vda.pt

Novas guidelines europeias que permitem uma melhor utilização da Cloud | Apresentadas a 26 de junho de 2014 as diretrizes que vão permitir uma standardização da qualidade dos serviços prestados na nuvem

Na sequência da adoção da estratégia de cloud computing por parte da Comissão Europeia a 27 de Setembro de 2012 (*Unleashing the Potential of Cloud Computing in Europe*), foram apresentadas à Comissão Europeia as *Cloud Service Level Agreement Standardisation Guidelines*, num claro reconhecimento de que a padronização de aspetos de qualidade de serviço melhorará a clareza e compreensão dos acordos relativos à *cloud*. O objetivo é que estas diretrizes sejam a base de um padrão internacional, que permitam às empresas (utilizadoras ou prestadoras de serviços) uma melhor compreensão das áreas críticas de computação em nuvem em relação à segurança e à proteção de dados pessoais e que aumentem a confiança na utilização da mesma.

As diretrizes agora apresentadas ajudarão aqueles que profissionalmente utilizam a nuvem (essencialmente empresas que migraram a sua informação para a mesma ou as empresas que operacionalizaram essa migração) a assegurar que nos contratos que celebram dispõem dos elementos essenciais ao serviço de forma clara e compreensível para ambos. Os elementos plasmados são essencialmente os seguintes:

- > Princípios da prestação de serviços na *cloud* (passando pela necessidade de neutralidade tecnológica, pela desnecessidade – sendo mesmo desaconselhável – da criação de um modelo contratual específico, pelas características específicas da *cloud* ou pela necessidade de definição do vocabulário utilizado);
- > Disponibilidade e fiabilidade dos serviços prestados em *cloud computing*;
- > Qualidade dos serviços de apoio;
- > Níveis de segurança; e
- > Gestão dos dados conservados na *cloud*.

De notar que as questões de segurança e da proteção de dados pessoais em serviços de *cloud computing* têm sido as questões mais discutidas. Num mundo cada vez mais tecnológico, importa que documentos como o presente venham dar confiança à utilização destes produtos, também eles tecnológicos. Soluções como uma monitorização rigorosa, a criptografia, a classificação de dados para criar tratamentos *taylor made*, o *back up*, a eliminação obrigatória, a aprovação de códigos de conduta, de níveis de acesso e a criação de requisitos para a transferência de dados são alguns dos temas abordados no documento, disponível em <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/cloud-service-level-agreement-standardisation-guidelines>.

Cloud Service Level Agreement Standardization Guidelines

Lisboa
Av. Duarte Pacheco, 26
1070-110 Lisboa
Portugal
lisboa@vda.pt

Porto
Av. da Boavista, 3433 – 8º
4100-138 Porto
Portugal
porto@vda.pt

Timor-Leste
Timor Plaza
Rua Presidente Nicolau Lobato, Unidade 433
Comoro, Díli | Timor-Leste
timorleste@vda.pt