
CLOUD COMPUTING – A EVOLUÇÃO DA ESPÉCIE

De IT Outsourcing a *Cloud Computing*

Muito se tem escrito sobre a “revolução” que o *Cloud Computing* trouxe à forma como utilizamos os sistemas de informação. É bem verdade que o *Cloud* veio colocar em causa muitos paradigmas há muito estabelecidos na comunidade informática. A nova forma de consumir serviços de TI, libertando o cliente dos pesados investimentos em hardware e licenças de software, passando para o prestador do serviço a tarefa de manter disponível e atualizada a tecnologia e pagando os serviços de TI apenas na medida em que os utiliza, representa uma mudança significativa nos hábitos informáticos das empresas em geral.

Mas a realidade é que esta nova forma de consumirmos TI é consequência lógica, agora possível pelo avanço da tecnologia e pelos progressos das comunicações eletrónicas, de um caminho há já algum tempo iniciado pelo Outsourcing de TI.

Também no Outsourcing existia uma passagem da responsabilidade da prestação do serviço do cliente para o prestador, acompanhada frequentemente pela transmissão dos equipamentos e, muitas vezes, dos próprios recursos humanos afetos ao serviço.

Acontece porém que, no Outsourcing, o serviço que o prestador assumia - e continua a assumir pois esta solução continua a ser a mais adequada para muitas situações em que é necessário um elevado grau de customização do serviço ao cliente e à sua atividade em concreto - era, na essência, o mesmo serviço que o cliente já dispunha “dentro de casa”. O Outsourcing traduz-se na externalização de um serviço concebido com as especificidades do caso concreto, com partilha de risco entre o cliente e o prestador, passando os encargos da gestão do mesmo para uma empresa especializada, com os ganhos de qualidade e eficiência inerentes.

O *Cloud* acaba por ser tudo isto de uma forma diferente. E a diferença reside essencialmente na capacidade que as empresas prestadoras de serviços *Cloud*, tendo realizado avultados investimentos em tecnologia - essencialmente *data centers* de elevada capacidade e toda uma miríada de soluções e aplicações comumente utilizadas -, conseguem prestar os serviços de TI com elevada qualidade ao um custo

inferior, muitas vezes substancialmente inferior, face ao custo dos sistemas internos do cliente. É bem verdade que a standardização dos serviços *Cloud* pode não tornar fácil a sua adaptação integral às necessidades do cliente, como facilmente é conseguido no *Outsourcing*, mas é igualmente verdade que o custo da *Cloud* é inferior e esta limitação está a ser gradualmente ultrapassado com soluções de *Cloud* privadas mais à medida do cliente.

Constatamos assim, que, como referi no início, estamos perante um caso de evolução da espécie. E o bom das evoluções, ao contrário das revoluções em que o fator disruptivo traz um elevado grau de incerteza e insegurança, é que temos a possibilidade de aferir a nova forma de prestar serviço à luz da experiência conhecida da situação de partida.

Isto é como ver um filho crescer: com o passar do tempo ele vai entrando em novas fases de desenvolvimento mas, porque o conhecemos bem, conseguimos, regra geral, prever a evolução do seu comportamento e vamos adequando a nossa atitude à evolução da sua maturidade.

Assim sendo, o que é que este "crescimento" que está na linha da evolução de (algum) *Outsourcing* para *Cloud* nos apresenta de diferente e que, por essa razão, requer a nossa atenção e adaptação?

Vejamos três temas emblemáticos.

Serviços *standard* / Contratos *standard*

A capacidade de prestar serviços de elevada qualidade a baixo custo reside essencialmente na circunstância dos serviços serem tendencialmente *standards* e passíveis de serem prestados a partir de qualquer ponto do mundo, para clientes igualmente situados em qualquer ponto do globo.

Sendo impossível contemplar num contrato todas as diferenças relativas aos inúmeros ordenamentos jurídicos em causa, é natural que os prestadores se defendam criando minutas contratuais com, por exemplo, *disclaimers* extensos, limites de responsabilidade complexos e detalhados e sujeição da relação contratual ao ordenamento jurídico mais familiar ao prestador.

Tendo em conta este circunstancialismo é importante que o cliente, antes da assinatura do contrato, para além de confirmar que o serviço corresponde ao que pretende, afira se as condições contratuais são adequadas à responsabilidade que pretende obter do prestador. Assim sendo, deverá aferir, designadamente, se a lei a que o contrato está sujeito é sua conhecida e se os níveis de serviço (SLAs) estão em linha com a fiabilidade do serviço que necessita.

Tratamento de dados pessoais

Como referimos, o serviço pode ser prestado a partir de qualquer local onde o prestador tenha uma infraestrutura (*data center*), o que se pode traduzir na possibilidade do prestador transferir de um país para o outro os dados do cliente, conforme lhe for mais conveniente, seja por razões de capacidade de armazenamento, seja, inclusivamente, por conveniência fiscal. Esta matéria adquire maior relevância se estiverem em causa, como geralmente estão, dados pessoais relativamente aos quais as legislações dos diferentes países podem ser muito distintas, não assegurando algumas as exigências que outras ditam.

Deverá neste caso o cliente aferir o que do contrato consta quanto a possibilidade, ou não, do prestador deslocar os seus dados. Existem já prestadores que, conscientes desta situação delicada, ou identificam no contrato a localização do *data center* concreto que alojará os dados do cliente, ou limitam a deslocalização dentro de geografias pré-determinadas, como é o caso de países da União Europeia que conferem um tratamento sensivelmente idêntico a esta matéria.

Níveis de Serviço (SLAs)

A rápida proliferação de prestadores de serviços *cloud*, de diferentes origens e países, conduziu a uma situação em que cada prestador criou a sua própria nomenclatura e figurino para os seus SLAs. Esta situação, para além de dificultar a apreciação pelo cliente do que na realidade está em causa em cada SLA, não permite desde logo uma fácil comparação das ofertas dos diferentes prestadores, por forma a aferir qual serve melhor as suas necessidades.

Deve assim o cliente clarificar, se não no contrato em documentação complementar, o que está subjacente e qual o verdadeiro significado e alcance da cada SLA, bem como a forma de os medir e monitorizar.

As “Cloud Service Level Agreement Standardisation Guidelines”

Consciente das vantagens e do valor dos serviços *Cloud* para as empresas europeias e por forma a contribuir, tanto para o crescimento dos serviços *Cloud*, como para a resolução das questões ligadas a estes serviços como, por exemplo, as relativas aos três temas acima indicados, a Comissão Europeia publicou em 24.06.2014 um documento intitulado *Cloud Service Level Agreement Standardisation Guidelines*.

Estas *Guidelines* são o resultado do trabalho conjunto de vários *stakeholders*, desde entidades públicas e reguladores até fabricantes de *software* e grandes prestadores de serviços *cloud*, e assumem-se como um conjunto de boas práticas e linhas orientadoras do que deve ser um acordo de níveis de serviço para a *Cloud*. É um passo muito importante no sentido da standardização da terminologia e métricas deste serviço que, com uma linguagem clara e objetiva, permitirá aos seus utilizadores melhor comparar e entender o que devem procurar nas diferentes ofertas destes serviços.

Este documento é assim um instrumento da maior utilidade para os futuros clientes de serviços *Cloud* entenderem aquilo que, em resultado desta evolução, nestes serviços é diferente das realidades que até aqui tão bem conheciam, como é o caso do IT *Outsourcing*, contribuindo decisivamente para a contratualização destes serviços de forma mais segura e adequada às suas necessidades.

Fernando Resina da Silva, Sócio da Vieira de Almeida & Associados – Soc. Advogados

<http://www.microsoft.com/enterprise/pt-pt/press/cloud-computing-a-evolucao-da-especie.aspx#fbid=pKX-8-Is-jI>
