|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **INSTRUÇÃO DE SERVIÇOS -GTI/INFRA/002** | **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE** |
| CódigoINFOR-002 | Data EmissãoMAI/2025 | Data de VigênciaMAI/2025 | Próxima RevisãoMAI/2026 | Versão nº1.0 |
| **ÁREA EMITENTE: SUB-GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA E REDES** |
| **ASSUNTO:** Institui medidas de governança de TI para o fluxo de processos e alinhamento dos serviços de instalação e suporte de links de internet na Secretaria de Estado da Saúde. |



**Introdução**

A Subgerência de Infraestrutura e Redes, pertencente à Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) desta Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba, estabelece diretrizes de alinhamento nos processos para os serviços de instalação, manutenção e suporte de links de internet em todas as unidades da rede estadual de saúde.

As diretrizes dispostas neste documento são de utilização obrigatória para os setores internos e externos pertencentes à Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba que necessitem de serviços de conectividade para o funcionamento adequado de sistemas e aplicações, visando garantir a continuidade e qualidade dos serviços digitais de saúde.

No processo de modernização e inovação tecnológica na rede de saúde do Estado da Paraíba, a conectividade representa um pilar fundamental para o funcionamento dos sistemas de gestão, transmissão de dados, funcionamento de painéis (dashboards) e demais ferramentas digitais que corroboram com as políticas públicas e tomada de decisão. Estas diretrizes serão direcionadas por procedimentos, fluxos e métodos que servirão de alinhamento para serem adotadas como regra por todas as Gerências, Núcleos, Unidades Hospitalares, Estabelecimentos de saúde, entre outros órgãos que compõem a Gestão Estadual pertencentes à Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba.

Pretende-se, com essas diretrizes, garantir a padronização dos serviços de conectividade, assegurar a qualidade técnica das instalações, estabelecer critérios claros para solicitação e aprovação de novos links, e definir os níveis de serviço para suporte e manutenção.

**Objetivos**

* Padronizar o fluxo de solicitação, aprovação e instalação de novos links de internet nas unidades de saúde do Estado;
* Garantir a qualidade e disponibilidade dos serviços de conectividade em toda a rede estadual de saúde;
* Estabelecer provedores homologados e acordos de nível de serviço (SLA) para atendimento e resolução de problemas;
* Definir procedimentos claros para manutenção preventiva e corretiva dos links de internet.

**Referências Normativas**

* Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028.
* Ações Estratégicas para Saúde Digital na Paraíba Gestão 2023-2026.
* Normativas do Projeto AMAR. Políticas para aquisição de bens e contratação de obras financiadas pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento - GN-2349-15.
* Lei 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
* Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
* NBR -- ABNT ISSO/IEC 27002 - Segurança da Informação, Segurança Cibernética e Proteção da Privacidade -- Controles de Segurança da Informações.

**Dos Acordos de Serviços -- SLA**

Os serviços oriundos da Subgerência de Infraestrutura e Redes têm como finalidade garantir a conectividade necessária para o funcionamento adequado de todos os sistemas e aplicações utilizados pela Secretaria de Estado da Saúde, atendendo aos setores internos e externos com gestão Estadual e aos 223 municípios do Estado da Paraíba.

Portanto, para termos um alinhamento nos serviços, se faz necessário o cumprimento de algumas premissas, para juntos podermos entregar em tempo hábil o acordado e termos clareza quanto às prioridades, métricas e qualidade no atendimento.

**Descrição dos Serviços:**

1. Instalação de novos links de internet
2. Manutenção preventiva de links existentes
3. Suporte e manutenção corretiva
4. Monitoramento de disponibilidade e performance
5. Gestão de contratos com provedores homologados

**Provedores Homologados:**

Para garantir a padronização e qualidade dos serviços, ficam definidos como provedores homologados para fornecimento de links de internet:

1. CODATA (Companhia de Processamento de Dados da Paraíba)
2. RIX Internet
3. OI Telecomunicações

Qualquer contratação ou instalação fora destes provedores homologados deverá ser submetida a uma análise técnica e aprovação específica da Gerência de Tecnologia da Informação.

**Acordos de Nível de Serviço (SLA):**

Para todos os links de internet instalados em unidades da Secretaria de Estado da Saúde, independentemente do provedor homologado, ficam estabelecidos os seguintes níveis de serviço:

* Tempo máximo para primeiro atendimento: 2 horas
* Tempo máximo para resolução de problemas: 8 horas

Estes prazos serão contados a partir da abertura formal do chamado pelos canais oficiais disponibilizados pelos provedores.

**Premissas:**

1. Quanto à solicitação de instalação de novos links de internet, abaixo são definidas regras para o aceite da demanda:

A) Abertura de chamado pelo site [https://redmine.aghuse.ses.pb.gov.br](https://redmine.aghuse.ses.pb.gov.br/)/

B) Análise técnica da solicitação pela Subgerência de Infraestrutura e Redes;

C) Reunião de alinhamento com o setor solicitante para verificação dos requisitos técnicos, volume de tráfego esperado e sistemas que serão utilizados;

D) Elaboração de relatório técnico com especificação da necessidade (velocidade do link, tipo de link, redundância etc.);

E) Aprovação da solicitação pela Gerência de TI;

F) Contato com o provedor homologado para elaboração de proposta;

G) Aprovação da proposta e autorização para instalação;

H) Agendamento e acompanhamento da instalação;

I) Testes e homologação do link instalado;

J) Documentação e registro no sistema de gestão de ativos de TI.

1. Quanto ao monitoramento e manutenção dos links:

A) Configuração de todos os links no sistema de monitoramento centralizado;

B) Verificação diária dos níveis de disponibilidade, latência e utilização;

C) Manutenção preventiva trimestral com verificação física das instalações;

D) Relatórios mensais de disponibilidade para os gestores das unidades;

E) Plano de contingência para casos de indisponibilidade prolongada.

1. Quanto ao suporte e atendimento a problemas:

A) Abertura de chamado pelo site https://GTI.SAUDE.PB.GOV.BR/SERVICOS;

B) Análise remota inicial pela equipe de TI;

C) Contato com o provedor caso seja identificado problema no fornecimento;

D) Acompanhamento da resolução até o fechamento do chamado;

E) Registro do incidente na base de conhecimento.

**Cobertura e horário de atendimento:**

O acesso aos serviços será de acordo com o time, seguindo o acordado pela administração da SESPB, no expediente das 08:00 às 11:45 e 13:30 às 16:30hs.

Para emergências fora do horário de expediente, será disponibilizado um número de telefone para contato com o plantonista de TI.

**Papéis e responsabilidades:**

Na sustentação de TI, fornecedor e cliente são corresponsáveis pelas operações, ainda que ambos tenham papéis distintos.

* **Subgerência de Infraestrutura e Redes**: Responsável por análise técnica, aprovação, contato com provedores, acompanhamento da instalação e monitoramento dos links.
* **Gestores das Unidades**: Responsáveis por solicitar a instalação, fornecer informações necessárias e garantir acesso físico às instalações.
* **Provedores Homologados**: Responsáveis pela instalação física, manutenção, suporte e garantia dos níveis de serviço contratados.

**Mapa de severidade: Urgência e Impacto**

| **Severidade** | **Descrição** | **Exemplo** | **Tempo de Atendimento** | **Tempo de Resolução** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Crítica | Indisponibilidade total do link em unidade crítica | Hospital de Emergência sem conectividade | 1 hora | 4 horas |
| Alta | Instabilidade severa ou indisponibilidade em unidade regular | Centro de Saúde com conectividade intermitente | 2 horas | 6 horas |
| Média | Lentidão ou problemas pontuais | Redução significativa da velocidade | 4 horas | 8 horas |
| Baixa | Solicitações de mudanças ou pequenos ajustes | Alteração de configurações | 8 horas | 24 horas |

**Fluxo para Solicitação de Novos Links:**

1. **Identificação da Necessidade**: Unidade identifica a necessidade de link de internet ou ampliação de capacidade
2. **Formalização do Pedido**: Abertura de chamado pelo sistema
3. **Análise Técnica**: Avaliação pela Subgerência de Infraestrutura
4. **Elaboração de Projeto**: Definição de especificações técnicas
5. **Aprovação Gerencial**: Autorização pela Gerência de TI
6. **Seleção do Provedor**: Escolha entre os provedores homologados (CODATA, RIX ou OI)
7. **Contratação**: Formalização da contratação do serviço
8. **Agendamento**: Definição de data para instalação
9. **Instalação**: Acompanhamento da instalação física
10. **Testes**: Verificação de funcionamento e performance
11. **Homologação**: Aprovação técnica do link instalado
12. **Documentação**: Registro no sistema de gestão de ativos

**Exceções no atendimento ao SLA:**

Em alguns casos, o fornecedor se reservará o direito de não cumprir os itens acordados no SLA. Tais situações também precisam estar descritas no documento.

Elas podem ser ocorrências como:

* Período de adaptação do fornecedor
* Problemas comprovadamente causados ou agravados por ação ou omissão do cliente ou de terceiros
* Modificações no ambiente não comunicadas ao fornecedor
* Emergência, caso fortuito ou de força maior
* Problemas de conectividade em infraestrutura fora do controle do provedor
* Ordens de serviço não formalizadas ou comunicadas em canais não oficialmente acordados
* Ordens de serviço que dependam da atuação prévia de terceiros

**Anexo: Fluxograma do Processo de Solicitação e Instalação de Links**

****

Unidade Solicitante → Abertura de Chamado → Análise Técnica (Infraestrutura) →

Elaboração de Projeto → Aprovação (Gerência TI) → Seleção do Provedor Homologado

(CODATA/RIX/OI) → Contratação → Instalação → Testes → Homologação → Ativação →

Monitoramento Contínuo

João Pessoa, 02 maio de 2025.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jhony Wesllys Bezerra Costa

Secretário de Estado Da Saúde

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kleyber Dantas Torres de Araújo

Gerente de Tecnologia da Informação SES-PB