2.1.2 - Catálogo de serviços possui SLA.

Detalhes do Critério

O que: O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação do órgão setorial define os Acordos de Nível de Serviço (SLA) para os serviços oferecidos.

Por que: Estabelece expectativas claras sobre os prazos, a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TIC, permitindo o monitoramento e a avaliação do desempenho da área de TI.

Onde: No conteúdo do Catálogo de Serviços de TI publicado.

Quando: Os SLAs devem estar definidos e incluídos na versão atual do Catálogo de Serviços de TI.

Quem: A área de TI do órgão setorial.

Como: Verificando se o Catálogo de Serviços de TI contém a definição dos Acordos de Nível de Serviço para os serviços listados.

Quanto: Os SLAs devem estar definidos para os serviços listados no catálogo.

Revision #2
Created 2026-02-05 14:55:36 UTC by Arthur
Updated 2026-02-05 15:00:50 UTC by Arthur