

Instituto Politécnico de Tomar
Centro de Informática e Sistemas
Proposta de Regulamento

Centro de Informática e Sistemas

Joaquim Pombo

O presente regulamento visa proporcionar um enquadramento normativo adequado à disponibilização das infra-estruturas e serviços informáticos necessários ao funcionamento e gestão do CIS.

Este regulamento especifica a estrutura, funções, competências, direitos e deveres dos utentes enquanto utilizadores de meios informáticos nas suas diferentes componentes.

1- Disposições Gerais

1.1. Definição

O Centro de Informática e Sistemas adiante designado por CIS é uma unidade de apoio técnico do Instituto Politécnico de Tomar, e rege-se pelo disposto no presente Regulamento.

1.2. Missão e competências

Ao Centro de Informática e Sistemas do IPT compete assegurar a criação, apoio, desenvolvimento e manutenção das infra-estruturas informáticas e de comunicações do IPT e respectivas unidades orgânicas, a gestão e administração do sistema informático, o apoio técnico aos utilizadores e a respectiva formação especializada, tendo como funções principais:

- a. realizar as acções necessárias à concretização das missões definidas pelo IPT no âmbito do seu plano de acção;
- b. propor o plano de actividades do CIS, bem como garantir a execução do que for aprovado, tomando a iniciativa de sugerir as medidas necessárias à prossecução dos objectivos em causa;
- c. garantir o cumprimento do plano de actividades e assegurar a gestão eficaz dos recursos ao seu dispor;
- d. elaborar o relatório de actividades a submeter à apreciação das estruturas orgânicas competentes;
- e. coordenar as políticas e procedimentos técnicos e funcionais que se mostrem mais adequados a uma eficiente execução e gestão dos serviços;
- f. manter informada a estrutura orgânica em que se insere sobre todas as questões que se mostrem relevantes;

- g. propor ao Presidente do IPT os planos respeitantes à gestão de pessoal deste centro, incluindo a admissão de pessoal, rescisão de contratos, definição de funções e horários de trabalho adequados à natureza e exigência das actividades a realizar, respeitadas as disposições legais e regulamentares em vigor;
- h. zelar pela conservação e manutenção dos equipamentos, instalações e outros bens afectos ao CIS;
- i. assegurar a qualidade técnica do trabalho produzido e garantir a resposta em tempo adequado à eficaz prestação dos serviços, tendo em conta a satisfação do interesse dos destinatários/utentes;
- j. identificar as necessidades de formação na área de informática específica dos funcionários e propor a frequência das acções de formação consideradas adequadas ao suprimento dessas necessidades;
- k. definir e desenvolver as medidas necessárias à segurança e integridade da informação e especificar as normas de salvaguarda e recuperação de informação;
- l. apoiar a elaboração de estudos técnico-financeiros com vista à selecção e aquisição de meios informáticos;
- m. garantir o cumprimento do presente regulamento.

1.3. Objectivos

O CIS tem como objectivo garantir o funcionamento e desenvolvimento da infra-estrutura informática do Instituto Politécnico de Tomar e respectivas unidades orgânicas, para cuja consecução deverão ser desenvolvidas actividades e acções que se entenderem convenientes, cumprindo designadamente:

- Na área de Administração de Sistemas e Serviços (Apoio à gestão de servidores aplicativos, Serviços Web e alojamento, Serviços de correio electrónico, Administração da infra-estrutura de virtualização, Gestão de licenças e WSUS, Gestão da infra-estrutura de antivírus, Gestão da infra-estrutura de active directory, Gestão dos Backups, Auditorias de segurança)
- Na área de infra-estruturas e redes de comunicação (Gestão da rede de dados, gestão de largura de banda e priorização de serviços, Gestão das firewall's, Gestão da rede wireless (eduroam), Gestão da infra-estrutura e manutenção do serviço VoIP)
- Na área de Sistemas de Informação (Manutenção dos Sistemas de Informação do IPT, Administração de diversas bases de dados, Cópias de segurança da infra-estrutura Servidores da responsabilidade do CIS-IPT, Produção de informação para elaboração de estatísticas, assegurar os mecanismos/procedimentos para a qualidade dos dados)

disponíveis no SI, Gestão do endereço de email institucional, Elaboração/manutenção das páginas, sites e portais)

- Na área de Salas de Informática e Suporte ao utilizador (Gestão de salas de informática, HelpDesk e apoio técnico à comunidade académica, Gestão do serviço de impressão)
- Colaboração em matéria de formação e gestão de competências no IPT no domínio dos sistemas e tecnologias de informação.
- Realização de estudos com vista ao levantamento das necessidades do Instituto Politécnico de Tomar em meios informáticos e propor as soluções a adoptar na satisfação harmoniosa dessas necessidades.
- Prestação de apoio e serviços de carácter informático a entidades interessadas.
- Apoiar o IPT e as suas unidades orgânicas na gestão das aplicações informáticas existentes nos vários serviços;
- Outros que forem definidos pela Presidência do IPT

1.4. Estrutura

1. O CIS depende directamente da Presidência do IPT que deverá afectar os recursos humanos e materiais necessários ao seu funcionamento.
2. O CIS é coordenado por um especialista de informática da carreira de informática em funções neste Centro nomeado pelo Presidente do IPT.

2- Plano e Relatório de Actividades

1. O CIS deve apresentar anualmente, ao Presidente do IPT, um Plano de Actividades.
2. Da mesma forma, no início de cada ano o CIS deve apresentar ao Presidente do IPT, o Relatório de Actividades do ano anterior.

3- Utentes do Centro de Informática e Sistemas

São utentes do CIS

1. os discentes de todos os cursos do IPT ou por este promovido, de qualquer nível de ensino;
2. os funcionários docentes e não docentes do IPT ou qualquer outro colaborador ou membro de qualquer serviço ou órgão do IPT, qualquer que seja a forma do seu vínculo ao IPT,

desde que a utilização dos recursos informáticos do IPT seja considerada essencial ao desempenho das suas funções.

3. Os utentes registados nos serviços informáticos de outras instituições associadas à FCCN - Fundação para o Cálculo Científico Nacional, enquanto pretendam fazer uso do serviço de roaming da RCTS, normalmente associado ao acesso através da rede sem fios (projecto eduroam).
4. Excepcionalmente, e sempre com acesso a um conjunto limitado de serviços, a decidir caso a caso ou tipificados pela Presidência do IPT, poderão ser considerados como utentes do Centro de Informática e Sistemas pessoas singulares sem vínculo com a instituição, participantes em cursos de formação de outras entidades que tenham lugar nos espaços do IPT, estagiários de outras escolas ou instituições com quem o IPT tem protocolos, e participantes em conferências ou outros eventos que tenham lugar no IPT ou por este promovidos.

4- Serviços prestados

Consideram-se serviços prestados pelo CIS, entre outros,

- 1- todos os serviços informáticos disponíveis de forma centralizada no IPT, incluindo (mas não se esgotando em) o alojamento de páginas Web pessoais, o alojamento de páginas Web de grupo, o correio electrónico, individual ou partilhado, o hosting de servidores, os sistemas de ficheiros em rede, individuais ou partilhados, as redes privadas virtuais, a rede sem fios dentro do IPT e, em instituições associadas da FCCN, usando roaming, a disponibilização de aplicações informáticas de uso livre, com licenças de campus, ou com licenças individuais, o Sistema de Ajuda do IPT e a assistência remota;
- 2- todos os serviços informáticos descentralizados mas sob administração do CIS;
- 3- a administração da rede e dos sistemas de suporte do sistema de informação do IPT;
- 4- a administração das estações de trabalho do IPT, quer individuais quer de utilização geral, em laboratórios, salas de aula, salas de estudo e outros locais de acesso geral;
- 5- a assistência e o apoio aos recursos informáticos do IPT;
- 6- as acções de consultoria informática pedidas por órgãos e serviços do IPT;
- 7- a formação aos utilizadores facultada, disponibilizada ou organizada pelo CIS;
- 8- os serviços de desenvolvimento de aplicações, serviços Web e páginas Web; e
- 9- prestação de apoio e serviços de carácter informático a entidades interessadas.

5- Direitos dos utentes

Os utentes do CIS têm direito à liberdade e privacidade no âmbito do processamento informático dos seus dados pessoais e no âmbito do trabalho técnico de sua responsabilidade e autoria.

Os utentes do CIS, têm também os seguintes direitos, entre outros:

- a. à utilização dos serviços definidos no ponto 4 deste regulamento e qualquer equipamento informático ou infra-estrutura aberta explicitamente aos utentes, incluindo computadores pessoais, equipamentos informáticos colocados em locais apropriados e destinadas a utilização geral pela comunidade do IPT, as interfaces de rede com fios livres e colocadas em espaços de utilização geral, gabinetes, salas de aula e laboratórios, e o sistema de impressão e cópias sob administração do CIS.
- b. a receber apoio num período de tempo tão curto quanto possível, conquanto contactem o HelpDesk deste centro, através dos meios apropriados, incluindo o telefone, o correio electrónico, serviços de mensagens instantâneas e ferramentas assistência remota;
- c. a ser informados atempadamente das alterações nos serviços ou nas condições do seu fornecimento; e
- d. a apresentar reclamações ou sugestões, apresentadas da forma que lhes for mais conveniente, sobre o funcionamento dos serviços ou da própria coordenação do Centro de Informática e Sistemas.

6- Deveres dos utentes

Os têm os seguintes deveres:

- 1- A utilização dos recursos informáticos do IPT rege-se genericamente pela Lei n.º 109/2009, de 15 de Setembro, Lei do Cibercrime ou pela legislação em vigor.
- 2- O utente só pode utilizar os recursos informáticos para os quais possua a devida autorização, não devendo em nenhuma circunstância aceder ou tentar aceder a recursos que lhe estão vedados.
- 3- As credenciais de acesso dos utentes à rede, serviços e equipamento informático, normalmente constituídas pelo par nome de utilizador/palavra-passe ou por um certificado digital, são individuais e não podem ser partilhadas com ninguém mais, com excepção dos colaboradores do CIS. O utente é o único responsável pelos seus privilégios de acesso, devendo comunicar de imediato ao CIS qualquer suspeita do seu uso indevido.

- 4- Os utentes agem no conhecimento de que o Centro de Informática e Sistemas não se responsabiliza por quaisquer danos causados no equipamento ou material consumível (e.g., canetas USB, DVD e CD), ou dados dos seus utentes (e.g., toda a informação armazenada na sua conta de computador ou computador pessoal), não obstante o facto de fazer tudo o que estiver ao seu alcance deste centro para evitar este tipo de problemas e para os mitigar no caso de ocorrerem.
- 5- Os utentes devem também:
 - a. dar prioridade na utilização dos recursos informáticos aos utentes que pretendem realizar trabalhos de investigação, desenvolvimento, ou simplesmente estudar ou realizar qualquer tarefa de âmbito académico;
 - b. colaborar com o CIS identificando problemas, reportando-os e facilitando a interacção com os colaboradores deste centro encarregados de os resolver; e
 - c. reportar à Coordenação do CES qualquer falha nos seus sistemas de segurança ou quaisquer outros incidentes de má utilização ou violação deste código.
- 6- Aos utentes é proibido
 - a. violar quaisquer contas, sejam elas de outros utentes ou do próprio CIS;
 - b. decifrar ou procurar descobrir as palavras-passe de outrem, seja por que meio for;
 - c. tentar obter certificados digitais de outros ou em nome de outros;
 - d. tentar obter para si ou para terceiros quaisquer dados relativos aos sistemas de segurança da Direcção do CIS, excepto quando expressamente autorizados;
 - e. instalar quaisquer serviços ou servidores sem autorização expressa da Direcção dos CIS.
 - f. fazer cópias não autorizadas de material protegido por direitos de autor, excepto quando permitido por lei ou pelo autor, incluindo a simples cópia ou a instalação de software sem a respectiva licença;
 - g. interromper ou sobrecarregar os serviços informáticos do IPT, quer propositadamente, quer por negligência, mesmo que tal ocorra no decurso de aulas ou trabalhos;
 - h. ler ou simplesmente aceder a informação ou documentação alheia, mesmo que tal seja possível sem violação de qualquer conta, e sempre que esse acesso não tenha sido expressamente facultado pelo utente a quem a informação ou documentação pertence;
 - i. modificar, remover ou de qualquer outra forma destruir a informação ou documentação electrónica alheia, mesmo quando tal for possível sem violação de qualquer conta, e sempre que essa modificação não tenha sido expressamente facultado pelo utente a quem a informação ou documentação pertence;
 - j. partilhar uma conta individual entre vários utentes (ver n.º 2 deste artigo);

- k. arquivar software ou qualquer informação em formato electrónico que tenha carácter comercial, que seja classificada ou que seja de alguma forma ilegal;
 - l. aceder ou tentar aceder aos dados pessoais de terceiros ou a informação institucional não pública a que não lhe seja expressamente facultado o acesso por quem tiver o direito de o fazer;
 - m. proceder a ataques informáticos internos ou externos ao IPT, incluindo-se na noção de ataque as tentativas de penetrar em sistemas alheios e de propagação de vírus ou qualquer outro tipo de software mal intencionado;
 - n. abusar do sistema de correio electrónico, incluindo a propagação de mensagens de correio electrónico em cadeia, o envio de mensagens não solicitadas e o envio de mensagens com remetentes forjados;
 - o. utilizar os serviços de envio de mensagens, quaisquer que eles sejam, de forma que perturbe o trabalho dos restantes utentes dos recursos informáticos;
 - p. utilizar os recursos informáticos do IPT para fins comerciais que não sejam expressamente autorizados pelos seus órgãos competentes para o efeito;
 - q. monitorizar os recursos informáticos do IPT, incluindo estações de trabalho, servidores, equipamento activo de rede, etc., sem autorização expressa da Coordenação do CIS.
 - r. abrir os computadores, mudar a sua configuração, substituir ou retirar peças, ou proceder a quaisquer reparações;
 - s. desligar os computadores abruptamente (i.e., sem os encerrar através do sistema operativo) ou tentar modificar o seu processo normal de arranque;
 - t. alterar a configuração ou localização de qualquer equipamento;
 - u. comer ou beber nas salas de informática, independentemente de serem salas de aulas ou salas de estudo
 - v. fumar nas salas de informática, independentemente de serem salas de aulas ou salas de estudo; e
 - w. realizar quaisquer outras acções claramente perturbadoras do regular funcionamento dos serviços, violadoras da lei ou proibidas por adendas a este código promulgadas pelo Responsável deste Centro.
- 7- As violações deste código serão reportadas aos órgãos competentes.
- 8- O Responsável do Centro de informática e Sistemas poderá propor ao Presidente do IPT a suspensão preventiva das contas de utilizadores que violem este código de conduta.

7- Deveres do CIS e dos seus colaboradores

Os colaboradores deste Centro, qualquer que seja a forma do seu vínculo ao serviço, subscrevem o Código de Ética do Administrador de Sistemas da League of Professional System Administrators (LOPSA), da Advanced Computing Systems Association (USENIX) e do SAGE (grupo de interesse especial da USENIX), comprometendo-se individualmente, por isso, a

- a. manter uma conduta profissional no local de trabalho, não permitindo que sentimentos ou crenças pessoais os levem a tratar as pessoas de forma não equitativa ou não profissional;
- b. ser honestos nas suas relações profissionais e abertos e francos acerca da sua própria competência e do impacto dos seus erros, procurando a ajuda dos outros quando necessário;
- c. evitar conflitos de interesse e atitudes parciais sempre que possível, declarando a sua existência, perante uma solicitação, quando for apropriado, e recusando essa solicitação quando necessário;
- d. aceder a informação privada nos sistemas informáticos apenas quando for necessário no curso de tarefas técnicas que sejam parte das suas obrigações, mantendo e protegendo a confidencialidade de qualquer informação à qual possam ter acesso independentemente da forma com essa informação chegue ao seu conhecimento;
- e. informar-se e informar os outros das leis, regulamentos e políticas relevantes no que concerne ao desempenho das suas funções;
- f. comunicar às chefias, utentes e colegas todos os assuntos informáticos de interesse mútuo, esforçando-se por ouvir e compreender as necessidades de todos os envolvidos;
- g. esforçar-se por garantir a integridade, fiabilidade e disponibilidade necessárias nos sistemas pelos quais são responsáveis;
- h. conceber e manter cada sistema de forma a permitir que desempenhe as funções que a organização considera dever desempenhar;
- i. continuar a actualizar e aumentar o seu conhecimento técnico e outras competências laborais, partilhando o seu conhecimento e experiência com os outros;
- j. cooperar com a comunidade informática em geral na manutenção da integridade da rede e dos recursos computacionais;
- k. como profissionais informados, encorajar a escrita e adopção de políticas e leis relevantes consistentes com estes princípios éticos;
- l. esforçar-se por construir e manter um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo;

- m. fazer o seu melhor, tomando decisões consistentes com a segurança, a privacidade e o bem estar da sua comunidade e do público, e revelando imediatamente factores que possam originar novos riscos e perigos;
- n. fazer e aceitar como apropriadas críticas honestas acerca do seu próprio trabalho técnico e reconhecer apropriadamente as contribuições de outros; e
- o. liderar pelo exemplo, mantendo elevados padrões éticos e graus de profissionalismo no desempenho das suas funções, apoiando os colegas no cumprimento deste código de ética.

8- Disposições Finais

8.1 Horário de Funcionamento

O período de funcionamento do CIS respeita o horário de funcionamento do IPT, sem prejuízo da disponibilidade para a resposta em situações de emergência, fora deste horário.

8.2 Dúvidas, omissões e alterações do Regulamento

As dúvidas e omissões que resultem da aplicação do presente Regulamento serão resolvidas por Despacho do presidente do IPT.

As alterações às disposições constantes no presente Regulamento são aprovadas pelo presidente do IPT, por proposta do Responsável do CIS..