



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19

2021



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

SUMÁRIO

1. Objetivo	1
2. Público alvo	1
3. Definições	1
4. Medidas	2
5. Serviços mantidos	4
6. Serviços suspensos	5
7. Canais de atendimento	6
8. Jornada de Trabalho	6
9. Considerações finais	6



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19

O NTI é responsável pelo funcionamento da infraestrutura computacional de conectividade e sistemas que possibilita a operação acadêmica e administrativa da UFAL, que incluem atividades que não podem ser interrompidas, mesmo diante do quadro emergencial de saúde pública.

Para atender a Lei nº 13.979/2020, de 06 de fevereiro de 2020; a Portaria nº 392/2020/GR/UFAL de 17 de março de 2020 do Gabinete Reitoral; a Resolução nº 14/2020-CONSUNI/UFAL de 18 de março de 2020; a Resolução nº 15/2020-CONSUNI/UFAL de 1º de abril de 2020; a Portaria nº 866/2020/GR/UFAL de 29 de setembro de 2020 do Gabinete Reitoral; a Instrução Normativa nº 109 de 29 de outubro de 2020 do Ministério da Economia; as orientações contidas Instrução Normativa SGP/SEDGG/MEnº 37, de 25 de março de 2021 que alterou a Instrução Normativa nº 109, de 29 de outubro de 2021 e o Protocolo de Biossegurança da UFAL, de 31 de março de 2021, o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) torna público o plano de contingência para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1. Objetivo

O objetivo deste plano de contingência é estabelecer medidas para:

- (i) minimizar o risco à propagação da contaminação do vírus COVID-19;
- (ii) evitar a interrupção dos serviços providos pelo NTI e a paralisação dos projetos de TIC para auxiliar a universidade a manter a operação durante o cenário epidemiológico atual da COVID-19.

2. Público alvo

- Comunidade acadêmica que utiliza os serviços prestados pelo NTI.
- Servidores e bolsistas lotados no Núcleo de Tecnologia da Informação.

3. Definições

Uma estação de trabalho é composta por: Um computador com acesso a internet, capaz de executar todas as ferramentas disponíveis nas estações de trabalho da UFAL;

Serviço essencial: Serviço que impossibilite ou traga algum prejuízo à tomada de decisão da alta gestão, às operações financeiras e operações administrativas consideradas essenciais para o funcionamento da Universidade.



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

Atividade presencial: Serviço que precise da operação manual de algum dispositivo de software ou hardware que esteja em alguma das dependências da Universidade.

4. Medidas

As medidas visam diminuir a exposição das pessoas ao vírus COVID-19. Com base no artigo 3º, da Portaria nº 392/GR/2020, as atividades realizadas pela equipe do NTI, em sua maioria serão realizadas no regime de jornada em trabalho remoto e as atividades cuja a presença seja imprescindível para consecução dos trabalhos serão realizadas em regime de turnos de trabalho em revezamento, mantendo sempre os setores em pleno funcionamento respeitando o quantitativo de 30% trinta por cento do limite máximo de sua capacidade física, mantendo-se o distanciamento mínimo de um metro entre os agentes públicos e observando as condições estruturais que o espaço físico do Núcleo de Tecnologia da Informação apresenta (23065.001852/2021-80).

Medida 01. Estabelecer o trabalho remoto e/ou fora de sede para os servidores que atendam aos requisitos previstos na Instrução Normativa nº 37/2021, bem como na Resolução nº 15/2020/CONSUNI/UFAL

Todos os servidores e bolsistas que compõe a equipe de TIC devem utilizar o trabalho remoto e/ou fora de sede para dar continuidade às atividades do setor.

É condição imprescindível para caracterizar o trabalho remoto e/ou fora de sede:

- Ter acesso a todos os software utilizados no ambiente de trabalho presencial para facilitar a comunicação interna;

- Manter-se conectado e acessível durante todo o expediente de trabalho por meio do **Google Hangouts**;

- Responder às diversas comunicações inter e intra-setoriais por email;

- Realizar o registro diário das tarefas realizadas na ferramenta de gestão de projetos (<https://projetos.ufal.br>). A ausência de registro diário caracteriza ausência do posto de trabalho remoto e/ou fora de sede e, portanto, implicará em registro de faltas, exceto em casos justificados.

- Os ramais deverão estar ativos e devem ser atendidos pelos coordenadores ou pessoa indicada por eles, durante todo o expediente. Estes ramais devem ser configurado nos celulares dos respectivos responsáveis;

- As reuniões entre os membros da equipe e com pessoas de outros setores deverá ser realizada remotamente, com o uso das ferramentas **webconf da RNP** ou **Google Meet**.

Responsabilidades:

- Direção do NTI: Monitorar a operação durante toda a jornada de trabalho.



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

- Coordenadores de área: Monitorar a operação das suas equipes durante toda a jornada de trabalho;
- Servidores e bolsistas: configurar sua estação de trabalho e prezar pelo pleno funcionamento durante toda a jornada de trabalho.

Medida 02. Manter os atendimentos presenciais com a realização de agendamento.

A unidade organizacional que necessitar de atendimento presencial para manter o funcionamento de um serviço essencial deverá solicitar o agendamento por meio dos canais de atendimento. Ao solicitar o agendamento, o usuário deverá caracterizar o serviço como essencial.

Uma vez que a demanda necessite de atendimento presencial e que seja considerada essencial (conforme definição na seção 3), caberá ao coordenador da área alocar a pessoa que atuará na demanda considerando disponibilidade e rodízio específico para atendimentos presenciais. A pessoa alocada deverá contatar o usuário demandante, por meio do uso de canal digital, para definir a data e hora que o atendimento deverá ocorrer de forma a evitar a presença ou aproximação de pessoas no local durante a realização do serviço.

Responsabilidades:

- Coordenadores de área: Caracterizar a demanda para identificar se requer atendimento presencial e se o atendimento requerido visa assistir uma atividade considerada essencial; alocar a pessoa que prestará o atendimento como executante;
- Executante: contactar o demandante para agendar dia e hora para o atendimento, atualizar estas informações no chamado, prestar o atendimento e informar a conclusão do serviço.

Medida 03. Informar a comunidade acadêmica sobre as alterações na prestação de serviços do NTI

Informar a comunidade acadêmica à cada ocorrência de alteração na prestação dos serviços, inclusive:

- atendimento presencial no NTI;
- disponibilidade dos canais de atendimento;
- rotinas de agendamento necessário para o atendimento presencial; e
- disponibilidade e suspensão de serviços.

Responsabilidades:

- Direção do NTI: Elaborar informativos e providenciar a ampla divulgação para a comunidade acadêmica.



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

Medida 04. Manter equipe de infraestrutura em sobreaviso permanente

Tal medida visa manter a equipe de servidores apta a se deslocar para a UFAL, em caso de incidente na infraestrutura computacional física ou lógica que necessite de ação presencial para restabelecer a operação.

Responsabilidades:

- Direção do NTI: monitorar a execução da estratégia definida pelos coordenadores de área.
- Coordenadores de área: definir a estratégia para manutenção de equipe sobreaviso para atuar nos casos de incidente; monitorar proativamente a infraestrutura e acionar a equipe em sobreaviso para tratar do incidente; apoiar na resolução do incidente.

Medida 05. Rever a priorização das ações para adequar a atuação da TIC ao cenário de crise

O portfólio de projetos deverá ser submetido à repriorização periódica do Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação da UFAL (CGDSI) para contemplar as possíveis mudanças de cenário.

Os critérios de priorização adotados podem ser revistos para privilegiar as ações que sustentem as ações de contingência e habilitem a operação da UFAL durante o estado de emergência.

Responsabilidades:

- Direção do NTI: Submeter o portfólio de projetos à avaliação do CGDSI.

5. Serviços mantidos

- Avaliação do licenciamento do software para instalação
- Solicitar Certificado Digital INCom - Imprensa Nacional
- Criação de conta de usuário para uso do sistema INCom - Imprensa Nacional
- Ajuda ao usuário
- Alteração do endereço de e-mail institucional
- Permissão de gravação de Webconferência
- Modificação de registro DNS
- Disponibilização de acesso na plataforma de Gestão de Projetos Redmine (projetos.ufal.br)



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

- Suporte ao usuário de serviço de Telefonia (apenas não presencial)
- Disponibilização de novo ramal de telefonia via Softphone
- Configuração, manutenção e alteração de perfil de ramal de telefonia
- Serviços de SNAT e DNAT
- Avaliação e alteração em políticas de segurança do Firewall UFAL
- Desenvolvimento de portais institucionais
- Manutenção dos servidores Plone
- Balanceamento de carga e Cache
- Suporte aos usuários dos sites
- Acompanhamento dos chamados do Nível 2 de atendimento
- Acompanhamento dos chamados do Nível 3 de atendimento (Sistemas SIGs)
- Solução de problemas relativos à rede lógica
- Treinamento de de gestor de conteúdo (portais)

6. Serviços suspensos

- Recepção de equipamentos
- Atendimento presencial de suporte ao usuário
- Manutenção Corretiva em equipamento de T.I.
- Manutenção Preventiva em equipamento de T.I.
- Instalação de equipamento de TI
- Instalação de Software
- Atualização de Software
- Verificação de conectividade de rede em equipamento de TI
- Compartilhamento de impressora
- Acionamento de Garantia de equipamento de TI
- Inserir Usuário na Rede ufal.maceió
- Inserir Computador na Rede ufal.maceió
- Configuração de permissões de acesso às pastas da rede ufal.maceió
- Recuperação de Arquivos e Pastas do Backup da rede ufal.maceió
- Instalação e Configuração de Token
- Instalação e Configuração de Certificado Digital
- Solicitar treinamento para uso do sistema INCom - Imprensa Nacional
- Substituição do e-mail do solicitante cadastrado no perfil
- Cadastro no SIPAC
- Disponibilização de novo ramal de telefonia com aparelho VOIP



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

- Solicitação de ampliação de rede lógica
- Disponibilização de nova Máquina Virtual
- Suporte, configuração ou redimensionamento de Máquina Virtual

7. Canais de atendimento

Para solicitação de qualquer um dos serviços previstos no item 5, é imprescindível estabelecer contato com a central de atendimento por telefone ou por email.

Telefone: 82 3214-1075

Email: atendimento@nti.ufal.br.

É importante ressaltar que o atendimento por e-mail deverá ser realizado por meio do uso do email institucional do requerente, exceto nos casos em que o acesso a este recurso não estiver disponível.

Qualquer outro tipo de solicitação deverá ser encaminhada por processo administrativo, dirigido à secretaria do Núcleo de Tecnologia da Informação.

8. Jornada de Trabalho

A jornada de trabalho dos servidores e bolsistas em regime de trabalho remoto será a mesma do regime presencial.

9. Considerações finais

Novas medidas poderão ser tomadas a qualquer momento, conforme a evolução do cenário e deliberações da gestão da UFAL e do Governo Federal.

É obrigatório o preenchimento da ficha de trabalho remoto e/ou fora de sede por cada servidor membro da equipe do NTI, a qual deverá ser encaminhada à direção do NTI digitalizada via e-mail.

Reinaldo Cabral Silva Filho

SIAPE 1224919

Diretor