



**Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI**

# **PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19**

20 DE MARÇO DE 2020



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

## SUMÁRIO

<b>1. Objetivo</b>	<b>3</b>
<b>2. Público alvo</b>	<b>3</b>
<b>3. Definições</b>	<b>3</b>
<b>4. Medidas</b>	<b>4</b>
<b>5. Serviços mantidos</b>	<b>6</b>
<b>7. Jornada de Trabalho</b>	<b>7</b>
<b>8. Considerações finais</b>	<b>8</b>



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 portaria 392, de 17 de março de 2020, que regulamenta o estado de emergência no âmbito da Universidade Federal de Alagoas e estabelecer medidas alinhadas ao Plano de Contingência COVID-19, 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 essencial durante o cenário epidemiológico atual da COVID-19.

### **2. Público alvo**

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.

Atividade presencial:



#### Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

- Serviço que precise da operação manual de algum dispositivo de software ou hardware que esteja em algumas das dependências da Universidade.

## 4. Medidas

As medidas visam diminuir à exposição das pessoas ao vírus COVID-19. Com base no artigo 3o, da Portaria 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 com flexibilização dos horários de início e término da jornada de trabalho.

### **Medida 01. Estabelecer o trabalho remoto como regime para jornada de trabalho**

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

É condição imprescindível para caracterizar o trabalho remoto:

- 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 caracterizará ausência do posto de trabalho remoto e, portanto, implicará em registro de falta.
- 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.
- Coordenadores de área: Monitorar a operação das suas equipes toda a jornada de trabalho.
- Servidores e bolsistas: configurar sua estação de trabalho em sua residência e prezar pelo pleno funcionamento durante toda a jornada de trabalho.



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

**Medida 02. Manter os atendimentos presenciais apenas para os serviços essenciais 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 que:

- o atendimento presencial no NTI está suspenso;
- reiterar os canais que continuam disponíveis;
- Informar os novos ramais de atendimento;
- Informar sobre o agendamento necessário para o atendimento presencial;
- informar os serviços que estão mantidos e os serviços que estão suspensos.

Responsabilidades:

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

**Medida 04. Manter equipe de infraestrutura em sobreaviso permanente**



### Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

Tal medida visa manter 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 o planejamento e os critérios de priorização das ações para adequar a atuação da TIC ao cenário de crise**

O plano de ação da área de TIC precisa ser revisto para contemplar a mudança de cenário. Os critérios de priorização das ações precisa ser revisto 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: Revisar o planejamento anual (2020), obter comprometimento com as partes envolvidas e monitorar sua execução.

### **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
- Disponibilização de nova Máquina Virtual
- Suporte, configuração ou redimensionamento de Máquina Virtual
- Modificação de registro DNS
- Disponibilização de acesso na plataforma de Gestão de Projetos Redmine (projetos.ufal.br)
- 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



#### Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

- 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)

#### **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
- Solicitação de ampliação de rede lógica
- Solução de problemas relativos à rede lógica
- Treinamento de de gestor de conteúdo (portais)

#### **7. Jornada de Trabalho**

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



Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI

## **8. 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 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