

Regulamento Interno dos Serviços de Informática

No âmbito dos objetivos e competências previstas no Regulamento Orgânico da UAlg, aos Serviços de Informática da Universidade do Algarve (UAlg), adiante designados por SIUAlg, enquanto Serviços na dependência direta da Reitoria e do Administrador, compete a disponibilização, manutenção e operacionalidade dos recursos informáticos com vista à desmaterialização processual, apoio ao ensino, investigação e transferência de tecnologia, promovendo a inovação e a qualidade tecnológica para uma utilização universal da comunidade.

Artigo 1º

Objeto

1. O presente regulamento visa definir a estrutura, as obrigações e as competências dos SIUAlg e concretizar os princípios e normas que disciplinam o acesso, utilização e controlo de utilização dos recursos informáticos pela comunidade académica.
2. O acesso, utilização e controlo da utilização dos recursos informáticos pauta-se pelos princípios da boa-fé, da finalidade, da confidencialidade dos dados pessoais e pelo respeito pelo segredo profissional.

Artigo 2º

Organização

1. Os SIUAlg constituem uma Direção de Serviços que integra:
 - a. A Divisão de Aplicações e Sistemas de Informação;
 - b. A Divisão de Administração e Infraestruturas.
2. O Diretor de Serviços é recrutado de acordo com o previsto no Estatuto do Pessoal Dirigente da Administração Pública, ou mediante outras formas permitidas por lei. As



suas competências são as constantes no referido Estatuto, sem prejuízo de outras que lhe sejam delegadas.

3. Os Chefes de Divisão são recrutados de acordo com o previsto no Estatuto do Pessoal Dirigente da Administração Pública, ou mediante outras formas de contratação permitidas por lei. As suas competências são as constantes no referido Estatuto, sem prejuízo de outras que lhe sejam delegadas.

Artigo 3º

Plano e Relatório de Atividades

1. No primeiro trimestre de cada biénio, os SIUAlg devem apresentar um plano de atividades à Reitoria, o qual deverá ser objeto de homologação por parte do Reitor.
2. Em conjunto com o plano de atividades referido no número anterior, os SIUAlg devem apresentar um relatório das atividades realizadas, que refira o grau de execução das atividades constantes no plano de atividades no anterior biénio.

Artigo 4º

Utentes dos Serviços de Informática

São utentes dos SIUAlg:

- a. Os trabalhadores não docentes, docentes, investigadores e estudantes;
- b. Outros colaboradores, independentemente da natureza do vínculo, desde que registado e ativo nos Recursos Humanos, Serviços Académicos ou Unidade de Apoio à Investigação;
- c. Os visitantes que pretendam fazer uso dos Sistemas ou Serviços disponibilizados pelos SIUAlg que disponham de legitimidade legal ou autorização da Reitoria;
- d. Excecionalmente, e sempre com acesso restrito aos Sistemas e Serviços disponibilizados pelos SIUAlg, pessoas sem vínculo à UAlg que participem em cursos ou formações devidamente registadas pelos Serviços Académicos, participantes em conferências, palestras ou eventos que tenham lugar na UAlg, desde que as entidades promotoras se encontrem devidamente autorizadas pela UAlg.



Artigo 5º

Conteúdos funcionais

São conteúdos funcionais dos SIUAlg, entre outros que lhe venham a ser acometidos no âmbito das suas competências:

- a. Administrar todos os serviços disponibilizados pelos SIUAlg de forma centralizada, na vertente de infraestruturas informáticas, aplicações, bases de dados e sistemas informáticos de uso livre ou condicionado desde que licenciados ou devidamente autorizados, garantindo o regular funcionamento dos mesmos, a sua otimização, atualização, conservação e segurança;
- b. Gerir todos os serviços informáticos descentralizados sobre a administração dos SIUAlg;
- c. Administrar os serviços de autenticação de utilizadores no diretório central, federação e certificados digitais, salvaguardando a segurança dos dados e o acesso a informação de carácter reservado e confidencial;
- d. Gerir e administrar a Infraestrutura dos centros de dados e de comunicações com e sem fios, serviços de Voz sobre IP e voz móvel, desde que geridos pelos SIUAlg;
- e. Gerir os recursos multimédia para utilização em videoconferências, *streaming* e gravação nas salas destinadas para o efeito, assim como promover o desenvolvimento destas tecnologias e o apoio ao ensino à distância;
- f. Definir e administrar políticas de segurança que salvaguardem a segurança interna e externa dos dados e da rede da UAlg;
- g. Gerir o parque informático administrado pelos SIUAlg, incluindo o equipamento das salas de aula, terminais virtuais, *clouds* e outras tecnologias informáticas associadas;
- h. Garantir o suporte técnico e apoio aos recursos informáticos dos utentes da UAlg no uso exclusivo dos recursos e serviços destinados à atividade da Universidade;
- i. Assegurar ações de consultoria informática solicitadas pelos serviços, unidades orgânicas e funcionais da UAlg com vista à evolução da arquitetura informática e dos meios tecnológicos ao dispor da Universidade, assegurando a interoperabilidade e níveis adequados de integração entre os diversos sistemas e tecnologias;
- j. Asseverar os serviços de desenvolvimento aplicacional ou de sistemas de informação e de integração, assim como a gestão e exploração de bases de dados para efeitos de gestão e suporte à tomada de decisão;
- k. Garantir a implementação dos sistemas de informação e consequentemente a sua manutenção e evolução.



Artigo 6º

Direitos dos utentes

Os utentes dos SIUAlg, definidos no artigo 4º do presente regulamento, dispõem dos seguintes direitos:

- a. À utilização dos serviços definidos no artigo 5º do presente regulamento e a qualquer equipamento ou infraestrutura aberta explicitamente aos utentes, excluindo os utentes definidos na alínea d. do referido artigo que condicionalmente acederão a alguns serviços;
- b. Ao máximo empenho, dedicação e qualidade de serviços, física e logicamente possíveis de disponibilizar em cada momento pelos SIUAlg;
- c. A receber suporte e apoio num período tão curto de tempo quanto possível, conquanto contactem os SIUAlg através dos meios para tal indicados, a saber, entre outros que possam vir a ser disponibilizados, o endereço da plataforma de gestão de suporte helpmail@ualg.pt e os números de telefone das salas de suporte.
- d. A ser informados, atempadamente, acerca das alterações nos serviços, nas manutenções e nas condições da utilização dos serviços disponibilizados pelos SIUAlg que os possam afetar;
- e. A apresentar sugestões ou reclamações ao Diretor dos SIUAlg ou a quem o substitua.

Artigo 7º

Código de conduta dos utentes

1. O código de conduta dos utentes bem como toda a utilização dos recursos informáticos da UAlg regem-se genericamente pela Lei do Cibercrime e pela Lei da Proteção de Dados Pessoais.
2. O código de conduta aplica-se a todos os utentes dos SIUAlg, tal como definidos no artigo 4º e a todos, os que, por alguma razão, usufruam dos serviços prestados pelos SIUAlg.
3. As credenciais de acesso dos utentes fornecidos pelos SIUAlg e consequente palavra-passe, ou o certificado digital, são individuais e intransmissíveis, não podendo ser partilhadas.
4. Os utentes agem no conhecimento de que os SIUAlg não podem responsabilizar-se por quaisquer danos causados nos equipamentos, material consumível ou dados dos utentes não geridos pelos SIUAlg (dados constantes nos equipamentos em uso que não façam parte das partilhas de ficheiros em rede), não obstante o empenho dos



SIUAlg no sentido de evitar este tipo de problemas e de os mitigar em eventual ocorrência.

Artigo 8.º

Deveres dos Utentes

1. Os utentes devem:
 - a. Colaborar com os SIUAlg reportando e identificando problemas, facilitando, desta forma, a interação com os colaboradores encarregados de os resolver;
 - b. Reportar aos SIUAlg qualquer falha nos seus sistemas de segurança ou quaisquer outros incidentes de má utilização ou violação deste regulamento.
2. Aos utentes não é permitido:
 - a. Violar, utilizar ou partilhar contas de acesso, sejam elas próprias ou de outros utentes ou até dos SIUAlg;
 - b. Decifrar ou procurar descobrir as palavras-passe de outrem, seja por qualquer meio utilizado, físico ou lógico;
 - c. Tentar obter ou utilizar certificados digitais de terceiros ou em nome de terceiros ou ainda assinaturas digitalizadas;
 - d. Tentar obter para si ou para terceiros quaisquer dados relativos aos sistemas de segurança dos SIUAlg, exceto quando expressamente autorizados;
 - e. Instalar *software*, ou disponibilizar serviços ou hardware em locais ou equipamentos administrados ou geridos pelos SIUAlg, pois poderão colocar em causa a funcionalidade dos serviços por estes disponibilizados;
 - f. Efetuar cópias não autorizadas de material ou dados da UAlg ou protegidos por direitos de autor, exceto quando permitido por lei ou pelo próprio autor, incluindo a simples cópia ou a instalação de *software* sem o respetivo licenciamento;
 - g. Interromper ou sobrecarregar os serviços disponibilizados pelos SIUAlg de forma propositada ou negligente, colocando os serviços em causa;
 - h. Ler ou simplesmente aceder a informação ou documentação alheia por meios informáticos 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 eletrónica alheia por meios informáticos sempre que esse



acesso não tenha sido expressamente facultado pelo utente a quem a informação ou documentação pertence;

- j. Arquivar *software* ou qualquer informação em formato eletrónico que seja de alguma forma ilegal;
 - k. Aceder ou tentar aceder aos dados pessoais de terceiros ou a informação institucional, não pública, a que não tenha sido expressamente facultado o acesso por quem tiver o direito de o fazer;
 - l. Proceder a ataques informáticos internos ou externos à UAlg, 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;
 - m. Abusar do sistema de correio eletrónico, incluindo a propagação de mensagens de correio eletrónico em cadeia, o envio de mensagens não solicitadas e o envio de mensagens com remetentes forjados;
 - n. Utilizar os serviços de envio de mensagens disponibilizados pela UAlg, ou quaisquer outros, de forma a perturbar o trabalho dos restantes utentes dos recursos informáticos:
 - o. Utilizar equipamentos e os recursos informáticos da UAlg para outros fins que não estejam no âmbito da missão da UAlg e das atividades com que cada interveniente para ela contribui;
 - p. Monitorizar, sem autorização expressa pelos órgãos competentes para o efeito, os recursos informáticos da UAlg, incluindo estações de trabalho, servidores, equipamento ativo de rede e restante equipamento colocado ao dispor da comunidade com o fim de permitir a utilização e partilha dos recursos e serviços;
 - q. Abrir equipamentos da UAlg, neles alterar ou retirar componentes e configurações ou proceder a quaisquer reparações sem assistência e envolvimento dos SIUAlg;
 - r. Ligar ou alterar equipamentos de rede sem a intervenção ou conhecimento dos SIUAlg, nomeadamente equipamentos *wireless* e *Switches* ou *routers*;
 - s. Realizar quaisquer outras ações claramente perturbadoras do regular funcionamento dos serviços informáticos, violadoras da lei e da regulamentação interna em vigor.
3. As violações ao presente regulamento devem ser reportadas aos órgãos competentes para efeitos disciplinares ou penais, de acordo com a natureza dos atos praticados.



Artigo 9.º

Deveres dos Serviços de Informática

A Direção de Serviços de Informática compromete-se a:

- a. Melhorar, com as condições que lhes são atribuídas, a utilização das tecnologias de informação e comunicação e disponibilizá-las para utilização da Comunidade Académica;
- b. Dotar a UAlg de uma rede de comunicações adequada à boa utilização dos serviços de voz e sistemas de informação, mediante as condições que dispõe;
- c. Dotar a instituição de uma infraestrutura de servidores que garantam os serviços de suporte adequados ao funcionamento dos Sistemas de Informação existentes;
- d. Dotar a instituição com um conjunto de Serviços Multimédia promovendo o desenvolvimento, apresentação e comunicação de conteúdos interna e externamente a esta;
- e. Gerir o domínio internet e subdomínios;
- f. Garantir, no âmbito das suas competências, a interação dos SIUAlg com as Unidades Orgânicas, Serviços e outras unidades funcionais, providenciando que o suporte ao utilizador é assegurado;
- g. Sistematizar, integrar e maximizar os Sistemas de Informação da UAlg;
- h. Gerir, desenvolver, implementar e integrar Sistemas e Aplicações;
- i. Gerir a rede estruturada de dados, manter e melhorar continuamente a segurança informática, servidores e centros de dados;
- j. Providenciar a implementação das políticas e orientações dos SIUAlg inscritas nos planos de atividade;
- k. Garantir a funcionalidade operacional e a gestão de todo o parque informático da UAlg que seja da sua responsabilidade.

Artigo 10.º

Deveres dos trabalhadores dos Serviços de Informática

Os trabalhadores dos Serviços de Informática, qualquer que seja o vínculo aos Serviços, subscrevem o Código de Ética do Administrador de Sistemas da *League of Professional System Administrators* (LOPSA), da *Advanced Computing Systems Association* (USENIX), comprometendo-se individualmente, a:



- a. Manter a boa conduta profissional no local de trabalho e nas relações com os utentes, no quadro dos valores de liberdade e de cidadania expressos nos estatutos da UAlg;
- b. Ser honestos e claros nas relações profissionais, acerca da sua própria competência e na assunção dos seus erros, e a solicitar ajuda, se necessário, junto das chefias;
- c. Evitar conflitos de interesse e atitudes parciais, declarando a sua existência, perante uma solicitação, quando for apropriado, e recusando essa solicitação quando necessário;
- d. Manter e proteger a confidencialidade de qualquer informação à qual possam ter acesso, independentemente da forma como essa informação chegue ao seu conhecimento, mesmo quando necessário, no decurso de tarefas técnicas, aceder a informação privada nos sistemas informáticos;
- e. Informar-se e a informar os outros das leis, dos regulamentos ou das suas alterações, e das políticas relevantes no que concerne ao desempenho das suas funções;
- f. Comunicar às chefias, utentes e colegas todos os assuntos informáticos de interesse mútuo e da UAlg, esforçando-se por ouvir e compreender as necessidades de todos os envolvidos;
- g. Contribuir em cada momento de forma ativa e eficiente para a integridade e fiabilidade necessárias ao bom funcionamento dos sistemas pelos quais são responsáveis;
- h. Conceber e manter cada sistema de forma a permitir que desempenhe as funções que a UAlg considera dever desempenhar;
- i. Continuar a atualizar e aumentar os seus conhecimentos técnicos e outras competências laborais, partilhando o seu conhecimento e experiência com os restantes colegas;
- j. Cooperar com a Comunidade Académica na manutenção da integridade da rede, dos recursos e serviços informáticos pela UAlg disponibilizados;
- k. Encorajar a escrita e adoção de políticas e normas relevantes consistentes com estes princípios éticos.



Artigo 11.º

Dúvidas, omissões e alterações

1. As dúvidas e omissões que resultem da aplicação do presente Regulamento são reportadas pelos interessados, através do Diretor dos SIUAlg, à Reitoria que as resolverá por despacho e proporá eventuais alterações ao regulamento;
2. As alterações às disposições constantes no presente regulamento são aprovadas pelo Reitor da UAlg.

Artigo 12.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua homologação pelo Reitor da Universidade do Algarve.