



2014


Plano de Atividades e Orçamento

INTRODUÇÃO	1
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DINAMIZAÇÃO DA INTERNET EM PORTUGAL	2
www.3 em 1.pt	2
www.sitestar.pt	3
Relatório estatístico: um documento de referência nacional	4
Apoio a iniciativas e eventos	4
ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS	5
Assessoria Jurídica	5
Comunicação e Relações Internacionais	5
DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO	8
Gestão Jurídica, Administrativa e Contabilística de Nomes	8
Recursos Humanos	9
Controlo de Gestão, Compras e Património	10
Qualidade	10
DIREÇÃO DE INFRAESTRUTURAS E SISTEMAS	12
Gestão da Infraestrutura-Técnica	12
Desenvolvimento e Migração de Serviços	13
Segurança	14
ORÇAMENTO GLOBAL 2014	15



INTRODUÇÃO

Em 2014, o .PT é de todos e para todos



O ccTLD .pt é gerido, técnica e administrativamente, pela Associação DNS.PT desde 1 de junho de 2013, tendo esta entidade sucedido nos direitos e obrigações prosseguidos pela Fundação para a Computação Científica Nacional, FCCN, desde 30 de Junho de 1988.

2014 constituirá o ano de afirmação do DNS.PT enquanto entidade autónoma cuja criação se baseou num modelo independente, multiparticipativo e autossustentável, por forma a garantir os valores da ética e respeito, competência técnica e profissionalismo, equidade, rigor e qualidade dos serviços que prestamos.

Com uma aposta grande na fiabilidade e resiliência técnicas dos serviços, bem como na garantia e dinamização da segurança dos sistemas que suportam o DNS.PT e na disseminação do DNSSEC, promoveremos o essencial acompanhamento das práticas internacionais para a sua disseminação na Internet portuguesa e levando ao resto do mundo Internet o que Portugal é capaz de fazer nesta área.

2014 pretende ser o ano em que o .PT se assume como o domínio de todos e para todos. De todos porquanto a gestão do .PT passa pela participação e representação dos vários atores da comunidade Internet em Portugal e, para todos, pela ênfase que damos à Corporate Social Responsibility - Dinamização da Internet em Portugal, como uma das missões centrais do DNS.PT, consubstanciada em iniciativas como o pacote promocional 3em1.pt, o Concurso "Sitestar", o apoio a iniciativas propostas pelo Conselho Consultivo do DNS.PT, como o IPV6, o Eurodig, o PMEDigital, entre outras.

Sendo a componente técnica e a dinamização da Internet essenciais para o sucesso do DNS.PT, cumpre-nos também um olhar atento para as pessoas, o capital humano da nossa organização e que tornam os projetos possíveis, pelo que 2014 será também um ano de refrescamento das políticas de gestão de pessoas, adequando-as à nova organização. Com isto queremos promover o bem-estar, o nível de desempenho e a motivação de uma equipa que se tem mostrado sempre empenhada em fazer mais e melhor. Neste sentido, e para além da mudança de instalações que proporcionaram a efetiva independência e melhoria das condições de trabalho, serão estudadas e adotadas medidas de gestão de pessoal com o intuito de melhorar, qualificar e promover o desempenho dos colaboradores e da organização.

Sejamos todos para todos para o crescimento sustentado do .PT

Luisa Lopes Gueifão
Presidente

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

DINAMIZAÇÃO DA INTERNET EM PORTUGAL

Um trabalho dirigido à comunidade Internet nacional: é esta uma das missões do DNS.PT, claramente identificada nos seus Estatutos, nesse sentido a letra da al. m) do n.º 2 do artigo 2.º com leitura combinada com a alínea h) do n.º 1 do artigo 7.º.

Falamos pois neste contexto de um compromisso de apoio a projetos, iniciativas e entidades a que estejam cometidas competências na área do desenvolvimento, promoção e disseminação dos recursos associados à Internet em geral, contribuindo para a dinamização da utilização da Internet em Portugal nas suas inúmeras vertentes.

Tendo assumido esta missão de forma séria e proactiva lançámos em finais de 2013 as iniciativas “3em1” e “sitestar”, esta última na sequência da associação ao concurso internacional “DotAward.cat”. Grande parte dos desenvolvimentos a realizar em ambas as iniciativas, que passaremos a descrever, irão concretizar-se ao longo de 2014.

Refira-se que, nesta sede, nos limitamos a sistematizar os principais dados relativos a estas iniciativas, sendo que em anexo se encontra uma descrição exhaustiva das mesmas ao nível da execução técnica, material e financeira, timelines, cronogramas e regulamentos de participação.

www.3em1.pt

Em 2005 o DNS.PT, associou-se ao projeto “Empresa na hora” (ENH) lançado na sequência da publicação do D.L n.º 111/2005, de 8 de julho, oferecendo um domínio, pelo prazo de um ano, a cada nova empresa constituída ao abrigo deste programa, então inserido na medida governamental Simplex;

Esta colaboração institucional, firmada com os atuais Instituto dos Registos e Notariado, I. P e Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I. P, estendeu-se entretanto às iniciativas Empresa On-Line, Associação na Hora e Sucursal na Hora;

Atendendo aquilo que são hoje os compromissos da Associação DNS.PT face à comunidade Internet nacional, foi pensada a iniciativa intitulada “3em1”, à qual se associaram um conjunto de agentes de registo, registrars, de .pt.

Com a iniciativa “3 em 1” é atribuído a quem crie uma empresa, associação ou sucursal na hora, ENH, um pacote de serviços gratuitos, pelo período de um ano, que inclui um domínio registado sob .pt, uma ferramenta para desenvolvimento de um site, o respetivo alojamento técnico e uma caixa de correio eletrónico.

O “3em1” foi pensado para poder alargar-se a outras iniciativas fora do âmbito do ENH, assumindo a forma de “voucher” a atribuir a pessoas ou entidades a definir.

Numa primeira análise, com esta iniciativa pretende-se incrementar o número de registo em .pt e aumentar a presença dos Portugueses e dos seus negócios e iniciativas na Web, sobretudo se tal contribuir para o sucesso e crescimento económico e social do nosso país.

O “3em1” foi já lançado no último trimestre de 2013, com os requisitos técnicos descritos neste Plano, e toda informação sobre a iniciativa pode ser encontrada em www.3em1.pt. Ao longo deste ano a aposta incidirá sobre a divulgação generalizada da iniciativa traduzida,





CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DINAMIZAÇÃO DA INTERNET EM PORTUGAL

nomeadamente, na atualização e distribuição eficaz de brochuras informativas de suporte. Os conteúdos do site 3em1.pt serão objeto de constante monitorização por forma a garantir a sua atualização e correção informativa.

Por fim, e neste campo, serão desenvolvidas as ações e campanhas melhor descritas no Plano de Comunicação da iniciativa, procurando-se, em simultâneo, fomentar parcerias e sinergias institucionais que se venham a afigurar como necessárias.

Trimestralmente, promoveremos reuniões conjuntas com todos os parceiros onde serão apresentados os resultados materiais e financeiros da iniciativa para o período em análise.

Até ao final do último trimestre de 2014, será feita uma análise global com os resultados da iniciativa, especialmente focalizada na componente ENH, tentando com isso determinar a pertinência da sua continuidade nos moldes e condições agora traçados.

www.sitestar.pt

Garantindo a missão do DNS.PT numa perspetiva virada para os mais jovens, os nativos digitais, aqueles que no futuro serão os utilizadores do .PT., o DNS.PT com o contributo da DECO, lançou uma iniciativa denominada sitestar.pt, um concurso que visa desafiar os jovens portugueses empreendedores e criativos a desenvolver websites e blogs originais com conteúdos em português e sob o domínio .PT.

Esta iniciativa surgiu na sequência do convite dirigido pelo .CAT no sentido de participarmos na 4.ª edição do dotaward.cat, juntamente com mais seis parceiros. Falamos aqui de um concurso internacional dirigido a estudantes para desenvolvimento de sites ou blogs onde serão avaliadas três categorias (design, conteúdo e utilização de ferramentas TIC) e anunciados os respetivos vencedores a 19 de maio. O nosso compromisso, para além do apoio na tradução do site de suporte – www.dotaward.cat – contributo simbólico para o prémio final e participação no elenco dos jurados, é o de levar a concurso 15 projetos nacionais.

As ideias propostas e os trabalhos desenvolvidos serão avaliados por um júri, ainda por definir, e os vencedores serão premiados de acordo com o regulamento em execução. Os prémios têm por objetivo gerar uma envolvimento da comunidade educativa, promovendo uma competição saudável e entusiasmante, cujos resultados venham a acrescentar valor ao panorama da Internet em Portugal.

O site de suporte ao concurso foi lançado já no final de 2013, mas as três fases do mesmo decorrerão de acordo com a seguinte calendarização:

- 1.ª Fase – 14 de novembro a 14 de janeiro: Apresentação pelos concorrentes da ideia de website ou blog para desenvolver;
- 2.ª Fase – 30 de janeiro a 14 de março: Desenvolvimento da ideia de website ou blog pelos concorrentes e aprovação pelo júri
- 3.ª Fase – 14 de abril a 17 de maio: Participação dos vencedores e menções honrosas da 2.ª fase no concurso europeu dotward.cat

Em termos de resultados são expectáveis 100 inscrições de onde devem resultar aproximadamente 60 propostas de websites/blogs.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DINAMIZAÇÃO DA INTERNET EM PORTUGAL

O lançamento deste concurso cruza-se com a iniciativa "3em1", se neste último caso o objetivo é prolongar o serviço durante um período que extravasa o ano 2014, no caso do sitestar.pt, estamos a falar de uma iniciativa perfeitamente demarcada no tempo conforme se pode inferir da calendarização acima. Como dizíamos, para além de estarmos claramente a falar de atividades que vão para além do objeto do DNS.PT, as ferramentas que serão dadas à partida aos concorrentes do "sitar.pt" são vouchers "3em1", nos termos e condições já acima descritas.

Relatório estatístico: um documento de referência nacional

À semelhança daquilo que já é feito por algumas das entidades congéneres do DNS.PT, em 2014 pretendemos avançar com as diligências necessárias para a produção de um relatório anual público que agregue os principais dados estatísticos relativos à utilização da Internet a nível nacional em algumas das suas diferentes componentes.

Tendo presente que existem já alguns trabalhos que são produzidos e divulgados anualmente sob este tópico, pensamos haver informação que, estando hoje no nosso poder ou à qual podemos ter fácil acesso e salvaguardadas que estejam as questões relativas à privacidade e proteção de dados, podem ter interesse ser trabalhadas e, nessa sequência, devidamente publicitadas.

A produção deste Relatório que pretende passar a ser um documento de referência nacional, implicará a participação ativa dos nossos parceiros assim como a contratação de entidades externas com reconhecido know how na gestão e preparação de informação desta natureza.

Acresce que se antecipa, a necessidade de realização prévia de surveys, o cruzamento com dados de congéneres europeias ou mesmo de organizações como o ICANN e o CENTR, análise estatística de resultados, etc.

Dito isto, serão desenvolvidos esforços tendentes à concretização deste ambicioso objetivo, mais uma vez tentando contribuir para a promoção e divulgação da Internet nacional.

Apoio a iniciativas e eventos

Inserido neste capítulo de CSR está sem dúvida o apoio a iniciativas e eventos na área da dinamização a Internet pela comunidade nacional. Neste campo, procuraremos fazer-nos representar neste tipo de iniciativas em que se preveja a partilha de conhecimento e experiências com especial valia para a nossa comunidade.

Corporate Social Responsibility Dinamização da Internet em Portugal	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Reunião de parceiros: ponto de situação 3em1	↑		
Fase do Concurso Sitestar	↑		
3.ª fase do Concurso Sitestar	↑		
Prémios Dotaward.cat	↑		
Consulta ao mercado: Serviços para apoio a produção de relatório estatístico	↑		
Reunião de parceiros: ponto de situação 3em1		↑	
Preparação de relatório de resultados sitestar.pt		↑	
Seleção e adjudicação de serviços para apoio a produção de relatório estatístico		↑	
Reunião de parceiros: ponto de situação 3em1			↑
Definição dos objetivos e dados a incluir no relatório estatístico e respetiva calendarização.			↑
Reunião de parceiros: ponto de situação 3em1 – Relatório anual			↑

ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Assessoria Jurídica

Ao longo de 2014, e no que respeita às matérias com implicações de natureza jurídica, procuraremos consolidar algumas das iniciativas e diligências já encetadas no primeiro semestre de operação da Associação DNS.PT e, cumulativamente, desenvolver e apoiar na implementação de medidas que agora se impõem realizar.

Neste contexto, será dado apoio na componente jurídica à criação dos novos procedimentos internos de funcionamento aplicáveis em matéria de recursos humanos, definição de plano de carreiras e respetiva progressão assim como dos princípios estratégicos que possam contribuir para atrair, manter, motivar e desenvolver o capital humano do DNS.PT.

Seremos ainda parte ativa no processo de revisão das Regras aplicáveis ao registo de domínios de .PT, o qual deve decorrer logo no início do ano dado o facto do normativo hoje vigente estar desatualizado face à nova realidade institucional do registry do ccTLD .pt, resultante da criação formal da Associação DNS.PT.

Será dado todo o acompanhamento no processo de elaboração de instrumentos contratuais assim como ao nível do controle de execução material de contratos e protocolos cuja respetiva natureza o imponha. Em paralelo, acompanharemos a produção legislativa nacional e internacional que possa contender com a atividade do DNS.PT e avaliaremos o impacto da mesma. Nessa ótica, continuaremos a fazer parte dos fóruns de discussão e

trabalho que operam na área concreta do registo de domínios, como seja o ICANN e o CENTR.

Em especial, será ainda desenvolvido um estudo para adequação rigorosa dos sites geridos pelo DNS.PT à legislação aplicável, nomeadamente ao nível das políticas de cookies e privacidade.

Continuaremos por fim a dar apoio ao Conselho Diretivo nas matérias identificadas como pertinentes assim como aos restantes órgãos sociais do DNS.PT que dele careçam.

Assessoria Jurídica	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Revisão das regras de registo de domínios de .pt	🏠		
Conclusão do apoio no processo interno RH		🏠	
Revisão de políticas de privacidade e cookies			🏠

Comunicação e Relações Internacionais

Como já referido no ano transato, ao nível da comunicação e relações internacionais, irão impor-se novos desafios tendo em vista uma divulgação alargada e potenciadora de novos registos sob .pt. A chegada dos mais de 1500 gTLD's que entrarão brevemente em operação irá tornar o mercado de registo de domínios fortemente concorrente e desafiador. Acresce o facto de, desde 2008, o registo de domínios a nível mundial estar em claro decréscimo. Refira-se porém não ser esse o caso de Portugal onde o chamado efeito de saturação ainda não se faz sentir.

Acresce o facto de o DNS.PT estar especialmente envolvido no cumprimento último de uma missão de apoio e fomento da Internet

ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

e suas ferramentas pela comunidade nacional. Este pressuposto está no ADN de todos os ccTLD's diferenciando-os dos gTLD's que operam no mercado. É justamente naquilo que nos diferencia que queremos apostar ao longo de 2014.

Também ao nível da comunicação e relações internacionais procuraremos encetar medidas de cooperação da Associação DNS.PT com os organismos nacionais e internacionais congéneres, assegurando a sua representatividade nos grupos de trabalho e fóruns a realizar neste âmbito. Assim sendo, procuraremos ser ouvidos e chamados a intervir sempre que a matéria em discussão vá ao encontro da nossa atividade. Não hesitaremos em organizar e divulgar ações de formação que possam contribuir para ajudar a nossa comunidade a implementar e ficar sensibilizada para medidas relativas a segurança e resiliência do DNS e da Internet em geral.

No que respeita a iniciativas concretas, damos especial enfoque a três áreas de atuação: comunicação; divulgação e eventos. A linha estratégica e os princípios que presidem a cada uma destas áreas estão já amplamente descritos no Plano 2013-2016, pelo que passaremos apenas a elencar cada uma das atividades concretas desenhadas para 2014.

A área da comunicação está tipicamente orientada para ferramentas que temos já ao nosso alcance e que devem ser incrementadas. Referimo-nos em concreto ao site DNS – www.dns.pt – e à página Facebook já em operação em: <https://www.facebook.com/dns.pt>. No primeiro caso urge transmitir uma imagem mais dinâmica e informal assente numa plataforma interativa e user friendly, pelo que se prevê desenvolver todas as condições para lançamento de um novo website até ao final do ano de 2014. Contamos ainda dar continuidade ao trabalho diário que é feito na página do Facebook do DNS.PT,

se possível, incrementando o número de seguidores. Se estar fora das redes sociais é quase um estar fora do mundo online, é também nosso propósito criar um perfil no LinkedIn, aí assumindo um carácter mais informativo e não tão relacional como no caso do Facebook. Este trabalho, será transversal a toda a organização e implicará o envolvimento ativo de todas as áreas no desenvolvimento das especificações de suporte.


No campo da comunicação interna, e lançado que esteja o site DNS, é também nossa intenção avançar com as especificações para o desenvolvimento de uma Intranet tipicamente direcionada à equipa DNS.PT e que se pretende que seja mais uma ferramenta de trabalho ao dispor dos seus colaboradores.

Ao nível da disseminação desenvolveremos várias brochuras informativas, a saber: brochura institucional, que incluirá informação breve, mas relevante, sobre a Associação DNS.PT, a sua equipa de trabalho, a sua Missão e principais objetivos; brochura direcionada a potenciais registrars onde serão identificados os requisitos e benefícios associados ao estatuto de registrar em .pt e, por fim, uma brochura atualizada sobre segurança do DNS, em especial sobre DNSSEC. Procuraremos ainda recorrer a meios mais interativos e de fácil acesso ao público em geral, assim promoveremos a realização de um clip de vídeo sobre a Associação DNS.PT e seus principais serviços, o qual será divulgado pelas vias consideradas oportunas.

Todos estes suportes de comunicação serão bilingues e terão o formato papel e eletrónico. Para além da habitual distribuição em



ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS



eventos, workshops e ações de formação, perspectivam-se ações mais proactivas, como seja uma campanha alargada dirigida a entidades, em várias zonas do globo, tendo em vista o incremento do número de registrars de .pt.

A terceira área de atuação está dirigida à organização e possível apoio a eventos em que a temática versada se cruze com a missão do DNS.PT. Desta forma, procuraremos estar atentos a iniciativas nacionais a que nos devamos associar, assim como desencadearmos a organização de fóruns de discussão, sob a forma de workshops ou palestras, tendo em vista a troca e partilha de conhecimento nos assuntos que contendam com os novos paradigmas que se avizinham. Referimo-nos em concreto ao IPv6, à privacidade, em especial o WHOIS, à segurança da Internet, às questões ligadas à neutralidade da rede, à participação da mulher portuguesa em atividades na área das tecnologias de informação, ao papel dos jovens nesta área, ao novo pacote legislativo das comunicações eletrónicas que se avizinha para breve, entre outros. Deverá ainda ser analisada uma possível aproximação às atividades do PME Digital (Iniciativa do Ministério da Economia em parceria com o IAPMEI e a ACEPI) com eventual possibilidade de incluir um painel temático sobre a importância do domínio .PT no calendário do "Road Show" (<http://www.pmedigital.pt>).

Comunicação e Relações Internacionais	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Brochuras institucionais	🏠		
Página no Linkdin	🏠		
Campanha registrar	🏠		
Evento temático	🏠		
Definição das especificações materiais e técnicas para website DNS.PT/Adjudicação		🏠	
Lançamento web ste DNS.PT			🏠
Definições das especificações materiais e técnicas para a Intranet			🏠

DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

Gestão Jurídica, Administrativa e Contabilística de Nomes

Sob um novo modelo de governação do .PT e prosseguindo a realização plena da sua missão cabe à Associação DNS.PT a responsabilidade pela gestão, registo e manutenção de domínios sob TLD .pt, na esteira das melhores práticas internacionais e alicerçada nos valores e princípios éticos que norteiam a sua atividade.

Em 2014 o registo sob .PT continuará a crescer, impulsionado pela estratégia alargada de promoção e divulgação do domínio de Topo de Portugal, assente num modelo participativo multi-stakeholder e num quadro regulamentar liberalizado que permite a qualquer interessado o registo, imediato e sem restrições, em .PT

O crescimento do .PT far-se-á de forma sustentada garantindo-se o cumprimento das regras de registo, através de mecanismos de monitorização que, segundo o princípio do respeito por direitos adquiridos, evitem o registo especulativo e abusivo de nomes de domínio.

Continuarão a ser assegurados meios extrajudiciais de resolução de conflitos com recurso ao ARBITRARE - Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio e Firmas e Denominações, como Centro especializado com competência para a resolução de conflitos em matéria de nomes de domínio.

Acompanharemos a conflitualidade em matéria de nomes de domínio assegurando a preparação de peças processuais ou de resposta no âmbito das ações arbitrais resultantes da remoção ou aceitação de

nomes sob .PT e a resposta qualificada a pedidos de informação e pareceres com especial enfoque na melhoria dos níveis de qualidade e tempos de resposta.

O sucesso neste novo paradigma de gestão do .PT assenta, em larga medida, no reforço das relações registry/registrar capazes de potenciar o registo sob .PT pela adoção de comportamentos competitivos e inovadores que coloquem à disposição de cidadãos e empresas serviços de qualidade, de clara mais-valia e valor acrescentado.

Neste contexto, apoiaremos os registrars na gestão e dinamização do registo "3em1.pt", iniciativa lançada no final de 2013, à qual se associaram 10 registrars, que configura uma inovadora modalidade de registo em .PT

Apostar-se-á ainda na maior proximidade entre o registry de .PT e os registrars assegurando-se canais de comunicação dedicados e a especialização do apoio a nível jurídico, administrativo e contabilístico que permite a gestão integrada e eficiente de nomes de domínio.

Será promovida uma atuação proactiva na gestão da conta corrente das entidades de registo, ao nível da faturação e cobrança de valores em dívida, que permita mitigar possíveis situações de incumprimento.

Também com a comunidade de utilizadores serão reforçados os canais de comunicação disponíveis redirecionando a atividade do contact center para a inovação e satisfação do cliente, através de uma



DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

atuação a três níveis: incidência na performance qualitativa através da qualificação de recursos humanos e na identificação e melhorias, reforço do acompanhamento do atendimento inbound e implementação de mecanismos imediatos de auscultação da satisfação de clientes.

Serão ainda garantidos procedimentos de monitorização e controlo baseados na recolha e disponibilização de informação relativa à execução financeira e conciliação bancária.

Gestão Jurídica, Administrativa e Contabilística de Nomes	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Apreciação e gestão jurídica de nomes de domínios	🏠	🏠	🏠
Diminuição do tempo médio de respostas a esclarecimentos e reclamações	🏠	🏠	🏠
Consulta e adjudicação de serviços de atendimento e gestão de ocorrências – <i>contact center</i>		🏠	
Implementar procedimentos de gestão de faturação e cobrança de dívida		🏠	
Realizar Inquérito anual de satisfação a clientes e parceiros			🏠
Monitorizar e controlar o desempenho das atividades de suporte ao registo e gestão de nomes promovendo a implementação de melhorias	🏠	🏠	🏠

Recursos Humanos

Conscientes que a equipa DNS.PT, composta por 14 colaboradores, assume uma importância estratégica na concretização da missão e visão do modelo de governação do .PT, importa definir e implementar uma política concertada de valorização do nosso Capital Humano capaz de promover comportamentos de excelência.

Nessa medida, 2014 será um ano de importantes concretizações. Numa atuação transversal e concertada a nossa atividade focar-se-á em:

- ◆ Implementar iniciativas que, associadas à mudança de sede social, permitam valorizar o ambiente de trabalho e promover o bem-estar e conforto da equipa;
- ◆ Conceber e implementar um sistema de gestão e desenvolvimento de carreiras capaz de satisfazer expectativas, motivar e estimular cada colaborador nas perspetivas de evolução e gestão da sua carreira;
- ◆ Definir mecanismos de reconhecimento e recompensa de desempenho que permitam impulsionar melhores níveis de colaboração organizacional e a participação ativa dos colaboradores na prossecução dos objetivos definidos;
- ◆ Desenvolver e valorizar o capital do DNS.PT promovendo a formação contínua.

Recursos Humanos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Identificar e implementar iniciativas de valorização do ambiente de trabalho	🏠	🏠	
Definir e executar plano de formação	🏠	🏠	🏠
Definir e implementar um sistema de gestão e desenvolvimento de carreiras		🏠	🏠
Definir e implementar um sistema de avaliação de desempenho		🏠	🏠

DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

Controlo de Gestão, Compras e Património

A gestão financeira autónoma, rigorosa e eficiente preconizada para o DNS.PT exige a implementação de um sistema Enterprise Resource Planning – ERP que garanta o registo, organização, controlo e disponibilização de informação relevante que contribua para a melhoria do processo de tomada de decisão.

A entrada em produção do ERP de suporte à gestão financeira e orçamental do DNS.PT implicará um forte planeamento e uma atividade intensa repartida em três fases:

- ◆ Parametrização de acordo com as necessidades do negócio e integração com o sistema de suporte ao registo e gestão de nomes de domínio;
- ◆ Carregamento orçamental e registo de todos os compromissos assumidos pelo DNS.PT;
- ◆ Definição e consolidação de procedimentos internos, de carácter horizontal, que permitam o reporting quadrimestral e a gestão orçamental rigorosa.

Controlo de Gestão	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Encerrar contas de 2013 até 28 de fevereiro	🏠		
Reporting e análise financeira quadrimestral	🏠	🏠	🏠
Implementação de um sistema Enterprise Resource Planning – ERP	🏠	🏠	
Elaboração e publicação de manual de procedimentos do Controlo de Gestão			🏠
Revisão, registo e arquivo – eletrónico e físico – de contratos			🏠
Elaborar, em articulação com as outras Direções, proposta de Plano de Atividades e Orçamento			🏠

A mudança da sede social da Associação e o processo de transição e assunção plena de serviços e aplicações historicamente sob a gestão da FCCN determinam o incremento da atividade aquisitiva em 2014. Caberá ainda ao Controlo de Gestão assegurar a condução e o rigoroso acompanhamento, em articulação com as Direções envolvidas, dos processos aquisitivos de bens e serviços, centralizando a função de contratação, compras e pagamentos.

Qualidade

Decorre da nossa missão, e estabelece-se de modo evidente nos estatutos do DNS.PT, o compromisso firmado com a qualidade no sentido de adotar um modelo segundo padrões internacionalmente reconhecidos que permita uma gestão eficaz e eficiente do .PT focalizada na satisfação das exigências e participação ativa da nossa comunidade e parceiros.

Concretizando esta estratégia de gestão pela excelência encetámos em 2013 a definição e implementação de um sistema de gestão transversal e integrador de toda a organização.

Em 2013 definimos o modelo conceptual no respeito pelos requisitos da ISO 9001:2008 e iniciámos as componentes de representação e modelação de processos. Em 2014 prosseguirão os trabalhos de harmonização e definição de procedimentos, políticas e objetivos os quais, alinhados com os objetivos estratégicos do DNS.PT, permitirão uma gestão eficiente e inovadora que procura continuamente melhores desempenhos.

DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO



Sustentado num novo paradigma de gestão, que melhor responde às atuais exigências do DNS.PT, mas assente no conhecimento de mais de duas décadas na gestão do domínio de Topo de Portugal mantemos nosso compromisso de garantir a certificação ISO 9001:2008.

Mas queremos mais, cientes da criticidade do serviço que disponibilizamos e da informação que gerimos tem sido uma preocupação permanente a prossecução de uma política global de segurança no DNS.PT.

Em 2014 queremos ir mais longe, acompanhando as melhores e mais recentes práticas internacionais nestas matérias, e participando ativamente nos fóruns especializados que contam já com um conjunto alargado de outros ccTLDs, propomo-nos a encetar os trabalhos conducentes à conceção e implementação de um sistema de gestão de segurança da informação sustentado na ISO 27001.

A gestão dos referenciais ISO 9001 e 27001 far-se-á de forma integrada preconizando uma única estrutura de gestão global da Associação DNS.PT em que as matérias da segurança da informação são indissociáveis dos processos, sistemas de informação e controlos.

Qualidade	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Definir e divulgar objetivos e indicadores de desempenho	↑		
Garantir a auditoria externa e a certificação ISO 9001:2008	↑		
Conceção e implementação de um sistema de gestão de segurança da informação - ISO 27001			↑
Planear e conduzir o plano de auditorias integradas de qualidade e segurança			↑

DIREÇÃO DE INFRAESTRUTURAS E SISTEMAS

A estratégia para 2014, dá seguimento às ações que permitem incrementar a autonomia técnica do DNS.PT no contexto do recente novo modelo organizacional, sem descuidar as necessidades emergentes da continuidade do serviço.

O DNS.PT tem uma forte componente tecnológica, na qual assenta toda a sua atividade, a chamada infraestrutura-técnica. A este nível irão impor-se novos desafios compaginados desde logo com o necessário processo de migração de serviços, e com a necessidade de manter o nível de segurança adequado com a garantia de elevados níveis de disponibilidade do serviço.

Com o processo de migração, serão transferidos para sistemas da responsabilidade do DNS.PT, os dados resultantes da sua atividade no passado, contribuindo assim para a autonomia e independência da organização.

No âmbito da segurança, será feita uma forte aposta em várias vertentes, que deverão apresentar resultados em todos os segmentos de atuação do DNS.PT.

Gestão da Infraestrutura-Técnica

Ao longo de 2014, iremos proceder ao reforço da capacidade de armazenamento e de processamento, através da aquisição e instalação de componentes adicionais, procurando simultaneamente a rentabilização dos recursos disponíveis.

Será incrementada a resiliência da zona .PT através da disponibilização de servidores secundários em território nacional, procurando otimizar eventuais sinergias com organizações congéneres, cuja atividade está relacionada com a prestação de serviços Internet.

Na vertente de base de dados do registo de domínios, um elemento crucial para a organização, procurar-se-á melhorar a instalação assim como a parametrização das respetivas ferramentas de gestão, mantendo a disponibilidade da mesma. Será ainda implementada uma solução de base de dados em StandBy, preferencialmente numa localização remota, de forma a garantir a continuidade de serviço em caso de catástrofe ou incidente de grandes dimensões.

Na componente aplicacional do Sistema de Informação e Gestão Administrativa do DNS.PT (SIGA), pretende-se rever e aplicar medidas para retificar o fluxo de renovação de domínios, de forma a melhorar o seu funcionamento, nomeadamente no cumprimento dos tempos de remoção de domínios.

Far-se-á a implementação de uma solução de backup para salvaguarda e rápida recuperação dos sistemas e serão ainda



DIREÇÃO DE INFRAESTRUTURAS E SISTEMAS



desenvolvidas iniciativas que permitam uma melhor gestão do Infraestrutura Técnica, nomeadamente através da consolidação dos sistemas de monitorização, da criação e manutenção de um inventário de equipamentos e serviços, e a revisão de processos.

Gestão da Infraestrutura-Técnica	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Aquisição e Instalação de componentes para reforço da Infraestrutura Técnica	🏠		
Instalação de Servidor Secundário adicional	🏠		
Consolidação da plataforma de monitorização		🏠	
Implementação de solução de backups de servidores			🏠
Revisão do fluxo de renovação de domínios			🏠
Implementação de base de dados de Standby e reinstalação da base de dados de produção			🏠

Desenvolvimento e Migração de Serviços

Esta ação é imprescindível para a autonomia e independência do DNS.PT, e reveste-se de maior importância para a organização, pois dela depende a qualidade dos dados resultantes da atividade desta, sobretudo relativos à contabilidade do DNS.PT.

Assim, na sequência do já anteriormente referenciado, será implementado um sistema integrado de gestão empresarial ERP para processamento contabilístico, assim como a sua integração com o SIGA, e no seguimento destes trabalhos será efetuada a passagem dos dados contabilísticos para o mesmo.

Igualmente, procederemos à implementação de uma solução de gestão documental que vá de encontro às necessidades do DNS.PT, procurando manter o histórico da organização tanto quanto for possível.

Por último, dar-se-á início à reorganização e concentração dos equipamentos informáticos, servidores e outros dispositivos, da propriedade do DNS.PT, que se encontram hoje instalados nas salas técnicas da FCCN-FCT. Esta reorganização será primeiramente física, e posteriormente lógica, ou seja com a parametrização dos equipamentos com endereçamento de rede do DNS.PT.

Desenvolvimento e Migração de Serviços	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Implementação de sistema de gestão documental	🏠		
Implementação de sistema ERP e migração de dados contabilísticos		🏠	
Reorganização de Espaço Rack			🏠

DIREÇÃO DE INFRAESTRUTURAS E SISTEMAS

Segurança

Neste último ponto, é de realçar o envolvimento em grupos de trabalho internacionais, conjuntamente com o estudo de padrões de referência Internacionais para a gestão da Segurança da Informação.

Em termos de iniciativas concretas, iremos começar 2014 com o acompanhamento do 6º workshop de segurança, um evento internacional organizado pelo Centr (*Council of European National Top-Level Domain Registries*), que pretende disponibilizar um enquadramento da norma ISO27001. Posteriormente ao longo do ano, continuarão a ser desenvolvidas iniciativas com vista a adoção futura da referida norma.

Continuaremos a promoção de iniciativas que visem fomentar a adoção das extensões de segurança DNSSEC em larga escala, nomeadamente através da realização de Workshops teóricas e práticas, destinadas aos principais intervenientes da comunidade Internet em Portugal, e tirando partido das sinergias com centros de estudo e outros organismos dispersos geograficamente no terreno.

Dar-se-á ainda continuidade aos trabalhos de auditoria de segurança ao serviço, através da contratação de equipas especializadas em matérias de segurança de sistemas. O DNS.PT será também

acompanhado, por um consultor sénior externo, especialista em matérias relativas ao serviço DNS, com especial enfoque na segurança. Este irá representar o DNS.PT a nível internacional, com o seu contributo no grupo de trabalho de segurança do Centr .

Por último serão estudadas iniciativas para o aumento dos níveis de segurança, nomeadamente através de uma maior separação entre o portal de divulgação Web, e a camada de negócio, e serão executadas medidas concretas como a atualização das ferramentas de suporte aplicacional, nomeadamente o *Liferay*.

Segurança	1.º Q	2.º Q	3.º Q
Contratação de serviços de auditoria de segurança aos serviços do DNS.PT	🏠		
Atualização do software LiferaY			🏠
Trabalhos preparativos para a futura adoção da norma ISO27001			🏠
Promoção de iniciativas DNSSEC, com a realização de Workshops teórico-práticos			🏠

ORÇAMENTO GLOBAL 2014



Uni. Eur.

	2014
Rendimentos	2.150.000
Investimento	330.510
Equipamento e Software	226.574
Terrenos e edificios	103.936
Funcionamento	1.634.410
Comunicações Nacionais	40.317
Manutenção e Assist Técnica	89.006
Divulgação	35.199
Trabalhos Especializados	530.187
Deslocações	50.000
Pes-Remun e Out gastos c/ Pess	652.233
Pes - Formação	14.044
Rendas e Alugueres	27.158
Quotizações e subsídios	79.751
Patrocínios	27.999
Outros gastos	93.508
TOTAL (Inv.+Func.)	1.969.912





dns.pt
dnssec.pt
facebook.com/dns.pt
pt.linkedin.com/in/dnspt