

25 ANOS **pontopt**



# Plano de Atividades e Orçamento 2013 - 2016



# ÍNDICE

<i>INTRODUÇÃO</i>	<i>3</i>
<i>NA SENDA DAS MELHORES PRÁTICAS INTERNACIONAIS</i>	<i>6</i>
<i>O MODELO ORGANIZACIONAL</i>	<i>7</i>
<i>PLANO DE ATIVIDADES 2013-2016</i>	<i>9</i>
<i>ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS</i>	<i>11</i>
<i>DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO</i>	<i>14</i>
<i>DIREÇÃO DE INFRAESTRUTURAS E SISTEMAS</i>	<i>18</i>
<i>DINAMIZAÇÃO DA INTERNET EM PORTUGAL</i>	<i>20</i>
<i>OBJETIVOS</i>	<i>21</i>
<i>ORÇAMENTO</i>	<i>27</i>

# PREÂMBULO

Por resolução do Conselho de Ministros de 14 de Fevereiro de 2013, e posterior Decreto-Lei nº 55/2013, de 17 de Abril, foi aprovada a nova estrutura orgânica da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., que passa a integrar as atribuições no âmbito da computação científica nacional, que vinham sendo prosseguidas pela Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN).

Constituição formal da  
associação DNS.PT

Estabeleceu-se que a gestão, operação e manutenção do registo do domínio de topo correspondente a Portugal.PT, seja atribuída a uma associação de direito privado a constituir nos termos da lei, atenta a autossuficiência financeira desta atividade, por forma a garantir a respetiva independência e autonomia.

Esta Associação sucede nos direitos e obrigações até à data prosseguidos pela FCCN a quem cabia, no âmbito da delegação efetuada pela IANA – Internet Assigned Numbers Authority a 30 de Junho de 1988, (RFC 1032, 1033, 1034 e 1591) a responsabilidade pela gestão, registo e manutenção de domínios sob o TLD (Top Level Domain) .pt, domínio de topo correspondente a Portugal.

Dispõe, ainda, o Decreto-Lei nº 55/2013, de 17 de Abril, que a FCT, I.P. concorre para o património social da associação até ao limite de 1,9 milhões de euros, valor da avaliação do património da FCCN referente à gestão e manutenção do domínio de .PT.

Importa, pois, efetuar o Plano de Atividades e Orçamento da Associação DNS.PT para o período 2013-2016, por forma a garantir um adequado planeamento plurianual que sirva os objetivos da mesma.



O DNS (Domain Name System) é uma aplicação infraestrutural da Internet que está embebida em todas as aplicações que usam notação de domínios como mecanismo de identificação (naming).

Quando usamos um browser, enviamos um mail ou usamos as inúmeras aplicações da Internet (por exemplo, o Twitter, Apps diversas) se o sufixo do nome termina em .pt então o DNS.PT está envolvido, de modo direto ou indireto.

Assim, todo o funcionamento da Internet requer um DNS com disponibilidade permanente. É, pois, o sistema DNS e a sua arquitetura que permitem o sucesso alcançado pela Internet.

Em Portugal, como em muitos países, as redes de investigação e ensino, como aquela que é operada pela FCCN e que transitou para a FCT, IP, foram pioneiras na operação e gestão do DNS.

Por essa razão, o ccTLD .pt foi delegado, técnica e administrativamente, à Fundação para a Computação Científica Nacional, FCCN, desde 30 de Junho de 1988, celebrando-se, pois, em 2013 os 25 anos do .PT. Coube, pois, embora não fazendo parte da sua missão e atividades estatutárias, à FCCN, no âmbito da delegação efetuada pela IANA – Internet Assigned Numbers Authority (RFC 1032/3/4 e 159) a responsabilidade pela gestão, registo e manutenção de domínios sob o TLD .PT, domínio de topo correspondente a Portugal.

Ao celebrar 25 anos e na sequência da integração da FCCN na FCT, IP, entendeu-se estarmos no momento essencial de determinar a política a seguir em Portugal na gestão do domínio de topo de .PT. Aquilo que se pretendeu atingir foi garantir a Missão do DNS.PT, devidamente certificada pela norma ISO 9001.

Contribuir para o desenvolvimento da Internet em Portugal, assente na prestação de um serviço de qualidade, prossequindo uma política de inovação e atualização tecnológica e garantindo a correta gestão técnica e administrativa do espaço de nomes sob o TLD.pt, orientada para as necessidades e expectativas dos utilizadores.



# INTRODUÇÃO

Baseada nos seguintes valores certificados e avaliados anualmente:

- **Ética e Respeito** – actuar com integridade e transparência promovendo uma cultura de confiança e respeito mútuos;
- **Equidade e igualdade de tratamento** - garantindo a isenção, objetividade e justiça na atribuição e gestão de nomes de domínio;
- **Rigor** - respeitar a legalidade e regulamentos internos, cumprindo prazos e objetivos;
- **Qualidade dos serviços** – adotar as melhores práticas e promover a excelência do serviço;
- **Competência técnica e profissionalismo** – desenvolver o conhecimento e apostar no desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.

Para o efeito encontrou-se o melhor enquadramento organizacional para o fazer, e salvaguardando os compromissos assumidos, garantindo com esse enquadramento:

- a independência do modelo;
- a garantia de participação de todos os atores (modelo multi-stakeholder);
- o papel do estado português, via FCT;
- a autossustentação.

A Associação DNS.PT é uma organização sem fins lucrativos e tem como fim a gestão, operação e manutenção do registo do domínio de topo correspondente a Portugal, .pt, cumprindo



para o efeito a lei, os princípios da transparência e publicidade, o disposto estatutariamente e as melhores recomendações nacionais e internacionais a nível técnico, administrativo e estratégico que lhe sejam aplicáveis.

A prossecução deste objetivo assenta, desde logo, na forma de constituição, operacionalização e garantia da correta transição dos ativos que ao longo dos anos foram sendo construídos pelo DNS.PT:

- As pessoas que têm vindo a tornar possível a existência do .PT;
- As infraestruturas tecnológicas que foram sendo adquiridas e desenvolvidas, usando exclusivamente meios financeiros resultantes do serviço;
- Os recursos financeiros associados ao DNS, nomeadamente as receitas já obtidas mas que correspondem a serviços que ainda não foram prestados (os domínios podem ser pré-pagos para os três anos seguintes);
- A cessão de todos os contratos – nacionais e internacionais - relativos a responsabilidades do DNS.PT (contratos com *registrars*, fornecedores, clientes, outros *Registries*, ICANN, CENTR, ISC, etc.).

# INTRODUÇÃO



- independência do modelo;
- garantia de participação de todos os atores (modelo multi-stakeholder);
- o papel do estado português, via FCT
- a autossustentação

Com o modelo associativo sem fins lucrativos e multi-stakeholder, ou como é também usual neste tipo de organizações referir-se ao modelo de “responsabilidade colaborativa” de governação do .PT, pretende-se uma gestão eficiente e flexível do domínio de topo de Portugal. Pretende-se ainda garantir o desenvolvimento harmonioso, livre, aberto, sem discriminação mas seguro da Internet a nível nacional, com a participação dos diversos atores interessados, nomeadamente, instituições nacionais, instituições supranacionais, organizações não-governamentais, pequenos e grandes operadores privados e o “público da Internet”, composto pelos utilizadores e consumidores.

O domínio de topo de Portugal (.PT) já implementado no mercado tem vindo a demonstrar a sua estabilidade, com residual litigância e com elevados padrões de qualidade de serviço certificados pela norma internacional ISO9001, merecendo por parte dos operadores o reconhecimento pelo desempenho e independência com que efetua esta gestão.

A fiabilidade técnica e as diversas ações no âmbito da segurança têm posicionado o .PT num dos principais lugares como ccTLD de referência nesta matéria.

Manter a estabilidade e apontar para o crescimento do .PT são as principais linhas de ação para este período.

A Presidente do Conselho Diretivo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luisa Gueifão'.

(Luisa Gueifão)

# NA SENDA DAS MELHORES PRÁTICAS INTERNACIONAIS

No âmbito da operação de um ccTLD e sendo que cada um tem um carácter único, foi efetuada uma análise a todos os *Registries* Europeus e os mais representativos fora da Europa e ainda ao .EU (TLD da União Europeia).

Documento orientador: "Estrutura do Sistema de Nomes de Domínio e a sua delegação", 1994, RFC1591

Da análise efetuada, podemos referir que dos 38 ccTLD's analisados, 27 dos

respetivos *Registries* são entidades com natureza associativa e sem fins lucrativos. É pois, opção maioritária com destaque para o caso dos ccTLD's mais ativos (Alemanha, Reino Unido, Suécia, Holanda, Brasil, Canadá, Dinamarca, França), a opção por entidades associativas sem fins lucrativos que congregam o modelo participativo dos atores nesta atividade.

Alinhados que estamos em termos organizacionais e jurídicos, cabe também em sede de Planeamento das Atividades seguir as melhores práticas internacionais, sendo que da análise efetuada podemos constatar que o .PT tem vindo a posicionar-se na linha da frente das melhores opções técnicas e de gestão dos *Registries* de referência.

Independentemente dos diferentes modelos organizacionais, dimensão e estrutura dos diferentes ccTLDs, todos eles baseiam a sua atividade no principal documento orientador nesta matéria: a normalização da "Estrutura do Sistema de

Nomes de Domínio e a sua delegação", emitido em 1994, o RFC1591.

Este documento estabelece uma série de requisitos fundamentais a serem cumpridos na administração e operação de um ccTLD, a saber:

- dever de servir a comunidade Internet;
- existência de uma estrutura, capacidades organizacionais e técnicas para a realização das responsabilidades necessárias na prossecução de um trabalho equitativo, justo, honesto e competente, e
- ser legítima a sua função por ter sido devidamente delegada e amplamente reconhecida pela comunidade da Internet local.

Em Portugal a Associação que sucede na gestão do DNS.PT opera com base nestes princípios e garante a existência de uma estrutura associativa baseada no seu fim não lucrativo, para uso e benefício de toda a comunidade Internet portuguesa, e oferece os seus serviços de forma neutra e independente, competente, responsável, não-discriminatória, agindo em conformidade com os padrões internacionalmente reconhecidos para o registo de nomes de domínio.

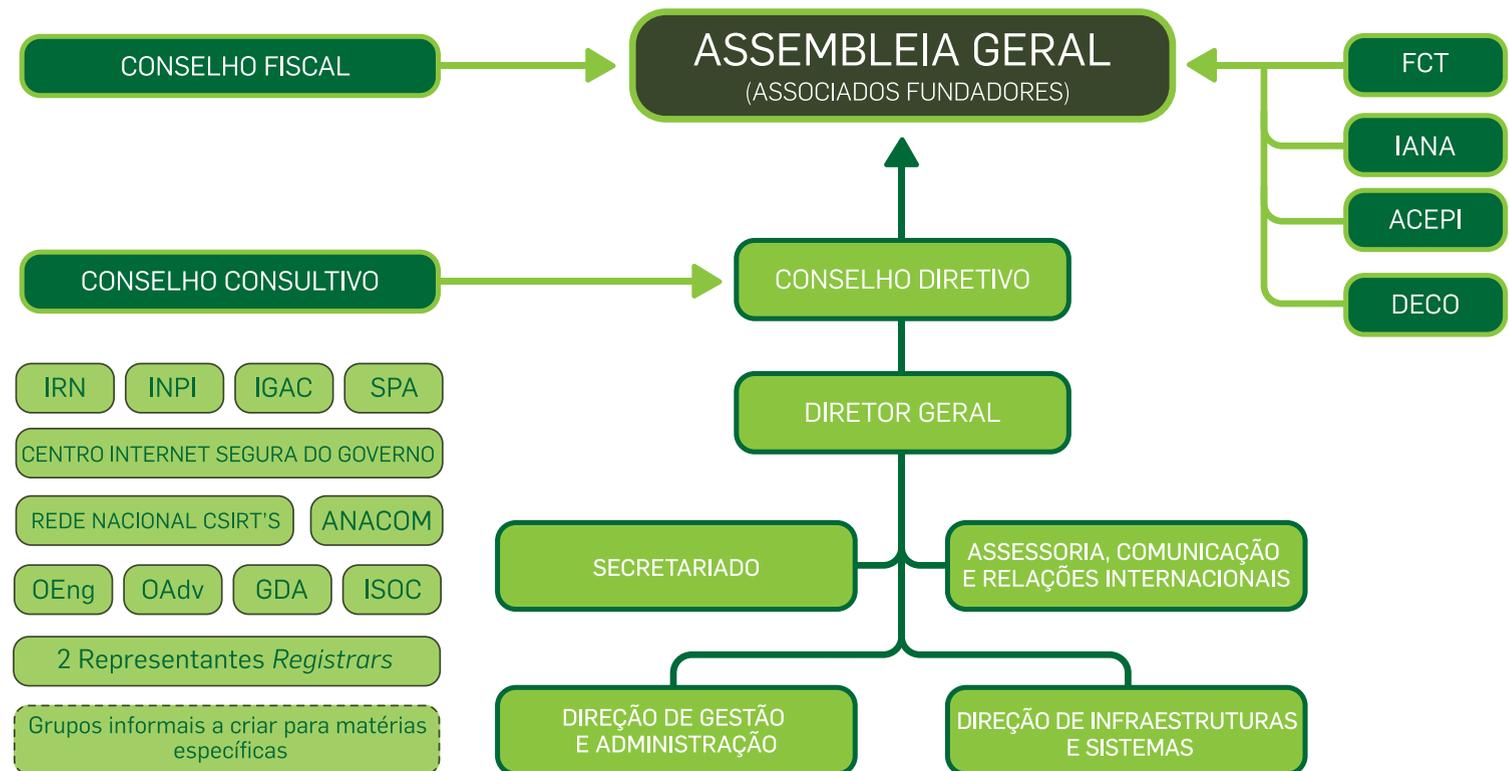


# O MODELO ORGANIZACIONAL

Este modelo organizacional baseado numa participação ativa na associação dos vários protagonistas da Internet em língua portuguesa, permitirá o crescimento harmonioso do .PT e o seu papel ativo na promoção de projetos de dinamização da indústria dos nomes de domínio, a segurança e o fomento de uma Internet livre e geradora de conteúdos em português.

Aposta na continuidade potenciando as áreas da segurança, qualidade e comunicação

Pretende-se manter a estrutura atual, potenciando áreas como a Segurança, Qualidade e Comunicação.





# PLANO DE ATIVIDADES 2013-2016





# ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

## ASSESSORIA JURÍDICA

No ano em que a estrutura e modelo organizacional do DNS.PT se autonomizam e, inclusivamente, assumem uma nova natureza jurídica, impõe-se a tomada de medidas e diligências que vão ao encontro do novo enquadramento legal sob o qual se vai mover a sua atividade. Esta circunstância tem especial impacto a nível funcional, devendo ser criados os novos procedimentos internos de funcionamento aplicáveis, especialmente no campo dos recursos humanos e celebrados, renegociados ou simplesmente revistos os instrumentos contratuais com os colaboradores afetos a esta nova estrutura e com os terceiros eventuais prestadores de serviços.

A nova natureza jurídica sobre a qual vai assentar a gestão do DNS.PT vai impor a adaptação a novos procedimentos e formas de actuar consentâneos com a lei aplicável.

Assim sendo, ao longo deste período serão encetadas e propostas medidas para assegurar o cumprimento de todos os dispositivos normativos e regulamentares aplicáveis ao funcionamento da Associação, nomeadamente ao nível da contratação em geral, nomes de domínios, direitos de propriedade intelectual, contencioso e recursos humanos nas suas componentes de definição de políticas internas, recrutamento e seleção, carreiras, remunerações e formação.

## COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Ao nível da comunicação e relações internacionais, irão impor-se novos desafios

Promover, divulgar e fazer crescer o registo sob .PT

tendo em vista uma divulgação alargada e potenciadora de novos registos sob .pt, facto que se impõe no ano em que se prevê o alargamento do mercado dos domínios com a aprovação dos novos gTLD's que se perspectiva para breve. Acresce o facto de se pretender implementar iniciativas para lançar de forma alargada o novo paradigma que foi iniciado com a liberalização das regras aplicáveis ao registo de domínios. Dá-se aqui especial enfoque ao facto do DNS.PT estar a celebrar os 25 anos de existência, prevendo-se neste âmbito a realização de um conjunto de iniciativas que assinalem esta data.

Acompanhar e fazer refletir a nível nacional as iniciativas e orientações veiculadas a nível internacional por entidades como o ICANN e o CENTR

Paralelamente cumpre-nos 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, nomeadamente no ICANN e no CENTR.

Em termos de iniciativas concretas, no que respeita ao desenvolvimento e implementação de ações de comunicação,

# ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

iremos começar por centrar a nossa atividade em 2013 nas comemorações do 25.º aniversário do .pt. Para este efeito será lançado um site – [www.25anos.pt](http://www.25anos.pt) – onde de forma sistematizada

2013:  
Os 25 anos do DNS.PT

e estruturada o utilizador final pode encontrar informação sobre a história do .pt, os eventos

evocativos dos 25 anos e, onde este poderá fazer uma pequena viagem no tempo conhecendo os primeiros domínios que foram registados e, com o recurso ao Arquivo da Web – [www.arquivo.pt](http://www.arquivo.pt) – conhecer as várias páginas que constituíram a face ao longo dos últimos anos do domínio objeto de consulta. A escolha do logotipo que constituirá a imagem dos 25 anos será resultado de um concurso aberto e cujo concorrente vencedor será devidamente premiado. Até ao final do ano será publicado e distribuído a um público alargado um livro que encerrará contributos e testemunhos de várias personalidades nacionais sobre este percurso de quarto de século do DNS.PT.



25 ANOS pontopt

Ainda durante o ano de 2013, perspectiva-se desenvolver uma pequena brochura institucional, bilingue, que incluirá informação breve, mas relevante, sobre a Associação DNS.PT, a sua equipa de trabalho, a sua Missão e principais objetivos.

Tratar-se-á em suma do cartão-de-visita da DNS.PT. Esta brochura estará disponível em formato eletrónico no site [www.dns.pt](http://www.dns.pt) e será distribuída em eventos, visitas institucionais, ações de formação, e nas ocasiões em que tal se revele de interesse prático.

Um trabalho conjunto dirigido à comunidade Internet nacional onde os registrars se assumem como um dos players fundamentais

Durante este período, e consolidada que esteja a nova estrutura formal da Associação, o maior desafio interno passará pela ampla divulgação do serviço de registo de domínios de .pt, contribuindo para o seu crescimento sustentado. A meta de chegar em 2014 a 1 milhão de domínios registados será pois o grande e ambicioso objetivo a concretizar. Para tal apostaremos no lançamento de campanhas onde procuraremos envolver os nossos parceiros, em especial os *registrars* com quem trabalhamos diariamente. Ainda neste campo, serão reanalisadas as condições para uma entidade se constituir como agente de registo, tentando com isso potenciar um maior e melhor serviço a prestar pelos agentes de registo ao consumidor que quer efetivamente um domínio sob .pt, aumentando, por outro lado, o já amplo leque de *registrars* com quem trabalhamos atualmente.

Num mercado em franca expansão ao nível da criação e potenciação dos negócios *online*, queremos ter uma palavra a dizer, desde logo porque o consumidor que não encontra em .pt vai procurar ao estrangeiro.

# ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Nesse sentido, não ficaremos alheios às iniciativas nacionais que potenciem a utilização aberta, generalizada mas segura da Internet, pelo que assumiremos o compromisso de apoiar, dentro do nosso âmbito de atuação, a realização de concursos, fóruns de ideias, desenvolvimento de plataformas, ou outras atividades que consideremos de valorar. A título de exemplo associar-nos-emos às iniciativas nacionais de promoção da participação da mulher portuguesa em atividades na área das

O .PT: como o domínio de eleição dos portugueses e de todos os que querem operar com sucesso no mercado nacional

tecnologias de informação que se perspectivam, desde logo, como uma aposta em termos de mercado de trabalho.

Como dito, a segurança continua a ser uma das nossas prioridades, pelo que continuaremos a lançar iniciativas que potenciem a adoção, se possível, generalizada do DNSSEC enquanto extensão de segurança ao protocolo DNS.

Transversal a todas estas iniciativas está a premissa de base de querermos trabalhar para e com a comunidade Internet nacional, neste pressuposto procuraremos adotar todos os meios e ferramentas para comunicar de forma bidirecional. Assim, asseguraremos a recolha, produção e disponibilização de conteúdos informativos de interesse e a respetiva gestão da comunicação em diferentes plataformas, como sejam web sites e redes sociais. Continuaremos pois a gerar diariamente

conteúdos para a nossa página do Facebook, os quais reproduzem não só matérias de interesse puramente nacional como também da atividade internacional do DNS em geral. Paralelamente, e para além dos naturais ajustamentos a realizar à página dns.pt na sequência da autonomização da Associação, iremos desenvolver um novo web site que procurará transmitir uma imagem mais dinâmica e informal e assentará numa plataforma interativa e *user friendly*. Associada a esta iniciativa promoveremos a criação 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.

Por fim, atendo aos objetivos de promoção e divulgação do uso da Internet que a Associação DNS.PT chama até si, cumpre-nos lançar ideias e recolher feedback da comunidade Internet nacional, procurando com isso a concretização eficaz, mas sustentada, deste objetivo cujo cumprimento é um compromisso.

Em suma, neste período em foco encerrará um conjunto de desafios que se resumem ao compromisso de promover e divulgar de forma alargada o registo sob .pt, contribuindo com isso para o crescimento e generalização do uso da Internet a nível nacional.

# DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

No quadro das orientações definidas para a Associação DNS.PT e na prossecução da sua missão a Direção de Gestão e Administração assume uma missão bipartida operacionalizando, por um lado, a gestão jurídica, administrativa e contabilística de nomes sob o ccTLD.PT e, por outro, a prossecução da política da qualidade e a gestão segundo padrões internacionalmente reconhecidos assegurando o controlo interno, através de mecanismos de auditoria, dos serviços da Associação.

## GESTÃO JURÍDICA, ADMINISTRATIVA E CONTABILÍSTICA DE NOMES

Na gestão de nomes de domínio e num quadro de estabilidade regulatória assegurar-se á a gestão eficaz e transparente de nomes de domínios perspetivando-se, ainda que numa trajetória de crescimento, após a liberalização do ccTLD.PT ocorrida em 2012, uma gestão estabilizada.

O registo e gestão de nomes sob o ccTLD.PT prossequindo uma política da qualidade segundo padrões internacionalmente reconhecidos

Será garantido o cumprimento das regras e registo, através de mecanismos de monitorização, na esteira das melhores práticas internacionais e segundo os princípios que evitam o registo especulativo e abusivo de nomes de domínio.

No atual quadro da liberalização reveste especial importância o acompanhamento da conflitualidade em matéria de nomes de domínios assegurando-se, nomeadamente, a preparação e contestação das ações arbitrais resultantes da remoção ou aceitação nomes de .PT e a resposta qualificada a pedidos de informação e pareceres.

Na relação com clientes e parceiros - registrars - serão reforçados os canais de comunicação disponíveis garantindo-se um maior enfoque na melhoria dos níveis de qualidade e tempos de resposta.

Uma gestão assente no diálogo registry/registrar e na prestação de um serviço de qualidade

Apostar-se-á numa gestão integrada de nomes às entidades de registo promovendo-se a especialização do apoio as estas entidade a nível jurídico, administrativo e contabilístico.

Serão ainda desenvolvidas iniciativas que permitam uma maior proximidade entre o registry de .PT e os registrars procurando o desenvolvimento de sinergias e a participação ativa daquelas entidades na melhoria do serviço prestado e no desenvolvimento do registo de nomes.

Prosseguir-se-á o aumento dos índices de satisfação dos clientes e parceiros sustentado no reforço das competências e numa estratégia de comunicação, simplificação e aumento da eficiência interna.

# DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

Serão asseguradas as atividades correntes de gestão contabilística de nomes com especial enfoque na gestão da conta corrente de entidades de registo, na cobrança de valores em dívida e no célere processamento de recebimentos e pagamentos.

Serão garantidos os procedimentos de controlo baseados na recolha e disponibilização atempada de informação referente à execução financeira e reconciliações bancárias garantindo uma eficiente gestão dos recursos financeiros.

## RECURSOS HUMANOS

O novo enquadramento do ccTLD.PT na recém-criada Associação conta com todos os colaboradores que têm, ao longo dos anos, tornado possível o sucesso da gestão do domínio de Topo de Portugal.

Implementação prática de medidas que promovam o desenvolvimento do capital humano da Associação DNS.PT

Num tempo de profundas transformações as nossas Pessoas assumem uma importância estratégica que importa impulsionar pelo que a aposta na comunicação e no alinhamento de objetivos comuns serão objetivos a prosseguir.

À Gestão de Recursos Humanos colocam-se importantes desafios cabendo-lhe a missão de apoiar as restantes áreas orgânicas competentes na definição de um modelo e de uma

política concertada de recursos humanos que promova comportamentos de excelência e a valorização do talento, cabendo-lhe em concreto a implementação prática de:



política concertada de recursos humanos que promova comportamentos de excelência e a valorização do talento, cabendo-lhe em concreto a implementação prática de:

- Instrumentos de gestão de recursos humanos, incluindo gestão de competências, descritivos de funções e manuais de acolhimento e procedimentos;
- Processos de gestão e desenvolvimento de carreiras, incluindo a gestão da motivação e do desempenho;
- Ações de desenvolvimento de capital humano da Associação através de gestão de formação contínua;
- Mecanismos de reconhecimento e recompensa de desempenho que permitam a motivação e a participação ativa dos colaboradores na prossecução dos objetivos definidos;
- Sistema integrado de informação de gestão de recursos humanos que permita, nomeadamente, o processamento de salários, a administração de férias e ausências, cadastro, assiduidade e avaliação de desempenho.

# DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

## CONTROLO DE GESTÃO, COMPRAS E PATRIMÓNIO

Acompanhamento e controlo da actividade financeira da Associação Assente numa estratégia de rigor e transparência assumem fundamental relevância o acompanhamento e execução financeira da Associação mas também controlo estratégico, de carácter horizontal, que permite uma maior eficiência e a racionalização de gastos, ao Controlo de Gestão caberá:

- A função essencial de promover, em articulação com as outras Direções, a elaboração do Orçamento plurianual da Associação e garantir a sua adequada execução através dos registos necessários e disponibilizando os mapas trimestrais de informação financeira e execução orçamental;
- Conduzir os processos aquisitivos de bens e serviços e colaborar, com as outras Direções da Associação, no levantamento e agregação de necessidades de compra, centralizando a função de contratação, compras e pagamentos;
- Gerir e recolher a informação relativa aos procedimentos aquisitivos, contratos e património da Associação.

Eficiência e racionalização nos encargos

Gestão contabilística e financeira sustentada



Prossecução de uma política de qualidade

## QUALIDADE

Na prossecução da política da qualidade definida e aprovada e adotando um sistema de gestão segundo padrões internacionalmente reconhecidos estabelece-se o ambicioso compromisso de garantir a certificação ISO 9001:2008 da Associação DNS.PT para o período 2013-2016.

Garantir a certificação ISO 9001:2008

Considerando o novo modelo

organizacional da recente Associação DNS.PT e o espectro da sua missão será concebido e implementado um sistema de

gestão que satisfaça os requisitos do referencial ISO 9001:2008 e promova a simplificação e eficiência do seu desempenho;



Será assegurada a identificação e definição de objetivos de execução operacional e respetivos indicadores, alinhados com os objetivos estratégicos da Associação e na concretização das suas políticas, incluindo a responsabilidade partilhada pelas Direções no grau de desempenho global da organização;

# DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

Com recurso a ferramenta de Business intelligence, será alargada a plataforma de gestão dos processos, sistematizando-se os mecanismos de controlo e os indicadores, de forma a potenciar uma melhor monitorização das tarefas desenvolvidas e dos respetivos resultados.

Serão desenvolvidos e executados planos de controlo e auditorias internas com vista à análise e determinação independente da adequação e eficácia do sistema de gestão implementado, dos resultados, avaliando os pontos fortes e promovendo a melhoria contínua.



# DIREÇÃO DE INFRAESTRUTURAS E SISTEMAS

Uma aposta na infraestrutura técnica existente, na eficaz migração de serviços e na segurança



A Direção de Infraestruturas e Sistemas assume uma diversidade de atuações com vista a satisfazer as necessidades técnicas da Associação DNS.PT. No entanto, há que focalizar um conjunto de objetivos estratégicos, que cumpre assegurar no momento crítico de criação da Associação. Defende-se assim uma ação pragmática, que só pode ser materializada na garantia de um número limitado de frentes de ação.

Iniciativas:

- Gestão da Infraestrutura Técnica
- Migração de serviços
- Segurança

É natural que, ao longo de um quadriênio, possam surgir outras áreas de intervenção a que esta Direção procurará estar atenta, dado resposta às necessidades e solicitações da Associação, bem como à dinâmica nacional, e sobretudo internacional, junto dos seus pares, para determinar outros pontos de ação a executar.

## GESTÃO DA INFRAESTRUTURA TÉCNICA

A Infraestrutura Técnica, composta por equipamentos, aplicações e serviços, é essencial ao normal funcionamento da Associação. A sua disponibilidade, desempenho e segurança são pilares fundamentais para a garantia de um serviço de qualidade.

Assegurar o correcto e contínuo funcionamento da infraestrutura técnica de suporte ao DNS.PT

Esta Direção tem a seu cargo, assegurar o correto funcionamento desta Infraestrutura Técnica, através da sua gestão, a implementação de projetos de inovação e/ou melhoria, e a garantia de níveis de disponibilidade e segurança adequados à elevada criticidade que a caracteriza.

Ações:

- Orientar a gestão da Infraestrutura Técnica à metodologia "Application Service Management";
- Consolidar as plataformas de virtualização para o ambiente de produção, e para os ambientes de desenvolvimento e de qualidade;
- Incrementar a resiliência da base de dados do registo de domínios;
- Implementar solução alternativa de processamento DNSSEC em .PT;
- Consolidar a solução de monitorização.

Uma migração dos serviços onde fique garantida uma transição sem quebras e degradação de qualidade ou desempenho

## MIGRAÇÃO DE SERVIÇOS

O ccTLD.PT enquanto esteve integrado na estrutura orgânica da FCCN usufruiu de um grande número de serviços e recursos transversalmente disponíveis a toda a organização. Urge pois, garantir que na migração destes serviços para a Associação DNS.PT sejam minimizadas eventuais perturbações na atividade regular desta.

Neste contexto deve ser garantido:

- O levantamento de todos os serviços e recursos fornecidos pela FCCN ao ccTLD.PT;
- Formalização de mecanismos que garantam a continuidade dos referidos serviços prestados pela FCCN, pelo menos, até ao fim de 2013;
- O processo de migração dos serviços e recursos que terá início imediatamente a seguir à criação da associação, com especial enfoque nos recursos e serviços considerados prioritários, como o email;
- O estudo e identificação de soluções adequadas que visem assegurar a missão e atribuições da Associação na gestão técnica do ccTLD .PT.

## SEGURANÇA

A segurança dos sistemas de informação é decisiva para o funcionamento regular de qualquer organização, e nomeadamente para a Associação DNS.PT. Trata-se de um aspeto transversal que é necessário assegurar constantemente com elevados padrões de qualidade e garantia. Neste contexto a Direção de Infraestruturas e Sistemas irá orientar a sua atividade de acordo com as seguintes linhas de ação:

- Considerar os aspetos de segurança em todos os procedimentos decorrentes, da gestão da Infraestrutura técnica, da migração dos serviços, e de outras ações que possam surgir resultantes da atividade desta Direção;
- Considerar a divulgação das extensões de segurança DNSSEC como uma prioridade, com vista a aumentar consideravelmente a abrangência desta tecnologia na Internet em .PT;
- Participar na resolução/mitigação de eventuais cenários de ataques informáticos ao ccTLD.PT;
- Acompanhar os vários fóruns nacionais e internacionais de discussão das questões relacionadas com segurança, relevantes para a atividade do ccTLD .PT;
- Promover a resiliência do serviço DNS, através da multiplicidade de soluções de servidores de nomes.



A segurança, estabilidade e resiliência como uma prioridade

# DINAMIZAÇÃO DA INTERNET EM PORTUGAL

A Associação DNS.PT não obstante assentar a sua atividade num modelo não lucrativo, procurará orientar as suas linhas de ação em benefício de toda a comunidade Internet portuguesa, dinamizando e incentivando a utilização generalizada, não discriminatória e segura da Internet, com respeito pelos princípios da liberdade de expressão e da privacidade.

Associação DNS.PT: um compromisso no sentido de dinamizar a utilização livre, aberta e neutra da Internet em Portugal

Neste sentido e com a participação de todos os associados e membros do Conselho Consultivo, a DNS.PT propõe-se ser um incentivador de eventos, projetos e iniciativas que se proponham atingir estes fins.

Será dado durante este período particular relevo à dinamização de iniciativas dirigidas às empresas incentivando o uso da internet como meio de melhorar o seu desempenho e àquelas que se dirijam à educação no uso da Internet, por forma a ajudar a melhorar a literacia digital e a diminuir o fosso digital.

Num caso e noutro, pretende-se encontrar parcerias para a promoção destas ações cujos destinatários passam por empresas, estudantes, pessoas com necessidades especiais, desempregados, reformados, entre outros, com o intuito último de chegar a um público alargado.

Tendo em vista a operacionalização do ora descrito, no início deste período serão endereçados convites a entidades que queiram participar e desenvolver projetos nestas áreas. A qualidade e valia dos referidos projetos será devidamente analisada em função das ações a desenvolver, destinatários, duração, programa de trabalhos, meios materiais e financeiros a alocar, e objetivos a atingir.

Junto dos mais jovens e que utilizam a Internet pretende-se, ainda, dinamizar iniciativas de divulgação do .PT, promovendo a realização de trabalhos digitais sobre a história da Internet em Portugal, aliando os nomes de domínio em .PT a conteúdos que também divulguem a língua portuguesa.

# OBJETIVOS





Atividades (Assessoria, Comunicação e Relações Internacionais)	2013	2014	2015	2016
Garantir a assessoria jurídica à gestão e operação da Associação.	🏠	🏠	🏠	🏠
Assegurar a representação ativa em eventos nacionais e internacionais que visem a promoção e o desenvolvimento do ccTLD.PT	🏠	🏠	🏠	🏠
Promover e dinamizar eventos e atividades de cooperação com entidades congéneres	🏠	🏠	🏠	🏠
Reforçar a cooperação institucional com parceiros e entidades com responsabilidade nas matérias prosseguidas pela Associação	🏠	🏠	🏠	🏠
Reforçar a comunicação com os utilizadores e parceiros através da disponibilização de conteúdos informativos em diferentes plataformas, como sejam web sites e redes sociais	🏠	🏠	🏠	🏠
Definir e implementar o plano de comunicação e promoção da Associação		🏠	🏠	🏠
Reforçar e promover a identidade e imagem institucional da Associação, através da conceção e disponibilização de novos suportes de comunicação		🏠	🏠	🏠

# OBJETIVOS

Atividades (Direção de Gestão e Administração)		2013	2014	2015	2016
Gestão de Nomes	Garantir o índice de satisfação de clientes e parceiros	🏠	🏠	🏠	🏠
	Garantir a performance do ContactCenter segundo níveis de qualidade definidos		🏠	🏠	🏠
	Aumentar a eficiência na comunicação reduzindo tempos médios de resposta		🏠	🏠	
	Monitorizar e controlar o desempenho das atividades de suporte ao registo e gestão de nomes promovendo a implementação de melhorias		🏠	🏠	🏠
Recursos Humanos	Implementar o Manual de Gestão de Recursos Humanos	🏠			
	Implementar processos de gestão e desenvolvimento de carreiras		🏠		
	Identificar e promover iniciativas de desenvolvimento e formação contínua		🏠	🏠	🏠
	Definir e Implementar um sistema integrado de gestão de recursos humanos e compras		🏠	🏠	
Controlo de Gestão	Acompanhar e controlar a execução orçamental garantindo o reporting trimestral	🏠	🏠	🏠	🏠
	Elaborar, em articulação com as outras Direções, proposta do Plano de Atividades e Orçamento	🏠	🏠	🏠	🏠
	Definir e implementar os procedimentos de aquisição de bens e serviços	🏠	🏠		
	Promover o relacionamento desmaterializado através da adoção da comunicação eletrónica e assinaturas digitais		🏠	🏠	
	Inventariar e manter atualizado os bens e equipamentos da Associação	🏠	🏠	🏠	🏠
Qualidade	Conceber e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade segundo o referencial ISO 9001:2008	🏠	🏠		
	Definir objetivos e indicadores de desempenho da Associação		🏠	🏠	🏠
	Garantir a Auditoria Externa e manutenção da Certificação ISO 9001:2008		🏠	🏠	🏠
	Planear e conduzir o plano de auditorias internas		🏠	🏠	🏠
	Definir e Implementar Inquéritos de satisfação a stakeholders	🏠	🏠	🏠	🏠
	Avaliar o desempenho dos processos e sistema de gestão e definição do plano de melhorias		🏠	🏠	🏠
	Implementação de Ferramenta de business intelligence			🏠	🏠

Atividades (Direção de Infraestruturas e Sistemas)	2013	2014	2015	2016
Implementar uma solução alternativa ao actual ambiente de processamento DNSSEC no ccTLD .PT.	🏠			
Consolidar as plataformas de virtualização existentes	🏠			
Aumentar a resiliência da zona .PT, com uma solução alternativa ao Bind	🏠			
Incrementar uma solução de base de dados em <i>Standby</i> da base de dados de registo de domínios.	🏠	🏠		
Participar activamente na divulgação das extensões de segurança DNSSEC, com a realização de eventos e <i>workshops</i> teóricos e práticos	🏠	🏠	🏠	🏠
Implementar uma solução de <i>backups</i> dos servidores da infraestrutura técnica	🏠			
Implementar uma solução de serviço de email, para os colaboradores e actividade da Associação	🏠			
Implementar a solução de gestão de ocorrências OTRS, de suporte à actividade interna da Associação	🏠			
Implementar uma solução de gestão documental em conformidade com os requisitos da Associação		🏠	🏠	
Reorganizar e reconfigurar o espaço <i>rack</i> e a monitorização/alarmística nos componentes da infraestrutura técnica	🏠	🏠	🏠	
Adotar a metodologia "Application Service Management" na gestão da infraestrutura técnica		🏠	🏠	🏠
Reorganizar e reconfigurar a rede local de postos de trabalho incluído o serviço de impressão		🏠		
Implementar na infraestrutura técnica soluções na vertente de segurança, nomeadamente: <i>Firewalling</i> , <i>IDS</i> e <i>VPN</i> .		🏠		
Reforçar a infraestrutura técnica nas componentes de espaço em disco, e de <i>Blade Center</i>		🏠	🏠	🏠



# ORÇAMENTO

The image shows a blurred budget table with a green tint. The word 'ORÇAMENTO' is prominently displayed at the top. Below it, several rows of numbers are visible, some separated by horizontal lines. The numbers are arranged in columns, suggesting a multi-column budget table. The overall image is out of focus, emphasizing the title and the general structure of the data.

25.319	
229.421	
25.032	
3.306	
2.358	
2.101	
182	
2.856	
5.497	
<hr/>	
367.782	
<hr/>	
40.207	
162.129	
	353.095
	<hr/>
	40.017



	2013 (7 meses)	2014	2015	2016
<b>Rendimentos</b>				
Prestação de serviços	1.166.600	2.150.000	2.300.000	2.450.000
<b>Total rendimentos</b>	<b>1.166.600</b>	<b>2.150.000</b>	<b>2.300.000</b>	<b>2.450.000</b>
<b>Investimento</b>				
Equipamento e Software	63.340	92.340	67.580	20.580
<b>Funcionamento</b>				
Comunicações nacionais	25.946	50.013	51.635	53.334
Manutenção e Assistência técnica	23.763	115.505	109.747	110.303
Divulgação	32.000	35.200	38.720	42.592
Trabalhos especializados	332.575	514.081	516.176	521.871
Deslocações	29.620	44.506	45.618	46.759
Remunerações e outros gastos com pessoal	314.023	674.095	680.797	689.517
Formação	6.700	15.053	18.816	23.520
Rendas e alugueres	34.096	72.600	73.215	73.845
Quotizações e subsídios	29.000	77.650	77.804	52.961
Patrocínios	—	100.000	100.000	100.000
Outros Gastos	75.830	122.229	131.429	140.903
<b>Total Investimento + Funcionamento</b>	<b>966.894</b>	<b>1.913.271</b>	<b>1.911.537</b>	<b>1.876.186</b>



dns.pt  
25anos.pt  
dnssec.pt  
facebook.com/dns.pt

