

Regulamento do Alojamento de Sites

CENTRO EMISSOR: DIVISÃO DE INFORMÁTICA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

OBJETIVO E ÂMBITO

O presente Regulamento estipula as condições do alojamento de sites no *data center* da NOVA FCSH. O alojamento está aberto a toda a comunidade da NOVA FCSH - docentes ou departamentos, investigadores ou centros/unidades de investigação, funcionários, serviços e estudantes -, devendo o pedido ser feito por uma das entidades indicadas no **Procedimento do Alojamento de Sites**. Os passos inerentes ao processo de alojamento encontram-se definidos no referido Procedimento, que complementa este Regulamento.

DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

- NOVA FCSH – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade NOVA de Lisboa
- *Data center* – Centro de Dados da NOVA FCSH, composto por servidores físicos ou virtuais, que poderão estar fisicamente localizados nas suas instalações ou em ambiente *cloud*
- Requerente – Serviço ou membro da NOVA FCSH que efetua o pedido de alojamento
- Responsável técnico – Pessoas singulares ou coletivas externas à DITD, responsáveis pela parte técnica de um site alojado
- DITD – Divisão de Informática e Transformação Digital da NOVA FCSH
- NDDI – Núcleo de Desenvolvimento Digital da Investigação da DITD
- Site alojado – Sítio web ou aplicação alojado no *data center* da NOVA FCSH
- Fábrica de Sites – Serviço Wordpress multisite, mantido e gerido de forma controlada pela DITD (ver condições em <https://intranet.fcsh.unl.pt/servicos-de-informatica/fabrica-de-sites>)

RESPONSABILIDADES

É da responsabilidade da **Divisão de Informática e Transformação Digital**:

- Aconselhar o requerente acerca da tecnologia a ser empregue e apoiá-lo na implementação de uma estratégia de gestão de dados.
- Manter uma monitorização ativa das plataformas de alojamentos web, nomeadamente a nível de segurança e operacionalidade.
- Manter um cadastro atualizado dos sites alojados na infraestrutura do *data center*.

- Gerir a infraestrutura de aloamentos web, nomeadamente as atualizações dos sistemas operativos e dos componentes aplicacionais base (e.g., servidor Web, PHP) integrantes de cada plataforma.
- Manter backups dos dados relativos aos sites alojados, numa janela temporal de trinta dias.
- Fornecer os acessos de gestão para os sites alojados, quando estes não possam ser fornecidos pelos responsáveis técnicos.
- Fornecer um contacto de suporte no âmbito de problemas em que se verifiquem disruptões do serviço de alojamento.
- Manter um registo escrito das interações realizadas, quer ao nível da criação, quer ao nível do suporte dado aos sites alojados.

É da responsabilidade do **Responsável Técnico**:

- Garantir a atualização de conteúdos do site.
- Efetuar atualizações nas plataformas utilizadas, nomeadamente aquelas que corrigem falhas na segurança.
- Dar novos acessos para edição de conteúdo quando a plataforma utilizada o permitir.
- Assegurar o desenvolvimento aplicacional do site alojado.
- Diagnosticar e resolver problemas aplicacionais ou de desformatação ocorridos no site.
- Reportar situações anormais relacionadas com a segurança do site alojado para o contacto de suporte fornecido pela DITD.

É da responsabilidade do **Requerente**:

- Submeter o pedido de alojamento de sites utilizando, para isso, o formulário disponibilizado pela DITD.
- Consultar o NDDI para decidir as tecnologias e estratégias de gestão de dados a implementar, em função dos requisitos do site.
- Assegurar que o pedido possui apenas os requisitos necessários para a finalidade a que se destina.
- Assumir as responsabilidades do Responsável Técnico, caso este não exista.
- Contactar, em caso de necessidade, os responsáveis técnicos dos projetos, caso os mesmos não sejam conhecidos por parte da DITD, ou sejam distintos daqueles que constam do registo existente;
- Assegurar o cumprimento das obrigações por parte dos responsáveis técnicos.

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS EM SITES ALOJADOS

- A DITD não presta apoio de urgência aos sites alojados a não ser em caso de indisponibilidade dos mesmos por responsabilidade da DITD, de falha imputável ao *data center* da NOVA FCSH, ou de falha decorrente de uma operação realizada pela DITD.
- A DITD não pode ser responsabilizada por erros nos sites alojados que decorram da utilização indevida das plataformas informáticas dos projetos ou pela produção de efeitos não desejados por parte destas, ainda que os mesmos decorram de uma utilização regular dos sistemas.
- No caso de o requerente não dispor de uma equipa técnica capaz de resolver problemas aplicacionais que venham a surgir no site alojado, a DITD pode aconselhar e estabelecer um primeiro contacto com empresas especializadas na gestão de sites e CMS, com as quais o requerente poderá dialogar no sentido de vir a contratualizar a resolução do problema ou atualização aplicacional. O requerente deverá suportar os custos associados.

MANUTENÇÃO DE VERSÕES DE SITES

Quando um site já existente no *data center* é substituído por uma nova versão, é atribuído um novo domínio à versão antiga (por ex, old-site.fcsh.unl.pt).

A partir do momento em que o novo site assume o domínio do antigo, e de modo a possibilitar a consulta e migração dos conteúdos existentes para a nova versão, é definido um período de um ano de transição com as seguintes condições:

- Durante os primeiros seis meses o acesso à versão antiga do site é público. É recomendável que a UI informe potenciais utilizadores sobre a mudança do domínio e o prazo do acesso público.
- Nos seis meses subsequentes o acesso à versão antiga é disponibilizado apenas dentro do campus da NOVA FCSH e mediante autenticação.
- No final do ano de transição é feito pela DITD e entregue à UI um backup completo do site antigo (código, base de dados e ficheiros), que deixa de estar disponível e é removido da infraestrutura.

CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

- A DITD poderá sugerir mudanças na infraestrutura alocada a um determinado pedido, caso as mesmas se justifiquem numa ótica de gestão do *data center*, devendo contactar o requerente para levar o processo a efeito, salvaguardando sempre os objetivos a que o site alojado se destina e o mesmo grau de funcionamento que existia antes da mudança.
- Os requerentes poderão recorrer a infraestrutura externa, estando, nesse caso, a DITD isenta de qualquer responsabilidade sobre a mesma.

- Dada a natureza e os recursos da infraestrutura disponibilizada pela NOVA FCSH, os pedidos realizados pelo requerente deverão, sempre que possível, ser compatíveis com o *stack* LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP).

ACESSOS PARA GESTÃO

Os acessos concedidos obedecerão a uma política assente nos princípios de: menor privilégio possível; menor conhecimento possível; menor necessidade de uso. Quer isto dizer que serão disponibilizados os acessos estritamente necessários para a prossecução dos objetivos apresentados pelo requerente.

Os acessos que podem ser concedidos no caso da Fábrica de Sites são:

- Contas WordPress com dois possíveis perfis:
 - Administrador
 - Editor

Os acessos que podem ser concedidos para sites em servidor partilhado são:

- Acesso SFTP para gestão de sistema de ficheiros;
- Acesso phpmyadmin para gestão de base de dados MYSQL;
- Acesso a aplicações cuja instalação inicial pode ter sido pedida (e.g., WordPress, Joomla).

Os acessos que podem ser concedidos para gestão de servidores dedicados são:

- Acesso SSH (máquinas Linux).
- Acesso RDP (remote desktop) (máquinas Windows).

Os acessos supramencionados estão limitados à rede da NOVA FCSH, sendo que acessos exteriores obrigam à utilização da VPN institucional.

ENDEREÇOS WEB E DOMÍNIOS

O domínio do site, vulgo endereço web, terá de obedecer às seguintes condições:

- Os domínios www.fcsh.unl.pt e fcsh.unl.pt são reservados para o site institucional da Faculdade.
- Os sites alojados na infraestrutura de alojamento de sites da NOVA FCSH terão associado o seguinte domínio: **nomedosite.fcsh.unl.pt**.
- Não serão atribuídos domínios na hierarquia fcsh.unl.pt a sites que sejam alojados numa infraestrutura externa à FCSH.

- No caso de sites alojados na infraestrutura da NOVA FCSH, e aos quais seja atribuído um domínio externo, o mesmo terá de ser adquirido junto de um fornecedor de serviços de DNS externo, de cuja gestão e renovação a DITD declina qualquer responsabilidade.

SEGURANÇA

Na eventualidade de a segurança dos sistemas ou a fidedignidade do domínio da NOVA FCSH ficarem comprometidas ou ameaçadas como resultado de situações de vulnerabilidade específicas de sites alojados, provocadas pela não atualização de versões dos CMS ou por problemas de código nos mesmos, a DITD reserva-se ao direito de comunicar o problema aos responsáveis técnicos e interromper o serviço pelo tempo necessário à resolução do mesmo. Após resolução da falha, a DITD fará a análise que considerar necessária para repor o serviço do site em questão, no menor tempo possível. A DITD declina qualquer responsabilidade na resolução de falhas de segurança ao nível estritamente aplicacional, excetuando para as aplicações por si diretamente implementadas e geridas.

Na eventualidade de serem atempadamente detetadas pela DITD falhas de segurança ao nível do conteúdo de cada site alojado, estas serão reportadas ao responsável técnico do mesmo. Caso se verifique que se trata de uma falha de segurança crítica que compromete iminentemente a infraestrutura de serviços de alojamento, o serviço do site será prontamente interrompido até resolução do problema.

Poderão ser aplicadas políticas de segurança adicionais que decorram quer de políticas internas à NOVA FCSH, quer de outras ao nível da Universidade NOVA.