



2021

Relatório de Atividades dos Serviços do IST

Núcleo de Informática do Taguspark

Índice

1. TEXTO INTRODUTÓRIO	3
2. CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2021	3
3. AÇÕES DE MELHORIA.	6
4. INDICADORES DO SERVIÇO	6

1. Texto introdutório

Durante o ano de 2021, a atividade Núcleo Informático do Taguspark (NIT) centrou-se no apoio operacional aos serviços e sistemas informáticos do campus Taguspark e na contínua integração e cooperação com a equipa da DSI/Alameda no apoio aos serviços informáticos transversais a todo o IST.

Apoio Operacional no Campus

Devido à situação pandémica e aos constrangimentos orçamentais, não foi possível iniciar ou concluir as atividades que dependiam da aquisição de equipamentos. Cerca de 15 equipamentos de rede continuam a precisar de renovação urgente. Deste modo, continuar-se-á a dar prioridade nos próximos anos à execução desta atividade de renovação, o qual se espera ter concluída no final de 2023. Uma parte significativa dos esforços de 2021 continuou a ser no apoio e adaptação ao trabalho remoto dos funcionários e serviços do campus.

Serviços Transversais ao IST

O Núcleo de Informática do Taguspark (NIT) deu continuidade à implementação e manutenção do sistema da virtualização baseado em OpenStack. Este sistema crítico para a virtualização de serviços do IST, e cujo desenvolvimento e manutenção têm estado centrados no Campus do Taguspark, tem como objetivo gerir todos os serviços de virtualização e garantir a continuidade dos serviços nele instalados, mesmo em caso de falha catastrófica de um dos centros de dados. Este sistema é capaz de suportar até 4000 projetos, mantendo-se agnóstico ao campus de origem do utilizador ou grupo de investigação. Em 2021 continuou-se a melhorar os mecanismos de gestão desta infraestrutura assim como a criação de documentação interna e pública.

O NIT iniciou a migração dos funcionários do campus para o novo sistema Windows na escola, tendo feito as primeiras migrações com sucesso e que foram importantes para a integração do trabalho remoto. Este serviço será estendido a todos os funcionários do campus durante o ano de 2022.

2. Cumprimento dos objetivos e atividades desenvolvidas em 2021

A tabela encontra-se pré-preenchida com os objetivos e resultados-chave que constam do Plano de Atividades IST 2021, devendo ser completada com a % de resultados-chave atingida e eventuais notas relevantes. A informação reportada irá constar do Relatório de Atividades IST 2021.

Objetivos	Resultados-chave	Resultados atingidos	% (*)	Notas
-----------	------------------	----------------------	-------	-------

Melhorar o Serviço de LTI do campus	Instalar 4 monitores com a disponibilidade dos LTI até dezembro.		0%	Pendente aquisição de equipamento.
	Disponibilizar a disponibilidade dos LTI com base nos seus horários escolares até dezembro.		0%	Não existiram recursos humanos suficientes para efectuar a actividade.
	Atualizar o hardware de 15 computadores dos laboratórios até dezembro.		0%	Pendente aquisição de equipamento.
Melhorar as infraestruturas de rede do campus do Taguspark	Substituir 8 switches até ao até agosto.		0%	Pendente entrega de equipamento.
	Substituir 14 UPS dos bastidores do campus até dezembro.		100%	
	Desenvolver aplicação de gestão de rede para campus até setembro.		100%	
Implementar, melhorar e otimizar a manutenção da plataforma de virtualização Openstack	Aplicar novos mecanismos gestão e configuração à região "RegionT" até julho		100%	
	Instalar de novo hardware de computação na infraestrutura até março.		100%	
	Criar documentação de utilização da plataforma até agosto.		100%	
	Aplicar novos mecanismos de gestão e configuração na região "RegionA" até dezembro.	Aplicado em 1 módulo de controle.	10%	

	Desenvolver mecanismos de “reporting” da infraestrutura até dezembro	Mecanismos desenvolvidos mas apenas implementados em ambiente de testes.	60%	
Implementar o novo ambiente Windows da Escola	Migrar o ambiente de 10 funcionários do campus para o novo ambiente até setembro.	5 funcionários migrados.	50%	
Renovar a plataforma de virtualização interna do NIT	Atualizar o software do portal virtualização interna até outubro		100%	
	Atualizar os nós de computação até dezembro		100%	

(*) Se não iniciado - indicar 0 %; se iniciado, mas não concluído - indicar percentagem de realização; se concluído - indicar 100% ou um valor superior, nas situações em que as expectativas foram superadas.

A tabela encontra-se pré-preenchida com as atividades do Serviço que constam do Plano de Atividades IST 2021, devendo ser completada com a % de realização atingida e eventuais notas relevantes. Poderão ser adicionadas colunas a esta tabela por forma a incluir informação relevante para o Serviço, como por exemplo indicadores.

Atividades	Direção /Área/ Núcleo/ Gabinete	% (**)	Notas
Atualização do hardware dos computadores dos laboratórios LTI.	NIT	0%	Pendente aquisição de equipamento.
Implementação e manutenção da plataforma de virtualização Openstack	NIT	n/a	Actividade contínua
Migração do centro de dados do campus Taguspark para a sala remodelada.	NIT	100%	
Renovação das infraestruturas de rede do campus do Taguspark.	NIT	75%	Pendente entrega de equipamento.
Disponibilização, em tempo real, do estado	NIT	0%	

dos computadores dos LTI do campus Taguspark.			
Migração para o novo ambiente Windows da Escola	NIT	50%	
Renovação da plataforma de virtualização interna do NIT.	NIT	100%	

(**) Se aplicável indicar: Se não iniciada - indicar 0 %; se iniciada, mas não concluída - indicar percentagem de realização; se concluída - indicar 100% ou um valor superior, nas situações em que as expectativas foram superadas.

3. Ações de Melhoria.

A tabela encontra-se pré-preenchida com as ações de melhoria identificadas pelo Serviço no âmbito do RA2020/PA2021. O Serviço completará com uma breve reflexão ao nível dos recursos envolvidos, os resultados alcançados e o(a) indicador/métrica apurado(a), nos casos em que foi identificado(a). O Serviço poderá adicionar linhas à tabela para incluir novas ações de melhoria que pretende implementar.

Descrição da ação de melhoria	Objetivo a atingir	Prioridade	Recursos envolvidos	Resultados alcançados (***)	Indicador ou Métrica
Disponibilizar o estado dos computadores dos LTI em monitores instalados pelo campus.	Melhorar o serviço de LTI do campus.	Baixa		0%	Monitores com a informação instalados no campus.
Fornecer informação sobre a disponibilização de futura dos LTI com base no horário escolar.	Melhorar o serviço de LTI do campus.	Média		0%	Informação disponível no dashboard.

(***) No campo “Resultados alcançados” de novas ações de melhoria indique “NA” (não aplicável)

4. Indicadores do Serviço

A tabela é enviada pré-preenchida com indicadores relativos ao Serviço. O Serviço poderá remover e/ou adicionar novos indicadores, por forma a focar este instrumento de gestão nos dados de performance relevantes para o Serviço para os anos indicados na tabela.

Indicador	2018	2019	2020	2021
Nº tickets respondidos de suporte ao utilizador	252	187	218	229