

Ghid de utilizare a serviciilor IT in regim de muncă la domiciliu (telemuncă)

Acest ghid este destinat reglementării situațiilor ce pot apărea ca urmare a măsurilor de carantină instituite de Guvernul României, și în cadrul institutului nostru poate servi la o eventuală bază pentru servicii de implementare a unui concept tip VPN la nivelul întregii țări.

Având în vedere măsurile ce privesc limitarea circulației persoanelor spre locurile de muncă cât și măsura recomandată a carantinei, serviciile de muncă de acasă se pot desfășura din spațiile alese de angajați ca fiind sigure, respectând următoarele reguli:

- contactarea departamentului IT pentru realizarea conexiunii la computerul de la locul de muncă, și a primi training necesar efectuării operației de muncă de acasă.
- Păstrarea deschisă a computerelor de la locul de muncă, spre a asigura posibilitatea conectării Remote Desk
- Alegerea locului de inițiere a conectării să fie în armonie cu legea existentă din România, și cu măsura privind securizarea datelor proprietate a institutului, adică evitarea conectării dintr-un loc public, de la o rețea WiFi necunoscută, deoarece departamentul IT monitorizează atent conexiunile (la nivelul sediului central), și le poate întrerupe pe cele considerate nevalide sau răuvoitoare.
- Deoarece caracteristica acestor conexiuni la nivel de sediu central a fost contractată pentru nevoile de atunci care nu implicau aproape deloc conexiuni de la distanță, în nici un caz nu se va putea desfășura fără limita de timp. La o analiză atentă a fluxului de date, dorim să efectuăm schimbări la nivelul modalității de conexiune fără să parcurgem toți pașii necesari pentru avizarea deciziilor (adică să hotărâm noi care este cea mai bună metodă de conectare și care este cea mai justă)
- Dorim pe cât posibil să oferim o soluție lucrativă pentru ca institutul să își desfășoare activitatea cât mai aproape de normal, de aceea recomandăm **să NU utilizați** programele cu care departamentul IT oferă asistență la distanță (TeamViewer) în scopul conectării personale la computerul de serviciu.

Extrem de important

Este necesar ca accesul la calculator să se facă EXCLUSIV de către angajat, nu de către membrii familiei acestuia sau alte persoane. Pentru aceasta este bine să creăm un profil secundar, parolat, și să îl folosim, iar când nu suntem prezenți la computer, să blocăm accesul la profil.

CONECTAREA LA PC/BAZADE DATE a INCDS

Identificăm în acest sens mai multe posibilități:

1. Servicii de conectare la distanță. Transportul unității PC al INCDS la domiciliu pentru folosință. Conectarea RemoteDesk la PC INCDS folosind laptopul de serviciu sau echipament PC proprietate personală. Servicii de document sharing (dropbox, One drive, google docs, qsync, s.a)
2. Drepturi de acces
3. Conferințe video (va fi nevoie pentru legătură cu subunitățile INCDS);
4. Conferințe Webex sau alte soluții convenabile
5. Suport IT, Helpdesk și ticketing

1. Necesari: conexiune internet stabilă, cu identificarea clară a furnizorului de internet, pentru a putea realiza teleasistența Departamentului IT. Acest lucru este recomandat, dar nu obligatoriu, caz în care asistența de specialitate va fi imposibilă. Cu acordul șefului ierarhic superior, puteți transporta unitatea PC la domiciliu. Pentru aceasta vă rugăm să contactați departamentul IT, pentru a ne asigura că veți putea folosi internet-ul de acasă, în cazul în care situația o cere. Faceți fotografii sau notați-vă cablurile desprinse din unitate și unde duc ele, iar odată ajunși la domiciliu, conectați-le în același mod. Folosiți pe cât posibil o unitate UPS pentru a fi protejate datele la care lucrați. Efectuați actualizări regulate ale sistemului de operare și al antivirusului. Asigurați-vă că aveți o conexiune stabilă și că acea conexiune nu este publică. Contactați departamentul IT pentru stabilirea celui mai bun mod de a efectua această conexiune (AnyDesk, Google Remote, etc.). Vă reamintim că este interzisă folosirea programelor (software) fără licență în ciclul de producție.
2. Contactați departamentul IT pentru acordarea drepturilor de instalare a software-ului licențiat pe PC INCDS, nu pe computerele personale.

3. TELECONFERINȚĂ

Departamentul IT poate realiza conexiunile de teleconferință necesare, cu respectarea anumitor pași:

- programare fermă, sau o prioritizare a comunicațiilor, scrisă (e-mail sau ticket).
- Asistență din partea persoanelor participante la conferință, cu cel puțin două zile înaintea primului termen stabilit pentru această conferință, pentru terminarea instalării de software pe fiecare din computerele participante, și pentru testele aferente primelor conexiuni de această natură.
- Atragem atenția că nu deținem soft achiziționat pentru această situație, dar vom folosi soluțiile existente atât free cât și trial, urmând să decidem ce soluție se potrivește mai bine nevoilor noastre.

Necesar: conexiune la internet stabilă și securizată

Laptop sau PC cu webcam și cu microfon, opțional căști.

O încăpere în care este liniște, pentru a putea realiza cu minime eforturi conferința.

Recomandări generale: de preferat, în cazul laptopurilor, să avem o tastatură + mouse separate în cazul în care suntem nevoiți să tastăm, pentru a nu influența calitatea convorbirii.

4. Conferințe video WEBEX- INCDS nu deține licența soft-ului WebEX CISCO, nici echipamentele dedicate pentru acest program.

5. Suport IT, Helpdesk si ticketing

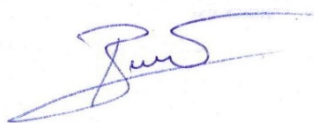
Departamentul IT INCDS oferă suport remote folosind programul achiziționat TeamViewer_versiunea_13, prin intermediul căruia orice computer INCDS poate fi depanat la distanță, dacă nu se modifică desemnarea contului. Vă rugăm să nu faceți upgrade la versiunile ulterioare deoarece va necesita relicențierea și implicit achiziția altei licențe.

Partea de helpdesk și ticketing este un proiect al departamentului iT datând încă din anul 2018, implementat cu o soluție freeware la vremea respectivă: **mojohelpdesk.com** la adresa **incds.mojohelpdesk.com**. Datorită numărului mare de utilizatori înregistrați, platforma nu mai permite înregistrarea altora noi, decât cu plata unui abonament, ceea ce înseamnă o altă achiziție. Acest sistem implică crearea de către utilizator a unui ticket de asistență, cu descrierea detaliată a problemei, lucru pe care mulți dintre colegi omit să îl facă, preferând soluția telefonică. Departamentul iT a creat pentru fiecare utilizator un cont, și pentru fiecare acțiune câte un tichet, având astfel un istoric al acțiunilor întreprinse pentru INCDS.

Pentru utilizarea resursei de helpdesk și ticketing în limitele abonamentului gratuit la acest serviciu, contactați Departamentul iT.

Elaborat astăzi, 25 martie 2020

BUDICĂ Ion



MOȚIU Dragoș

