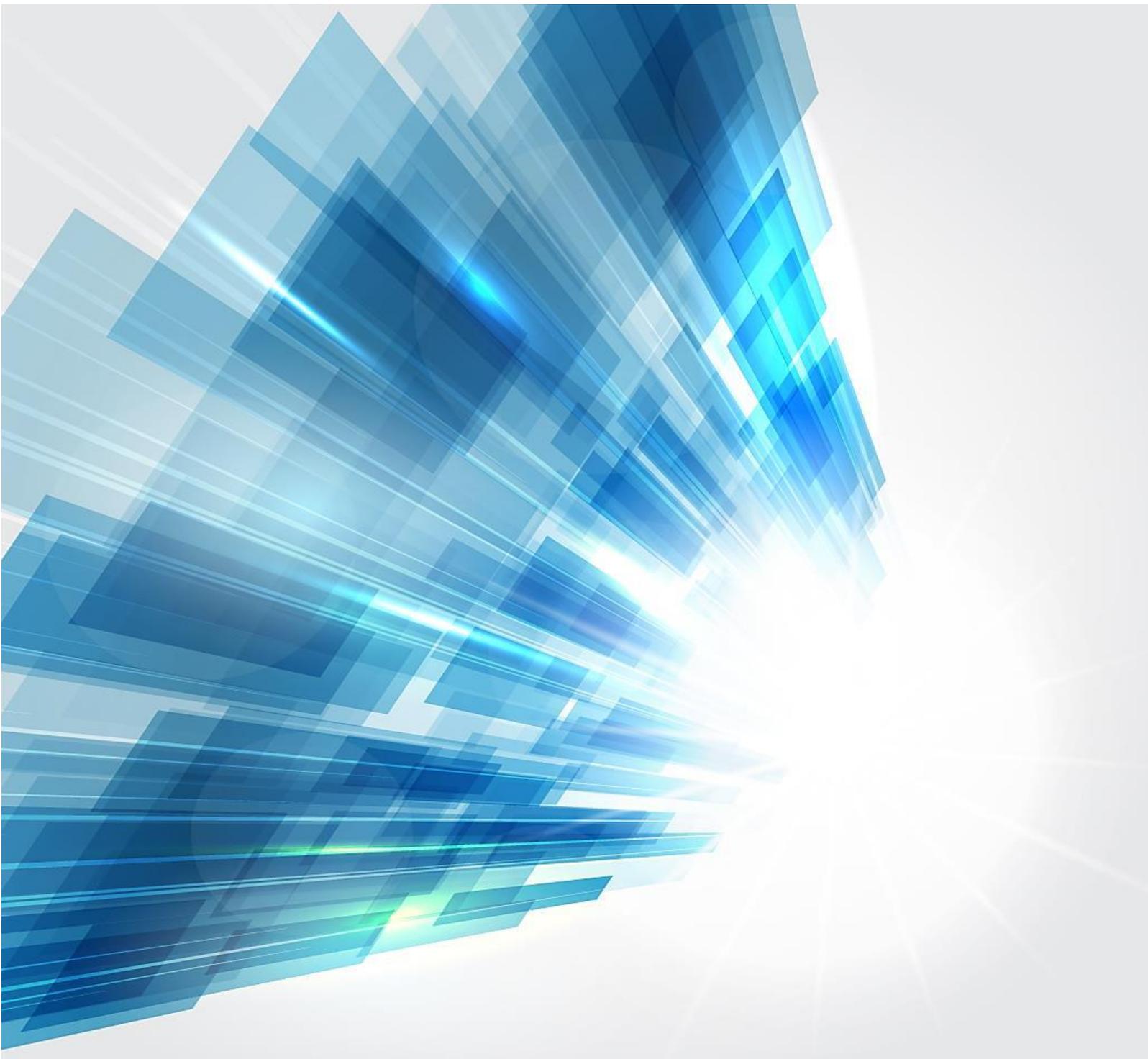


# Catálogo de Serviços

## versão 8.1

---



### **Missão**

“Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.”

### **Visão**

“Ser reconhecidos por transformar de forma inovadora e sustentável a relação do Cidadão com a administração pública, afirmando a diferenciação e a excelência dos nossos serviços. “

### **Valores**

#### **Inovação**

Acreditamos na capacidade contínua de explorar novas ideias e soluções, que transformam a relação do cidadão com a administração pública.

#### **Confiança**

Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável.

#### **Competência**

Valorizamos os contributos das pessoas, promovendo a comunicação e o trabalho em equipa. Juntos, conseguimos um trabalho de excelência.

#### **Transparência**

Somos eticamente responsáveis, acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos.

*Os direitos de autor deste trabalho pertencem ao Instituto de Informática, I.P. (II, I.P.) e a informação nele contida encontra-se classificada em conformidade com a política de segurança da informação do II, I.P. (ver classificação atribuída no rodapé das páginas seguintes). Caso este documento não esteja classificado como "Público", não pode ser duplicado, destruído, arquivado, divulgado, ou transportado, na íntegra ou em parte, nem utilizado para outros fins que não aqueles para que foi fornecido, sem a autorização escrita prévia do II, I.P., em conformidade com o procedimento interno de manuseamento da informação do II, I.P., ou, se alguma parte do mesmo for fornecida por virtude de um contrato com terceiros, segundo autorização expressa de acordo com esse contrato. Todos os outros direitos e marcas são reconhecidos.*

*As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.*

## Índice

Enquadramento .....	5
<b>Notas prévias.....</b>	<b>7</b>
Macro Serviços .....	10
<b>1. Suporte Técnico .....</b>	<b>10</b>
<b>2. Comunicações.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Infraestrutura e Postos de trabalho.....</b>	<b>10</b>
<b>4. Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Formação e Recursos Pedagógicos .....</b>	<b>11</b>
<b>6. Gestão de Informação .....</b>	<b>12</b>
Serviços .....	13
<b>1. Suporte Técnico (Macro serviço).....</b>	<b>13</b>
1.1 Suporte Técnico ao Utilizador .....	13
1.2 Suporte Técnico Aplicacional .....	14
1.3 Suporte Técnico de Infraestruturas.....	15
<b>2. Comunicações (Macro serviço) .....</b>	<b>16</b>
2.1 Comunicações Unificadas .....	16
2.2 Videoconferência .....	17
2.3 Correio Eletrónico.....	18
2.4 VoIP - Comunicação de Voz por IP .....	18
2.5 Redes de Comunicações .....	20
2.6 Certificados de Segurança para Servidores .....	21
2.7 <i>Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)</i> - Ponto de Acesso.....	22
<b>3. Infraestrutura e Postos de Trabalho (Macro serviço).....</b>	<b>23</b>
3.1 Posto de Trabalho.....	23
3.2 Periféricos .....	24
3.3 Infraestrutura como Serviço (IaaS).....	25
3.4 Plataforma como Serviço (PaaS) .....	26
3.5 Alojamento " <i>Housing</i> " .....	27
<b>4. Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações (Macro serviço) .....</b>	<b>28</b>
4.1 Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações .....	28
4.2 Aplicações da Área Social.....	29

4.3 Aplicações Estruturais.....	30
4.4 Gestão de Fundos .....	31
4.5 Aplicações de Pensões.....	32
4.6 Aplicações da Área de Prestações .....	33
4.7 Aplicações de Pagamento e Receita.....	34
4.8 Soluções de Canais Financeiros.....	35
4.9 Módulos Administrativos e Financeiros .....	36
4.10 Aplicações de Gestão Documental .....	37
4.11 Aplicações de Gestão Atendimento .....	38
4.12 Aplicações de Acordos Internacionais .....	39
4.13 Portais Informativos e Transacionais.....	40
4.14 Interoperabilidade.....	41
4.15 Rendimentos .....	41
<b>5. Formação e Recursos Pedagógicos (Macro serviço) .....</b>	<b>43</b>
5.1 Formação <i>e-Learning</i> .....	43
5.2 Formação Presencial.....	44
5.3 Produção de Recursos Pedagógicos .....	45
<b>6. Gestão de Informação (Macro serviço) .....</b>	<b>46</b>
6.1 Sistemas Inteligentes de Apoio à Decisão (Datamarts/SESS) .....	46
6.2 Disponibilização de Dados e Informação .....	47
6.3 Processos de Qualidade de Dados .....	48
6.4 Estatísticas da Segurança Social (portal informativo) .....	49
6.5 Difusão Massiva de Informação .....	50
Contactos .....	50
Histórico de Alterações .....	52

## Enquadramento

O Instituto de Informática, I.P. é um instituto público integrado na administração indireta do Estado e tem por missão definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS).

Para o desenvolvimento da sua atividade e cumprimento da sua missão, considera-se essencial o estabelecimento de uma relação de transparência e confiança entre o Instituto de Informática, I.P. e as suas entidades parceiras (Organismos da rede do MTSSS e outros da Administração Pública).

Neste contexto, é criado o Catálogo de Serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) do Instituto de Informática.

O Catálogo de Serviços do Instituto de Informática, I.P. apresenta os seus serviços, organizados em 6 grandes grupos de Macro Serviços: Suporte Técnico, Comunicações, Infraestrutura e Postos de trabalho Desenvolvimento, Manutenção de Aplicações, Formação e Recursos Pedagógicos, e Gestão de Informação.

Entende-se que o Catálogo de Serviços é um importante instrumento de gestão, facilitador da comunicação entre a entidade prestadora e as destinatárias de serviços, sendo fundamental para a gestão otimizada dos recursos existentes. É um documento de referência, que potencia para a organização e para os seus parceiros um alinhamento das TIC com as áreas de negócio, apoiando-as no cumprimento dos seus objetivos.

## **Objetivo**

O Catálogo de Serviços do Instituto de Informática, I.P. tem como objetivo apresentar todos os serviços que a organização tem disponíveis para as atuais entidades parceiras (Organismos da rede do MTSSS e outros da Administração Pública).

Através do Catálogo facilita-se a identificação dos serviços existentes, bem como dos níveis de serviço assegurados pela organização para cada um, de acordo com as suas especificidades.

## **Âmbito**

Todos os serviços de TIC disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P..

## Notas prévias

### Serviços

O Catálogo de Serviços inclui os serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P., não fazendo referência aos que se encontram em fase de planeamento, desenvolvimento ou outros que já não estejam ativos.

### Pedido de Serviço

Pedido de informação, de aconselhamento, de acesso ou de alteração de um serviço

### Incidente

Interrupção não planeada, redução (degradação/lentidão), na qualidade de um serviço

### Níveis de serviço

O Instituto de Informática, I.P. compromete-se a cumprir genericamente 3 níveis de serviço, quanto ao tempo de resolução de incidentes, tempo de resolução de pedido de serviço e disponibilidade, nos termos específicos que abaixo se indica:

**Tempo de resolução de Incidente** - Tempo máximo (em horas), de acordo com tabela de prioridade do respetivo Macro Serviço, entre o conhecimento de uma anomalia registada e a sua resolução. Tempo contabilizado no período entre as 9.00 e as 17.00 horas dos dias úteis. A prioridade a atribuir a cada anomalia, é definida em função do seu impacto e urgência.

**Tempo de resolução de Pedido de Serviço** - Tempo máximo (em horas) de acordo com tabela de prioridade do respetivo Macro Serviço, entre o registo do pedido e a sua resolução. Tempo contabilizado no período entre as 9.00 e as 17.00 horas dos dias úteis. O tempo de resolução pode ser suspenso em função da complexidade dos requisitos de negócio e da necessidade de aquisição de bens e serviços.

**Disponibilidade** - Aptidão de um serviço para desempenhar a função requerida num período de tempo acordado. A disponibilidade é expressa como uma percentagem do tempo em que o serviço está efetivamente disponível para utilização face ao tempo acordado em que o serviço deveria estar disponível.

## Níveis e Critérios de Urgência, Impacto e Prioridade

As tabelas seguintes são referentes aos Níveis e Critérios de Urgência, Impacto e Prioridade e servem de base para a definição da prioridade dos Incidentes e Pedidos de Serviço.

Nível de Urgência	Critério
<b>1 – Alta Urgência</b>	O serviço ou componente de serviço indicado é crítico para assegurar a(s) atividade(s) a realizar pelos utilizadores/parceiros Afeta no imediato as atividades a realizar. Deve ser resolvido ou executado de imediato.
<b>2 – Média Urgência</b>	O serviço ou componente de serviço indicado é de criticidade média para assegurar a(s) atividade(s) a realizar pelos utilizadores/parceiros. Não afeta no imediato as atividades a realizar. Deve ser resolvido ou executado o mais rapidamente possível.
<b>3 – Baixa Urgência</b>	O serviço ou componente de serviço indicado é de criticidade baixa para assegurar a(s) atividade(s) a realizar pelos utilizadores/parceiros. Não afeta no imediato as atividades a realizar. Deve ser resolvido ou executado assim que seja possível.

Nível de Impacto	Critério
<b>1 – Alto Impacto</b>	Verifica-se um corte, indisponibilidade do serviço com uma perda total de funcionalidades ou uma degradação extrema. Ou Verifica-se a ausência do serviço solicitado ou dificuldade de utilização do serviço indicado. Os utilizadores/parceiros não conseguem realizar as atividades necessárias para assegurar a continuidade dos processos de negócio.
<b>2 – Médio Impacto</b>	Verifica-se uma degradação, indisponibilidade de grande parte das funcionalidades do serviço. Ou Verifica-se a ausência do serviço solicitado ou dificuldade de utilização de parte das funcionalidades do serviço indicado. Os utilizadores/parceiros não conseguem realizar parte das atividades necessárias para assegurar a continuidade dos processos de negócio.
<b>3 – Baixo Impacto</b>	Verifica-se uma degradação, indisponibilidade de parte de funcionalidades do serviço não essenciais, ou pequenos cortes esporádicos ou diminuição do seu desempenho. Ou Verifica-se dificuldade de utilização do serviço indicado. Os utilizadores/parceiros conseguem realizar com dificuldade parte das atividades necessárias para assegurar a continuidade dos processos de negócio.

		Nível de Prioridade		
1 – Alta Urgência		1	2	3
2 – Média Urgência		2	3	4
3 – Baixa Urgência		3	4	5
Urgência	Impacto	1 – Alto Impacto	2 – Médio Impacto	3 – Baixo Impacto

**NOTA:** Para Incidentes não se aplica o nível 5

## Horário de Suporte Técnico

Respeita ao intervalo temporal máximo (em horas) em que pode ser garantido o suporte ao serviço.

## Definições

Para efeitos do Catálogo de Serviços, são considerados três conceitos.

Entende-se por:

- **Aplicações:** serviços desenvolvidos para dar resposta a processos de negócio específicos, tendo em vista a satisfação de necessidades identificadas por um parceiro;
- **Soluções:** serviços disponibilizados para a gestão dos canais de pagamento;
- **Módulos:** elementos constituintes do Sistema de Informação Financeiro.

## Requisitos de Segurança

Os serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. cumprem com os principais requisitos associados à confidencialidade, integridade, disponibilidade e continuidade dos sistemas e da informação.

# Macro Serviços

## 1. Suporte Técnico

Serviços de apoio técnico de primeira e segunda linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação através da configuração, monitorização, diagnóstico de problemas e sua resolução.



O suporte técnico está disponível para todos os parceiros do Instituto de Informática, I.P. de forma presencial, telefónica, por aplicação de suporte (ajudã) e através de base de dados de conhecimento.

## 2. Comunicações

Conjunto de serviços que permitem a comunicação e conectividade entre colaboradores da entidade parceira e exterior. Contempla um serviço de implementação, configuração, gestão, manutenção e monitorização de toda a infraestrutura e equipamentos de comunicações, com garantia de segurança de informação. O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza serviços de colaboração que incluem o correio eletrónico para envio e recepção de mensagens, com proteção contra correio não solicitado (*spam*) e outras ameaças (*vírus* e *malware*). Ainda no tema das soluções colaborativas, fornece também serviços para a comunicação em tempo real, por voz, por vídeo e por texto. O Instituto fornece o serviço de disponibilização de certificados de segurança para servidores web. Também disponibiliza um ponto de acesso para projeto da União Europeia de partilha de dados entre os vários países membros.



## 3. Infraestrutura e Postos de trabalho

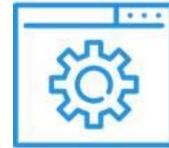
Serviços de fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho (*hardware* e *software*), bem como de periféricos adicionais, como impressoras e multifuncionais. Disponibilização da solução “Estação Padrão” que permite a instalação automatizada de postos de trabalho corporativos e que inclui um conjunto alargado de aplicações de produtividade. Permite a instalação de *software* em modo *self service*, dispondo ainda de ajudas técnicas e *software* de acessibilidade para utilizadores com necessidades especiais. Este macro serviço engloba ainda a disponibilização de infraestrutura (*IaaS – Infrastructure as a Service*) e de plataformas aplicacionais (*PaaS – Platform as a Service*) para implementação e exploração de aplicações e bases de dados, e o serviço de alojamento de aplicações informáticas, garantindo o Instituto de



Informática, I.P. a integridade e arquivo dos dados, bem como a manutenção do *hardware* e *software* inerente a estes serviços.

## 4. Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações

Serviços de desenvolvimento, manutenção e evolução de aplicações de suporte ao negócio e atividade da organização. A metodologia seguida e o ciclo de desenvolvimento aplicativo que é realizado englobam as componentes de análise de requisitos, desenvolvimento (programação), acreditação (testes funcionais e não funcionais) e gestão de projeto. O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza também serviços direcionados para ambiente *Web*, nomeadamente a criação e manutenção de portais e *sites*, e o desenvolvimento de aplicações *Web* e *webservices* (interoperabilidade). Os serviços de interoperabilidade permitem a ligação direta e segura entre organismos públicos, e entre estes e as empresas, através da comunicação entre sistemas informáticos.



Este macro serviço oferece também soluções para gestão documental e gestão de atendimento ao público, nomeadamente através de Centro de Contacto e do Sistema de Informação para Gestão do Atendimento (sigã) - uma solução inovadora para gestão inteligente do fluxo de pessoas nos serviços de atendimento da Administração Pública, que proporciona redução de custos e de tempos de espera.

## 5. Formação e Recursos Pedagógicos

Serviços de formação, que incluem a conceção e desenvolvimento de cursos de formação *e-learning*, bem como a realização de ações de formação presencial sobre os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P.. O macro serviço de formação e recursos pedagógicos inclui ainda a produção de conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e os objetivos a atingir. Neste âmbito são também produzidos e disponibilizados tutoriais, ajudas contextuais, manuais passo a passo e vídeos demonstrativos, seguindo o desenho pedagógico e o guião definido.



## 6. Gestão de Informação

Serviços no âmbito dos sistemas inteligentes de apoio à decisão, concebendo e executando projetos de produção e recolha de dados, com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão. Este macro serviço engloba ainda serviços de disponibilização de dados e informação (que inclui processos de extração e cruzamento de dados “à medida”), disponibilização de Estatísticas da Segurança Social, processo de qualidade dados, e difusão massiva de informação.



## Serviços

### 1. Suporte Técnico (Macro serviço)

#### 1.1 Suporte Técnico ao Utilizador

Serviço de apoio técnico ao utilizador, através do *service desk*, atendendo, registando e respondendo ou encaminhando os pedidos/incidentes reportados. Este serviço disponibiliza ainda suporte de proximidade e reparação de equipamentos e faz a gestão de acessos organizacionais e aplicacionais a Entidades Parceiras.

**Objetivo:** Garantir o registo e a resolução dos incidentes e problemas reportados de acordo com os níveis de serviço acordados com a entidade parceira.

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

#### Responsável

Departamento de Apoio ao Utilizador



## 1.2 Suporte Técnico Aplicacional

Serviço de apoio técnico de 2.ª Linha do Sistema de Informação da Segurança Social, incluindo o suporte ao utilizador final.

**Objetivo:** Assegurar o acompanhamento e resolução dos incidentes e problemas aplicacionais reportados.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Administração de Sistemas

Departamento de Gestão de Aplicações



## 1.3 Suporte Técnico de Infraestruturas

Serviço de apoio de 2.<sup>a</sup> Linha à Infraestrutura Técnica do Sistema de Informação da Segurança Social.

Este serviço assenta em três áreas:

- Comunicações: Equipamentos de *routing* e *switching*;
- Cópias de Segurança (*Backups*) e Armazenamento (*Storage*) e
- Servidores.

**Objetivo:** Garantir o registo e a resolução dos incidentes e problemas reportados de acordo com os níveis de serviço acordados com a entidade parceira.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Administração de Sistemas



## 2. Comunicações (Macro serviço)

### 2.1 Comunicações Unificadas

Serviço que disponibiliza de forma integrada todos os sistemas de comunicações, nomeadamente VoIP (Voz Sobre Protocolo Internet), mensagens instantâneas (*Instant Messaging*) e emissão em conferência (*conference streaming*), com funcionalidades adicionais como partilha de conteúdo (*content sharing*), gravação, informação de presença e mobilidade.

**Objetivo:** Permitir a integração dos serviços de comunicação em tempo real, tais como mensagens instantâneas (*chat*), informações de presença, telefonia, trabalho colaborativo e controlo de chamadas.

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

#### Responsável

Departamento de Apoio ao Utilizador



## 2.2 Videoconferência

Serviço que permite a realização de sessões de videoconferência.

Disponibiliza também, via *Internet* (âmbito globalizado), o estabelecimento de ligações de/para redes de entidades externas.

Este serviço disponibiliza:

- Partilha/apresentação de conteúdos a partir de computador de secretária (*desktop*) / portáteis (exemplos: documentos *Word*, *Excel*, apresentações *Powerpoint*) com os dispositivos conetados na sessão;
- Gravação de sessões, para memória futura (formação);
- Assistir em diferido sessões previamente gravadas;
- Agendamento de sessões, reserva prévia de terminais/salas e recursos necessários da infraestrutura de videoconferência do Ministério.

**Objetivo:** Permitir a redução de custos administrativos, assim como melhorias na eficiência dos serviços prestados.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Apoio ao Utilizador



## 2.3 Correio Eletrónico

Este serviço disponibiliza uma solução de correio eletrónico institucional. Inclui uma componente de proteção de correio não solicitado (*spam*), que visa melhorar a qualidade do correio recebido regularmente nas caixas de correio eletrónico e reforçar os níveis de segurança da informação.

**Objetivo:** Disponibilizar a utilizadores e grupos de trabalho um endereço de correio eletrónico, que ligado a uma caixa de correio permite a criação, envio e receção de mensagens, através de um sistema eletrónico de comunicação. Este serviço permite também a criação e manutenção de listas de distribuição, de modo a facilitar o envio de mensagens para grupos de endereços de destinatários de correio eletrónico.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Administração de Sistemas



## 2.4 VoIP - Comunicação de Voz por IP

Este serviço disponibiliza Voz sobre IP, também chamada de VoIP (*Voice over Internet Protocol*), telefonia IP, telefonia *Internet*, telefonia em banda larga ou voz sobre banda larga.

**Objetivo:** Redução de custos devido ao uso de uma única rede para carregar dados e voz, bem como preencher as lacunas das redes tradicionais.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Apoio ao Utilizador



## 2.5 Redes de Comunicações

Este serviço disponibiliza uma rede de comunicações com endereçamento privativo, unificada, que permite um ponto único de comunicação com o exterior (Internet e/ou outras redes privadas – Banca, Finanças, Saúde, etc.), conforme recomendado pelas boas práticas.

Este serviço divide-se em três áreas:

- Acesso à rede Wi-fi (sem fios): Disponibilização de *wi-fi* gerido centralmente ao nível de políticas, segurança e acessos;
- Acesso à Internet: Disponibilização de acesso à *Internet* gerido centralmente ao nível de políticas, segurança e acessos;
- Equipamentos ativos de rede: Disponibilização de equipamentos para suporte de redes locais, acesso à rede de dados do MTSSS e comunicação com entidades externas, via Internet ou outras redes (Bancos, Finanças, Saúde, etc).

**Objetivo:** Gerir rede de comunicações que suporta as comunicações do MTSSS, com vantagens de economia de escala e acesso aos vários serviços disponibilizados.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

24 horas x 7 dias

### Responsável

Departamento de Administração de Sistemas

Departamento de Apoio ao Utilizador



## 2.6 Certificados de Segurança para Servidores

Disponibilização de certificados de SSL (Secure Sockets Layer) para servidores web.

**Objetivo:** Dotar um serviço web com certificado digital SSL que permita a encriptação dos conteúdos nas comunicações entre servidor e clientes. O domínio pretendido deverá estar sobre gestão técnica do I.I., IP.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 9h00 às 17h00

### Responsável

Departamento de Administração de Sistemas

## 2.7 *Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)* - Ponto de Acesso

Serviço que disponibiliza um Ponto de Acesso para projeto da União Europeia - *Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)*

**Objetivo:** Permitir o envio e receção de mensagens entre as instituições nacionais e todos os organismos da União Europeia pertencentes ao projeto EESSI.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

24 horas x 7 dias

### Responsável

Departamento de Administração de Sistemas





## 3. Infraestrutura e Postos de Trabalho (Macro serviço)

### 3.1 Posto de Trabalho

Serviços de fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho (*hardware e software*), bem como de periféricos adicionais, como Impressoras e Multifuncionais.

A solução Estação Padrão assegura a disponibilização e a instalação automatizada dos postos de trabalho corporativos e integra de base um conjunto alargado de aplicações de produtividade. Implementa o conceito de Store, de forma a que os utilizadores possam, eles próprios, instalar o *software* adicional de que necessitam, a qualquer hora e em qualquer local. Inclui ajudas técnicas e *software* de acessibilidade para utilizadores com necessidades especiais.

**Objetivo:** Garantir uma solução de posto de trabalho seguro e de fácil usabilidade, incluindo o *hardware e software* necessários, as aplicações de produtividade, o acesso às aplicações de negócio específicas de cada entidade e o acesso a impressoras e multifuncionais.

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

#### Responsável

Departamento de Apoio ao Utilizador



## 3.2 Periféricos

Serviço de disponibilização e configuração de periféricos do posto de trabalho, nomeadamente Impressoras, Certificadoras, Digitalizadoras, Multifuncionais e Leitores de Cartão de Cidadão.

**Objetivo:** Disponibilizar aos parceiros os equipamentos acessórios para complementar o posto de trabalho.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Apoio ao Utilizador



### 3.3 Infraestrutura como Serviço (IaaS)

Serviço que disponibiliza servidores virtuais em ambiente *Cloud* (“na nuvem”) privada ou pública, de acordo com as necessidades identificadas.

Este serviço divide-se em quatro áreas:

- Servidores virtuais VMWare
- Servidores virtuais Microsoft Hyper-V
- Servidores virtuais Oracle VM
- Servidores virtuais Azure

**Objetivo:** Disponibilizar infraestrutura de forma rápida e flexível para resposta a necessidades dos projetos e das equipas técnicas.

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

#### Responsável

Departamento de Administração de Sistemas



### 3.4 Plataforma como Serviço (PaaS)

Serviço integrado que disponibiliza uma plataforma aplicacional através da Internet (na nuvem), de forma escalável e com alta disponibilidade. Esta plataforma comporta sistemas para disponibilização de sites web, serviço de *mailing*, questionários online e de gestão de cursos online. Este serviço inclui também a infraestrutura como serviço (IaaS).

**Objetivo:** Disponibilizar uma plataforma aplicacional que permita a implementação e exploração de aplicações e bases de dados, sendo o Instituto de Informática I.P. responsável por manter o *software* e *hardware* dessa plataforma. No serviço não está contemplada a disponibilização (*deployment*), manutenção ou alteração das aplicações e bases de dados que correm na plataforma.

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

#### Responsável

Departamento de Administração de Sistemas



### 3.5 Alojamento "Housing"

Este serviço disponibiliza espaço no Centro de Processamento de Dados (*Data Center*) para alojamento de bastidores ou espaço em bastidor para instalação de servidores.

Este serviço divide-se em duas áreas:

- Alojamento "Housing" de Bastidores: Alojamento de infraestrutura TI (bastidores) de outros organismos nos Centros de Processamento de Dados do Instituto de Informática, I.P.
- Alojamento "Housing" em Bastidores: Alojamento de equipamento TI de outros organismos em bastidores existentes nos Centros de Processamento de Dados do Instituto de Informática, I.P.

**Objetivo:** Disponibilizar os meios técnicos necessários ao alojamento de Infraestrutura TI de parceiros nos Centros de Processamento de Dados do Instituto de Informática, I.P..

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

24 horas x 7 dias

#### Responsável

Departamento de Administração de Sistemas





## 4. Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações (Macro serviço)

### 4.1 Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações

Serviço que suporta a atividade que a Segurança Social desenvolve na sua ação inspetiva e contraordenacional.

De entre as funcionalidades deste sistema destacam-se as necessárias à intervenção dos serviços de inspeção da Segurança Social perante os Agentes Económicos e Cidadãos, bem como a atuação face a situações de incumprimento das obrigações perante a Segurança Social.

**Objetivo:** Garantir o suporte à atividade de gestão dos processos de trabalho com vista à averiguação das obrigações perante a Segurança Social.

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

#### Responsável

Departamento de Gestão de Aplicações



## 4.2 Aplicações da Área Social

Serviço que suporta a atividade que a Segurança Social desenvolve na área de apoio social. Abrange a disponibilização de várias funcionalidades direta e indiretamente relacionadas com a Ação Social. Está incluída neste serviço a gestão da linha telefónica de emergência social, assim como a atividade associada ao relacionamento com as Instituições Particulares de Solidariedade Social. A intervenção nas comissões de proteção de crianças em risco, bem como o processo de adoção também fazem parte deste serviço.

**Objetivo:** Assegurar os serviços necessários ao nível da ação social, facultando soluções para articulação com entidades protocoladas nesta área, e respondendo às necessidades de estruturas que operam no terreno.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento

Departamento de Gestão de Aplicações



### 4.3 Aplicações Estruturais

Serviço de suporte às várias aplicações, concentrando a gestão transversal de informação essencial à caracterização das entidades que se relacionam com a Segurança Social. São disponibilizadas ferramentas para gestão de cadastro (identificação, qualificação de agregados familiares), gestão de remunerações mensalmente declaradas à Segurança Social, bem como medidas de incentivo ao emprego. Este serviço providencia ainda as parametrizações globais necessárias ao funcionamento do Sistema de Informação da Segurança Social.

**Objetivo:** Suporte à atividade que permite ter uma caracterização unívoca das entidades, fornecendo igualmente os mecanismos para a constituição e gestão da carreira contributiva ao longo da vida ativa do Cidadão.

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

#### Responsável

Departamento de Gestão de Aplicações

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento



## 4.4 Gestão de Fundos

Serviço que suporta a gestão dos fundos cuja gestão é da responsabilidade de organismos da Segurança Social.

Permite o suporte da atividade do fundo de garantia salarial acionado mediante a necessidade da Segurança Social intervir para garantir direitos adquiridos dos trabalhadores. Igualmente, providencia a ferramenta de suporte à gestão do regime publico de capitalização, que se traduz na acumulação de determinado valor mensal, com vista à constituição de um complemento salarial para utilização em acumulação com reforma ou outras situações excecionais previstas no regime.

**Objetivo:** Assegurar os serviços necessários no âmbito da gestão de fundos da responsabilidade da Segurança Social.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Aplicações

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento



## 4.5 Aplicações de Pensões

Serviço que suporta toda a atividade associada a atribuição e manutenção do regime de pensões do sistema da Segurança Social.

Pode ser considerada neste âmbito a atribuição de pensões de velhice, sobrevivência e invalidez, de acordo com os respetivos regimes, legalmente suportados. Igualmente são tratadas as pensões unificadas por articulação com a Caixa Geral de Aposentações (CGA).

É também mantida a atividade associada ao pagamento de pensões por riscos profissionais.

**Objetivo:** Garantir o funcionamento de toda a área de pensões e subsídios associados da Segurança Social.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Aplicações



## 4.6 Aplicações da Área de Prestações

Serviço que garante a operacionalização das prestações sociais de natureza contributiva e não contributiva na Segurança social.

É suportado, através deste serviço, o funcionamento das prestações de desemprego, doença, parentalidade e assistência a filhos, de carácter substitutivo dos rendimentos. É ainda efetuada a gestão do abono de família para crianças e jovens e os restantes subsídios previstos na proteção familiar. A funcionalidade de verificação de incapacidade, nomeadamente da doença, é também por esta via providenciada.

Está ainda integrado neste grupo, o Complemento Solidário de Idosos e o Rendimento Social de Inserção.

**Objetivo:** Garantir o funcionamento de toda a área de prestações sociais da Segurança Social.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Aplicações



## 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita

Serviço que garante a operacionalização dos pagamentos, da cobrança e da gestão de dívida à Segurança Social.

Faculta funcionalidades que permitem assegurar os pagamento na Segurança Social, prestacionais e outros e suporta igualmente funcionalidades de recebimento.

A gestão da dívida e processos associados, quer se trate de dívida voluntária ou já em execução fiscal, é também assegurada por este serviço. É providenciada uma funcionalidade que permite conhecer a "posição atual" integrada das entidades que se relacionam com a Segurança Social.

**Objetivo:** Suporte às operações de pagamento e recebimento, gestão de contribuições e gestão da dívida à Segurança Social.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Aplicações



## 4.8 Soluções de Canais Financeiros

Serviços que centralizam a gestão de todos os canais financeiros, responsáveis tanto pela interpretação e alinhamento em termos de semântica, como pela validação, orquestração e comunicação entre as aplicações de negócio do Sistema de Informação da Segurança Social e os sistemas informáticos das entidades financeiras externas, com os quais a Segurança Social estabelece protocolos ou contratos neste âmbito.

**Objetivo:** Suporte a toda a atividade de gestão de canais financeiros, providenciando soluções de integração entre as aplicações de negócio, com necessidades desta natureza, e as entidades externas com quem se estabeleça protocolo ou contrato neste âmbito.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento

Departamento de Gestão de Aplicações



## 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros

Serviço que suporta todas as operações/transações financeiras e administrativas necessárias ao funcionamento dos organismos da Segurança Social, em todas as atividades para cumprimento da sua missão.

De entre as funcionalidades deste sistema destacam-se as necessárias à programação, execução e controlo orçamental de todo o Orçamento da Segurança Social, bem como as funcionalidades que permitem a contabilização de todas as prestações pagas e contribuições recebidas.

**Objetivo:** Suporte às operações/transações financeiras e administrativas dos organismos da Segurança Social.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Aplicações



## 4.10 Aplicações de Gestão Documental

Serviço de integração de processos e gestão dos fluxos de informação da organização.

**Objetivo:** Garantir a gestão da documentação, através de soluções de gestão documental, que permitem a redução de custos administrativos.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Clientes

Departamento de Arquitetura e de Desenvolvimento



## 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento

Serviço composto por soluções de suporte à gestão do atendimento ao público, nos serviços da Administração Pública, realizado por diferentes canais (presencial, telefónico e eletrónico).

**Objetivo:** Gerir e monitorizar o atendimento tendo em consideração os diferentes canais (Presencial, Contacto telefónico e *on-line*), de forma a melhorar os serviços disponibilizados aos cidadãos e agentes económicos.

### Níveis de Serviço

Níveis de serviço para a Aplicação: CC – Centro de Contacto (Contact Center)

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

Níveis de serviço para as restantes aplicações que suportam o serviço 4.11 Soluções de Gestão Atendimento

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Sábado: 8.00h – 12.00h e 13.00h – 15.30h

### Responsável

Departamento de Gestão de Clientes



## 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais

Serviço que suporta a gestão do ciclo de atribuição do Cartão Europeu de Seguro de Doença, utilizado em viagem no espaço europeu e nos países com acordos bilaterais específicos. É da responsabilidade da Segurança Social gerir o pedido inicial e a manutenção associada à atribuição e renovação deste cartão.

**Objetivo:** Suporte à gestão do ciclo do cartão de doença e a operações/emissão do mesmo.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Aplicações



## 4.13 Portais Informativos e Transacionais

Serviços direcionados para ambiente *web*, nomeadamente a criação e manutenção de portais e sites, e o desenvolvimento de aplicações *web*.

**Objetivo:** Suporte a toda a atividade de construção e gestão de portais informativos e transacionais, providenciando soluções e assegurando o cumprimento do estabelecido em termos de arquitetura técnica e tecnológica.

### Níveis de Serviço

Níveis de serviço para as Aplicações: Intranet, extranet, share, drive e base de conhecimento - saber

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	8d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

Níveis de serviço para as restantes aplicações que suportam o serviço 4.13 Portais Informativos e Transacionais

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento

Departamento de Gestão de Aplicações



## 4.14 Interoperabilidade

Serviços de interoperabilidade que visam a ligação direta e segura entre organismos públicos e entre estes e as empresas, para transmissão de dados/informação, através da comunicação entre sistemas informáticos.

**Objetivo:** Garantir a simplificação administrativa e a redução de custos de contexto para os cidadãos e agentes económicos.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Arquitetura e Desenvolvimento

Departamento de Gestão de Aplicações



## 4.15 Rendimentos

Serviço de suporte às várias aplicações, concentrando a gestão transversal de informação relativa a rendimentos/património das entidades que se relacionam com a Segurança Social. Este serviço providencia ainda a consulta da "imagem" dos dados da Autoridade Tributária e Aduaneira.

**Objetivo:** Suporte à atividade que permite ter uma caracterização das entidades em termos dos seus rendimentos.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	7d	14d	30d	180d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Aplicações





## 5. Formação e Recursos Pedagógicos (Macro serviço)

### 5.1 Formação e-Learning

Serviço de conceção, desenvolvimento e disponibilização de cursos e produtos de *formação e-learning* sobre os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P.. Produção dos conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e os objetivos a atingir.

**Objetivo:** Dotar os utilizadores dos serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. das competências adequadas para a sua correta utilização e boa experiência de utilização.

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	5d	7d	15d	25d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	1d	2d	2d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 17.00h

#### Responsável

Departamento de Gestão de Clientes



## 5.2 Formação Presencial

Serviço de conceção, desenvolvimento e disponibilização de produtos de formação presencial sobre os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P., ministrando ações de formação para utilizadores e para formadores. Produção dos conteúdos pedagógicos de acordo com as necessidades dos destinatários e os objetivos a atingir.

**Objetivo:** Dotar os utilizadores dos serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. das competências adequadas para uma correta utilização e boa experiência de utilização.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	5d	10d	25d	30d	A planear
Tempo de resolução de incidente	N/A	N/A	N/A	N/A	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 17.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Clientes



## 5.3 Produção de Recursos Pedagógicos

Produção e disponibilização de recursos pedagógicos, como Tutoriais, Ajudas Contextuais, Manuais Passo a Passo e Vídeos Demonstrativos, sobre serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P., de acordo com as necessidades dos destinatários e os objetivos a atingir.

**Objetivo:** Dotar os utilizadores dos serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. das competências à sua utilização.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	2d	5d	10d	15d	A planear
Tempo de resolução de incidente	N/A	N/A	N/A	N/A	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 17.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Clientes





## 6. Gestão de Informação (Macro serviço)

### 6.1 Sistemas Inteligentes de Apoio à Decisão (Datamarts/SESS)

Serviço de conceção, planeamento, execução e controlo de projetos de produção e recolha de dados, com vista ao seu tratamento como informação estatística e à sua utilização como indicadores de gestão.

**Objetivo:** Conceber, desenvolver e gerir sistemas de extração de dados e bases de dados para tratamento de informação estatística e apoio à decisão.

#### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	5d	10d	20d	30d	A planear
Tempo de resolução de incidente	3d	5d	7d	10d	
Disponibilidade	99%				

#### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

#### Responsável

Departamento de Análise e Gestão de Informação



## 6.2 Disponibilização de Dados e Informação

Serviço de desenvolvimento de processos de extração e cruzamento de dados a pedido do utilizador.

**Objetivo:** Disponibilização de dados e informação para suporte à decisão.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	3d	5d	10d	20d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	4d	9d	19d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Análise e Gestão de Informação



## 6.3 Processos de Qualidade de Dados

Serviço que permite desenvolver, atualizar e gerir sistemas e processos de deteção e controlo de qualidade de dados.

**Objetivo:** Desenvolvimento de processos de qualidade de dados, que incrementem a fiabilidade do Sistema de Informação da Segurança Social.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	5d	10d	20d	30d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4d	9d	19d	29d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Análise e Gestão de Informação



## 6.4 Estatísticas da Segurança Social (portal informativo)

Serviço que permite a disponibilização das estatísticas da Segurança Social

**Objetivo:** Manutenção do Sistema de Estatísticas da Segurança Social e disponibilização de estatísticas no portal da Segurança Social

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	5d	10d	20d	30d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	N/A	N/A	N/A	
Disponibilidade	99%				

(estas estatísticas são do portal informativo e definidas pelo gabinete. O incidente neste contexto aplica-se a uma incorreção na disponibilização do portal, pelo que apenas está preenchido o nível 1)

### Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

### Responsável

Departamento de Análise e Gestão de Informação



## 6.5 Difusão Massiva de Informação

Serviço que permite o envio de informação padronizada ou personalizada, em papel (ou em PDF) e por email e SMS (*Short Message Service*), a um elevado número de destinatários.

**Objetivo:** Permitir a comunicação personalizada, de forma célere e com controlo das mensagens recepcionadas pelos destinatários.

### Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	3d	5d	10d	15d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	1d	2d	2d	
Disponibilidade	99%				

### Horário de suporte

Dias úteis das 08.00h às 20.00h

### Responsável

Departamento de Gestão de Clientes

Departamento de Arquitetura e de Desenvolvimento



## Contactos

Pedidos de serviço ou de informação devem ser dirigidos ao Departamento de Gestão de Clientes através dos seguintes meios:

**Correio eletrónico:** [ii-gestaoclientes@seg-social.pt](mailto:ii-gestaoclientes@seg-social.pt)

**Telefone:** 21 423 01 78

## Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor(es)
29-04-2008	1.0	Preparação do documento para aprovação e publicação	Gestor de Níveis de Serviço
01-10-2009	2.0	Atualização do Catálogo de Serviços	Gestor de Níveis de Serviço
03-03-2010	3.0	Efetuada revisão do Catálogo de Serviços, resultante do Assessment à Norma ISO/IEC 20000.	Gestor de Níveis de Serviço
19-10-2011	4.0	Adicionados os seguintes serviços; SID, SIGA, OCIP, SPMC, MICP e as versões Web de CPCJ e PCAAC e atualizados os componentes de Ação Social. Atualização do logótipo do II, I.P. e alteração para Glossário na Intranet.	Gestor de Níveis de Serviço
02-12-2014	5.0	Atualização do Catálogo de Serviços	Gestor de Níveis de Serviço
07-12-2016	6.0	Adicionados os serviços: CDM, ONG, LOFF, CI/PA, Plataforma de serviços de interoperabilidade – base e nova funcionalidade no serviço SEF. Retirados os serviços: SCARE, DRI e DRO. Atualização das descrições/objetivos dos serviços: GUS, GRS, SSD, GR, SID, SEF e PTSS (novo PTIN). Atualização da Designação do Ministério.	Responsável de Processo
02-10-2017	7.0	Atualização do Catálogo de Serviços	Responsável de Processo
26-03-2018	7.1	Adicionado o serviço 4.15 Rendimentos	Responsável de Processo
13-07-2018	7.2	Atualização de responsáveis de serviços do Macro Serviço “Comunicações”; alteração da descrição dos serviços “1.1 Suporte técnico ao utilizador”, “2.1 Comunicações Unificadas” e “3.4 Plataforma como serviço (PaaS)” e alteração do ícone representativo do Macro Serviço “Formação e Recursos Pedagógicos”	Responsável de Processo
10-10-2018	7.3	Adicionado o serviço “2.6 Certificados de Segurança para Servidores” e inserido um parágrafo nas Notas Prévias referente à forma como é definida a prioridade dos pedidos de serviço e incidentes reportados.	Responsável de Processo
08-10-2019	8.0	Na secção de Notas Prévias foram adicionados os conceitos de Incidente e de Pedido de Serviço, os novos níveis de serviço, foram atualizados os conceitos dos novos níveis de serviço, adicionadas as novas tabelas de Urgência, Impacto e Prioridade. Em todos os serviços foi adicionada a tabela com	Responsável de Processo

		<p>os novos níveis de serviço.</p> <p>A descrição do macro serviço “2. Comunicações” , foi atualizada de acordo com o novo serviço 2.7.</p> <p>Adicionado o serviço “2.7 Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) - Ponto de Acesso”.</p> <p>Alterados os nomes dos serviços “6.1 para Sistemas inteligentes de apoio à decisão (Datamarts/SESS)” e “6.4 para Estatísticas da Segurança Social (Estatísticas Portal Informativo)”</p>	
08-05-2020	8.1	<p>Alterada a designação do serviço “3.2 Acessórios” para “3.2 Periféricos”</p> <p>Alterada a designação do serviço “4.3 Aplicações de Caracterização de Entidades” para “4.3 Aplicações Estruturais”</p> <p>Alterada a designação dos serviços “4.11 Soluções de Gestão Atendimento” e “4.10 Soluções de Gestão Documental” para “4.11 Aplicações de Gestão Atendimento” e “4.10 Aplicações de Gestão Documental”</p> <p>A designação do serviço “4.1 Aplicações da Área Inspetiva” foi alterada para “4.1 Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações”</p>	Responsável de Processo



**INSTITUTO  
DE INFORMÁTICA**