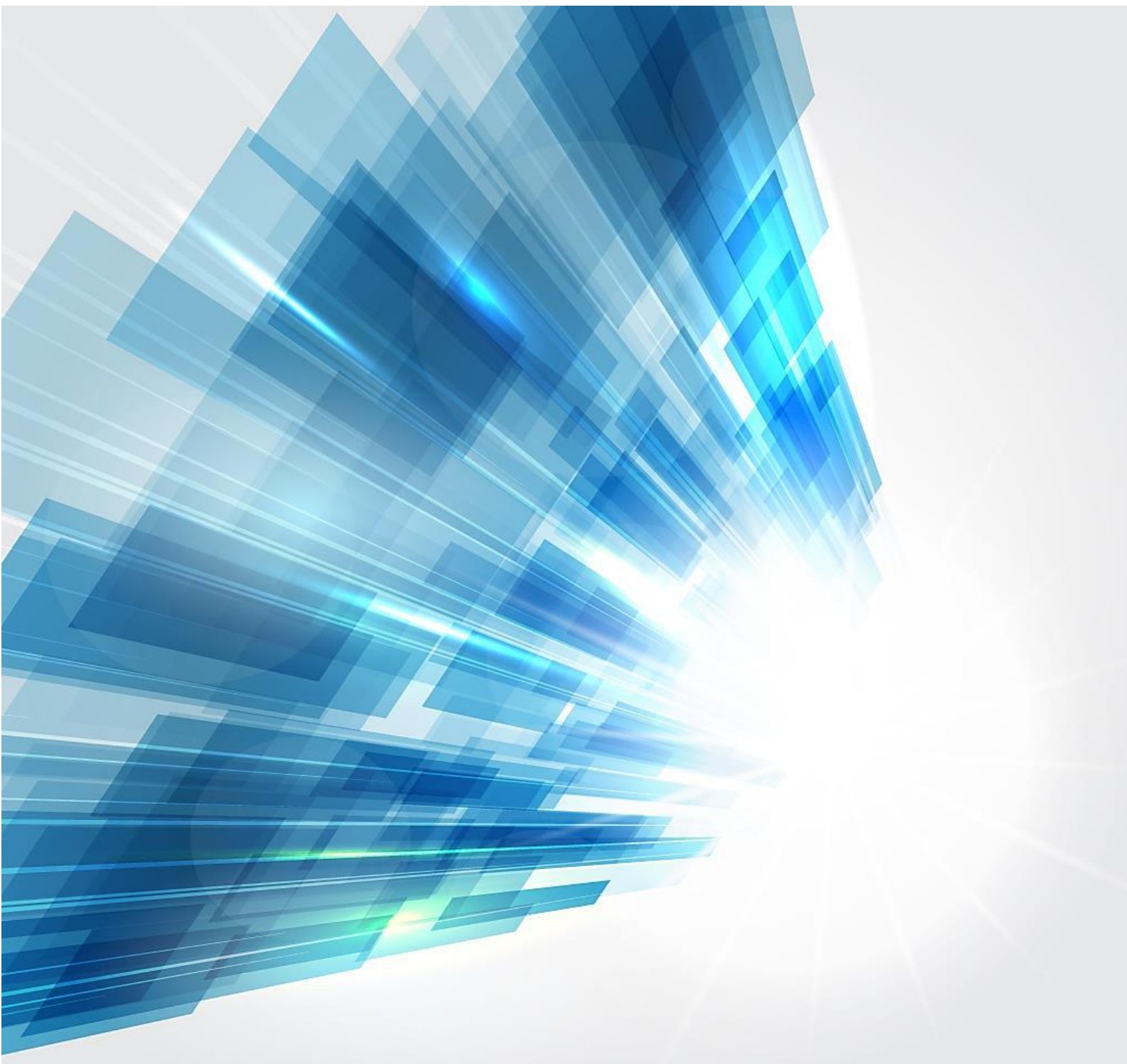


Catálogo de Serviços Técnico

Versão 3.8



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

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

Objetivo	11
Âmbito	11
Audiência	11
Glossário	11
Como ler o Catálogo	12
Serviços Externos	12
Serviços de suporte interno	15
Conceitos	16
A) Serviços Externos	20
1. Suporte Técnico	20
1.1 Suporte Técnico ao Utilizador	20
• Suporte - Utilizador final	20
• Suporte - Utilizador final	22
• SuporteIT - Técnicos de Suporte	22
1.2 Suporte Técnico Aplicacional	24
1.3 Suporte Técnico de Infraestruturas	26
2. Comunicações.....	28
2.1 Comunicações Unificadas.....	28
• Instant Messaging	30
• VoIP - Comunicação de voz por IP.....	31
• Software cliente (Microsoft Teams ou Jabber)	32
2.2 Videoconferência	35
• Sala Virtual de Videoconferência	37
2.3 Correio Eletrónico	39
• Exchange	41
• Gestão de quarentena de correio eletrónico.....	42
2.4 VoIP - Comunicação de voz por IP.....	43
• VoIP - Comunicação de voz por IP.....	45

• Software cliente (Microsoft Teams ou Jabber)	46
2.5 Redes de Comunicações.....	48
2.6 Certificados de Segurança para Servidores.....	50
2.7 Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) - Ponto de Acesso	51
• RINA – Reference Implementation of a National Application	53
3. Infraestrutura e Postos de trabalho.....	55
3.1 Posto de Trabalho	55
• Estação padrão.....	58
• Solução de acessibilidade.....	59
3.2 Periféricos.....	61
3.3 Infraestrutura como serviço (IaaS).....	62
3.4 Plataforma como serviço (PaaS)	65
• Wordpress	67
• Moodle	68
• LimeSurvey	70
• Interspire Email Marketer (MLS – <i>Mailing List Service</i>)	71
3.5 Alojamento "Housing"	73
3.6 Robotic/intelligent Process Automation - RPA	75
4. Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações.....	77
4.1 Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações	78
• CO - Contra Ordenações.....	81
• GIL - Gestão de Ilícitos Criminais	82
• SAF - Sistema de Apoio Fiscalização.....	83
4.2 Aplicações da Área Social	84
• ADOP - Adoção	87
• AS - Ação Social	88
• ASIP - Ação Social Interface Parceiros.....	90
• CASA - Caraterização Anual do Sistema de Acolhimento	92
• COOP - Cooperação.....	94
• CPCJ - Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco	95
• LNES - Linha Nacional de Emergência Social	97

• OCIP - Orçamento e Contas das IPSS.....	98
• ONG - Portal de candidaturas das ONG	100
• SAPA - Sistema Atribuição Produtos de Apoio.....	101
• SCARE - Gestão dos Subsídios de Carência Atribuídos pela Ação Social.....	103
• RNCCI - Rede Nacional Cuidados Continuados	104
• PARES 3.0	106
• ECI – Estatuto do Cuidador Informal.....	108
• ATT– Assessoria Técnica aos Tribunais	110
• IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social	111
• C3 – equipamentos respostas sociais.....	113
• PCJ – Proteção de Crianças e Jovens.....	115
• MAAP - Monitorização e Acompanhamento de Acordos e Protocolos	116
• VAGA - Gestão de Vagas.....	117
• PROCOOP	118
4.3 Aplicações Estruturais	120
• ARF - Agregados e Relações Familiares.....	123
• GR - Gestão de Remunerações (c/ Entrega DR's)	124
• GUS - Gestão de Utilizadores e Segurança.....	125
• ID - Identificação	125
• PCIRPC	127
• QLF - Qualificação (c/ QGEN, TI).....	129
• GTE (Qualificação)	130
• GME (Qualificação).....	131
• 4.3.9 GRS - Gestão das Regras do Sistema	132
• CCI – Carreira Contributiva Integrada	133
• ICT – Incentivos à Contratação e Trabalho.....	134
4.4 Gestão de Fundos.....	136
• FGS - Fundo de Garantia Salarial.....	138
• GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho	140
• RPC - Regime Público de Capitalização	142
4.5 Aplicações de Pensões	144

• Sistema de Pensões CNP – Centro Nacional de Pensões	146
• SIP – Sistema de Informação de Pensões.....	147
• GesRisp - Gestão de Riscos Profissionais	149
4.6 Aplicações da Área de Prestações.....	150
• CDM - Carregamento e Disponibilização de Movimentos	153
• CSI - Complemento Solidário para Idosos	154
• DES - Desemprego.....	156
• ITPT - Impedimentos Temporários para o Trabalho	158
• CPA - Controlo do Processo Administrativo.....	159
• LOFF - Layoff.....	160
• PF - Proteção Familiar	161
• RSI - Rendimento Social de Inserção.....	162
• SVI - Sistema de Verificação de Incapacidades	163
• PSI - Prestação Social para Inclusão	164
• AJUDIC - Proteção Jurídica	166
• COVI – Medidas de apoio excecionais no âmbito da pandemia de Covid-19.....	167
• ISE - Informação da Situação Escolar	169
• SAA – Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural	170
• APJ – Apoio Juidiciário.....	171
4.7 Aplicações de Pagamento e Receita	174
• ASCD - Apuramento de Situação e Certificação de Documentos	177
• CE - Citações Eletrónicas	178
• CI - Conta Integrada.....	180
• GC - Gestão de Contribuições	182
• GDS - Gestão de Declaração de Serviço	183
• GT - Gestão de Tesourarias	185
• SEF - Sistema de Execuções Fiscais	187
• SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente	188
• APP - Acordos Planos Prestacionais	190
• SID - Sistema Integrado de Dívida	192
• MIPE - Módulo Integrado de Penhoras.....	193

• AOC - Apuramento Obrigação Contributiva.....	195
• RFE - Recibos e Faturas Eletrónicas.....	197
4.8 Soluções de Canais Financeiros.....	198
• CMP - Controlo e Monitorização de Protocolo	200
• MICAP - Módulo Integrado de Canais de Pagamento (APB, CC, MB, TB, VC)	201
4.9 Módulos Administrativos e Financeiros.....	202
• SIF – AA – Gestão de Imobilizado	204
• SIF – Imobilizado (S4HANA).....	206
• SIF – Contabilidade Analítica (S4HANA)	207
• SIF - Contabilidade Financeira e Tesouraria(S4HANA)	208
• SIF – Contabilidade Orçamental (PSM) (S4HANA)	209
• SIF – Logística (S4HANA)	210
• SIF – Rendas a Receber e Rendas a Pagar (S4HANA)	211
• SIF – Vencimentos (S4HANA)	212
• SIF – BPC – Orçamentação (S4HANA).....	213
• SIF – BPC – Consolidação (S4HANA).....	214
• SIF - GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho (S4HANA).....	215
• SIF – Interfaces SISS (GC, GT, SEF, SICC, SIPSC, TU CNP, CI, APP, SID) (S4HANA).....	216
• SIF – Outras Interfaces (c/ DGO, FEFFS, IGFCSS) (S4HANA)	217
4.10 Aplicações de Gestão Documental.....	219
• Solução de Gestão do Expediente (Smartdocs)	221
4.11 Aplicações de Gestão Atendimento	222
• CC - Centro de Contacto (Contact Center)	224
• GIEC - Gestão de Informação de Exposição do Cliente	226
• sigã - Sistema de Informação para Gestão do Atendimento	228
• sigApp – Aplicação móvel do sigã.....	230
• V360 - Visão 360.....	231
4.12 Aplicações de Acordos Internacionais.....	233
• CESD - Cartão Europeu Seguro Doença.....	235
• DLA – Determinação da Legislação Aplicável.....	237
4.13 Portais informativos e Transacionais	239

• SSD - Segurança Social Direta.....	242
• PTIN - Portal Informativo da Segurança Social.....	244
• Centro Relações Laborais Informativo	245
• Inspeção Geral.....	247
• Intranet (web.seg-social.pt) e Intranet 2.0 (intranet.seg-social.pt).....	249
• Site da Secretaria Geral do MTSSS	250
• PREVPAP	252
• Portal Revita	254
• Segurança Social Consigo	255
• ENIPSSA	257
• sãber – portal do conhecimento	258
• Extranet	260
• Portal de Parceiros	262
• INR - Portal do Catálogo de Produtos de Apoio	263
• INR - Portal Informativo	265
• GEP - Portal Informativo.....	266
• Portal POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	268
• CNPDPCJ	269
• Portal Informativo Fundos de Compensação.....	271
• Portal Informativo da Carta Social	272
• Portal Informativo da Garantia para a Infância.....	274
• Portal Informativo do SIGA	275
4.14 Interoperabilidade.....	276
• Plataforma de Serviços de Interoperabilidade.....	276
• Tarifa Social	281
• Anexo SS – Integração com a AT	282
• Meios de Prova de Beneficiários da Assistência na Doença a Militares - M104.....	284
• Consultas por parte da CGA	285
• Consultas SS por parte do Ministério da Justiça	287
• Consulta de Situação Contributiva	289
• Subsídios Gasóleo Agrícolas – Integração com a DGADR	289

4.15 Rendimentos	291
• CDF - Consulta de Dados às Finanças	291
• GREND - Gestão de Rendimentos	291
• CDF - Consulta de Dados às Finanças	293
• GREND - Gestão de Rendimentos	295
4.16 Simplificação do Ciclo Contributivo.....	296
5. Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação	299
5.1 Formação a Distância	299
• SGFORM -Sistema de Gestão de Formação	299
• Weblets - Plataforma de formação a distância	299
• SGFORM -Sistema de Gestão de Formação	301
• Weblets - Plataforma de formação a distância	302
5.2 Formação Presencial	304
5.3 Produção de Recursos Pedagógicos	306
5.4 Conteúdos para Comunicação	308
6. Gestão de Informação.....	310
6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão (Datamarts/SESS)	310
• Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS)	312
6.2 Disponibilização de dados e informação.....	314
• Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS)	316
6.3 Processos de Qualidade de dados.....	318
6.4 Estatísticas da Segurança Social (Estatísticas Portal Informativo)	320
• Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS)	322
6.5 Difusão massiva de informação	324
• EME - Envio Massivo de E-mails	326
B) Serviços de Suporte Interno.....	328
1. Acreditação de Software	328
2. Administração de Bases de Dados	330
3. Arquitetura de Bases de Dados	332
4. Administração de Comunicações	334
5. Administração de Middleware e Aplicações	336

6. Administração de Sistemas	338
7. Administração de Storage e Backups	342
8. Suporte Técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento	344
9. Helpdesk.....	346
10. Monitorização e Operação	348
11. Supervisão	351
12. Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações.....	354
13. Gestão de Acessos.....	356
Histórico de Alterações	359

Objetivo

O Catálogo de Serviços Técnico tem como objetivo dar a conhecer as aplicações e restantes componentes dos serviços externos do Instituto de Informática, I.P.. São ainda descritos os serviços internos que suportam a prestação e disponibilização dos serviços constantes do Catálogo de Serviços do Instituto.

Âmbito

Todos os serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação prestados pelo Instituto, quer para as suas entidades parceiras, quer internamente, para suporte aos serviços disponibilizados.

Audiência

Departamentos, gestores de projeto, área responsável pela gestão da ferramenta ITSM, equipas técnicas e colaboradores com necessidade de conhecer informação detalhada sobre os serviços prestados pelo Instituto de Informática, I.P.

Glossário

Consultar o [Glossário \(REG139\) na Intranet](#)

Como ler o Catálogo

O Catálogo apresenta uma caracterização detalhada de cada um dos **serviços externos** identificados no Catálogo de Serviços do Instituto e o detalhe das **aplicações** que o constituem, quando aplicável, bem como a descrição dos **serviços de suporte internos**.

Serviços Externos

A informação referente aos serviços externos e respetivas aplicações está organizada em 3 níveis:

- 1.º nível: Macro Serviço
- 2.º nível: Serviços externos que pertencem ao Macro Serviço
- 3.º nível: Aplicações que constituem o serviço externo.

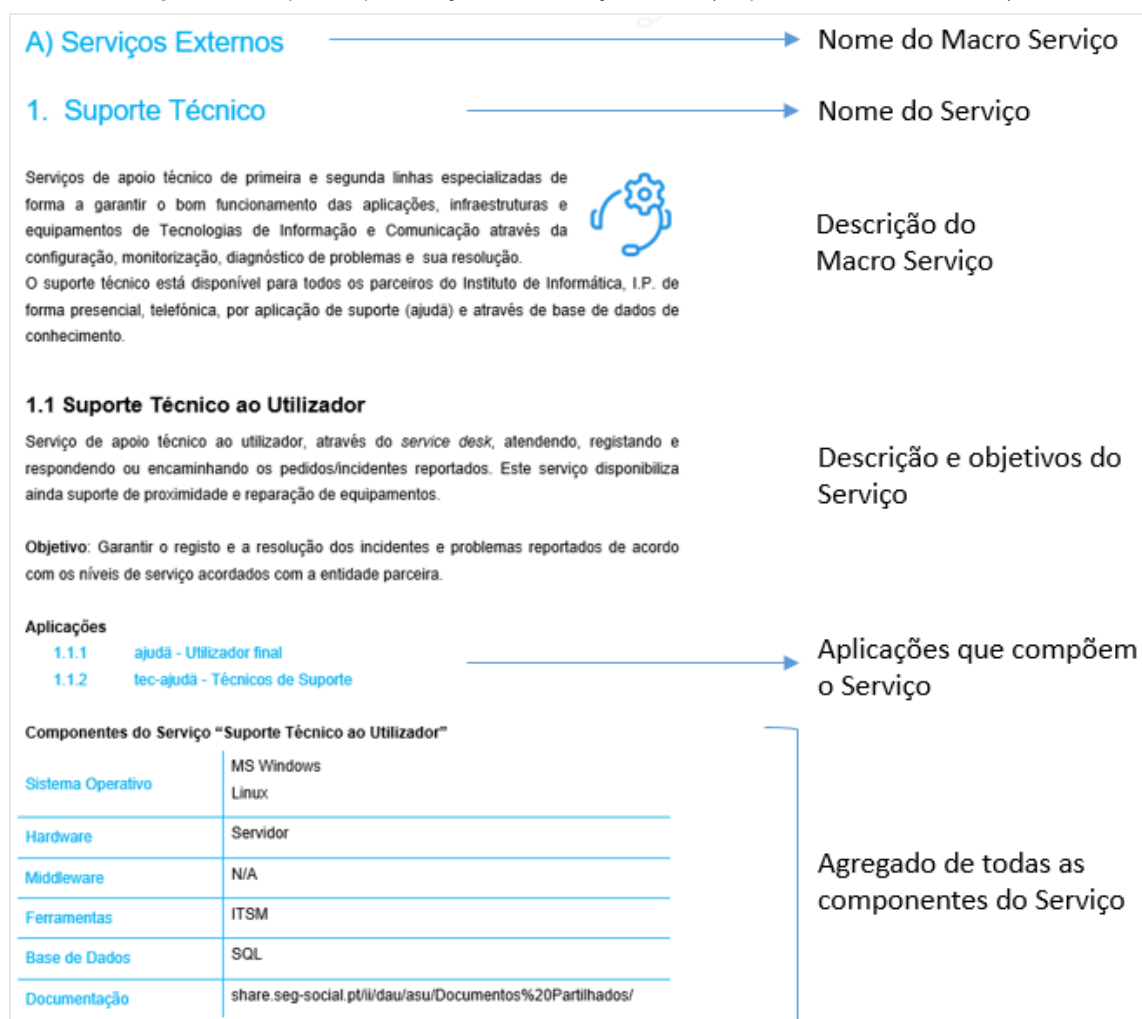
Exemplo:

- 4. Desenvolvimento de Manutenção de Aplicações (Macro Serviço)
- 4.1 Soluções de Gestão de Atendimento (Serviço)
- 4.1.4 sigã – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (Aplicação)

Caracterização dos serviços externos

A caracterização dos serviços externos é apresentada da seguinte forma:

- Descrição do Serviço,
- Aplicações que compõem o serviço,
- Componentes do Serviço, subdivididos em:
 - Sistema Operativo,
 - Hardware,
 - Middleware,
 - Ferramentas,
 - Bases de Dados,
 - Documentação e
 - Processos
- Serviços de Suporte,
- Dependências entre Serviços,
- Níveis de Serviço,
- Horário de suporte,
- Requisitos de Segurança e
- Responsável do Serviço e seus contactos.

Figura 1: Exemplo da apresentação de um serviço externo ("Suporte Técnico ao utilizador")

Na sequência da apresentação de cada serviço externo são caracterizadas as **aplicações** que o constituem.

Caracterização das aplicações

As aplicações são caracterizadas do seguinte modo:

- Descrição da aplicação
- Componentes do Serviço, subdivididos em:
 - Sistema Operativo,
 - Hardware,
 - Middleware
 - Ferramentas,
 - Bases de Dados,
 - Documentação e
 - Processos
 - Interoperabilidade (aplicável apenas no serviço 4. Desenvolvimento e Manutenção de aplicações)

- Serviços de Suporte,
- Dependências entre Serviços,
- Níveis de Serviço da aplicação,
- Horário de suporte da aplicação,
- Requisitos de Segurança da aplicação e
- Responsável pela aplicação (nome e contactos).

Nos casos em que as aplicações de um serviço têm as mesmas características, a informação é apresentada de forma agregada e com referência à localização da informação (com hiperligação).

Figura 2: Exemplo da apresentação de uma aplicação (“Desemprego”)

4.6.3 DES - Desemprego (c/ CPA) O subsistema Desemprego permite gerir a atribuição, processamento e pagamento das prestações da área funcional de desemprego de forma uniformizada e a nível nacional.	
Componentes do Serviço que a aplicação utiliza	
Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.ies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão de Clientes e Níveis de Serviço Gestão Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade
Interoperabilidade	Prestações de Desemprego - integração com IEFP
Serviços de Suporte Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações	

Serviços de suporte interno

A informação referente aos serviços internos não está representada por hierarquia de serviços e a partir desta versão (3.0) passam a ter definidos os respetivos níveis de serviço (Operational level agreements - OLA's).

Caracterização dos serviços de suporte interno

A caracterização dos serviços de suporte interno é apresentada da seguinte forma:

- Descrição do Serviço,
- Serviços externos suportados,
- Componentes do Serviço, subdivididos em:
 - Aplicações
 - Sistema Operativo,
 - Hardware,
 - Middleware,
 - Ferramentas,
 - Bases de Dados,
 - Documentação e
 - Processos
- Níveis de Serviço (OLA),
- Horário de suporte,
- Requisitos de Segurança e
- Responsável do Serviço e seus contactos.

Conceitos

Serviços Externos

Serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. às suas entidades parceiras. Não estão incluídos neste Catálogo os serviços que se encontrem em fase de planeamento ou desenvolvimento, bem como outros que já não estejam ativos.

Serviços de Suporte Interno

Serviços internos indispensáveis para suportar a criação e disponibilização dos serviços externos que são disponibilizados às entidades parceiras.

Aplicações

Aplicações informáticas (software) que constituem os serviços. Não estão incluídas neste Catálogo as aplicações que se encontrem em fase de planeamento, ou desenvolvimento, bem como outras que já não estejam ativas ou às quais já não seja prestado suporte.

Sistema Operativo

Programa ou um conjunto de programas cuja função é gerir os recursos do sistema, fornecendo uma interface entre o computador e o utilizador.

Hardware

Infraestruturas e equipamentos que suportam a prestação do serviço.

Middleware

Software que reside entre um sistema operativo e as aplicações que são executadas no mesmo. Funcionando essencialmente como uma camada de tradução oculta, o middleware possibilita a comunicação e a gestão de dados para aplicações distribuídas.

Interoperabilidade

O serviço 4.14 Interoperabilidade pertence ao Macro Serviço “4. Desenvolvimento e Manutenção de aplicações”, e reúne as aplicações que contêm webservices ou outras formas de troca de dados.

Sempre que um serviço sirva ou dependa de mais que um projeto, está caracterizada autonomamente no serviço 4.14 – Interoperabilidade.

Quando represente exclusivamente uma componente de uma determinada aplicação/projeto, está identificado como uma interoperabilidade, em conjunto com as restantes características da aplicação.

Ferramentas

Programas informáticos que apoiam a criação e disponibilização de serviços externos e de serviços de suporte interno.

Documentação

Informação de apoio técnico, e/ou indicação do repositório da informação, para compreensão e utilização dos serviços e aplicações.

Processos

Identificação dos processos da cadeia de valor do Instituto, e de procedimentos, que se relacionam com os serviços e aplicações disponibilizados.

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

Nível de Urgência	Critério
1 – Alta Urgência	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.
2 – Média Urgência	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.
3 – Baixa Urgência	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
1 – Alto Impacto	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.
2 – Médio Impacto	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.
3 – Baixo Impacto	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.

Horário de Serviço da Aplicação

Respeita ao intervalo temporal máximo em que a aplicação deverá estar disponível para utilização. Este horário é usado para calcular a disponibilidade.

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.



A) Serviços Externos

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 e através de base de dados de conhecimento.

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 suporte de proximidade e reparação de equipamentos e faz a gestão de acessos organizacionais e aplicativos 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.

Aplicações

- [Suportê - Utilizador final](#)
- [SuporteIT - Técnicos de Suporte](#)

Componentes do Serviço “Suporte Técnico ao Utilizador”

Sistema Operativo	MS Windows
	Linux
Hardware	Servidor
Middleware	N/A



Ferramentas	ITSM
Base de Dados	SQL
Documentação	share.seg-social.pt/ii/dau/asu/Documentos%20Partilhados/
Processos	Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço Gestão de Problemas Gestão Segurança Informação

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
Arquitetura de Bases de Dados
Administração de Comunicações
Administração de Sistemas
Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

2.5 Redes de comunicações
3.1 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
Sábado: 08.00h às 12.00h e 13.00h às 15.00h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal dos utilizadores
- Controlo de acessos lógicos e físicos



- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação - por defeito, a informação é classificada como USO INTERNO
- Integração no mapa de backups
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável do Serviço

Nome: Alexandre Murgeiro

E-mail: Alexandre.J.Murgeiro@seg-social.pt

Departamento: DAU-ASU

- **Suportê - Utilizador final**

Suportê - Utilizador final

Portal de Apoio ao Utilizador é a solução disponibilizada para apoio aos utilizadores finais dos parceiros que usam os SI disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P.. Trata-se de uma aplicação de helpdesk que permite aos utilizadores procurar soluções para o seu problema e resolvê-lo com autonomia. Adicionalmente, permite a colocação de pedidos de helpdesk relacionados com as aplicações, infraestruturas e equipamentos informáticos e de comunicações providenciados pelo Instituto. Através da aplicação os utilizadores poderão acompanhar os pedidos que tenham formulado e que estejam em curso, bem como consultar os pedidos resolvidos. Esta solução comunica com o SuportelT, enviando pedidos (*tickets*) para esta.

- **SuportelT - Técnicos de Suporte**

SuportelT – Técnicos de Suporte

Solução de helpdesk que permite a colocação de *tickets* dos utilizadores das aplicações (parceiros) à equipa de helpdesk do Instituto de Informática, I.P.. Permite a análise e a intervenção das mesmas pela equipa de helpdesk.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 1.1 Suporte Técnico ao Utilizador](#)

Serviços de Suporte

[Ver 1.1 Suporte Técnico ao Utilizador](#)



Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 1.1 Suporte Técnico ao Utilizador](#)

Níveis de Serviço

[Ver 1.1 Suporte Técnico ao Utilizador](#)

Horário de suporte

Suportê e SuporteIT: Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Suportê: Sábado: 08.00h às 12.00h e das 13.00h às 15.00h

Horário de Serviço da Aplicação

Suportê e SuporteIT: 7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 1.1 Suporte Técnico ao Utilizador](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API



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.

Componentes do Serviço “Suporte Técnico Aplicacional”

Sistema Operativo	Windows
	Linux
Hardware	Servidor
	Equipamento de Rede
	Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	ITSM
	CA APM
	MOL
	Solarwinds
Base de Dados	Oracle
	SQL Server
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço
	Gestão de Problemas
	Gestão Segurança Informação

Serviços de Suporte

Administração de Sistemas

Administração de Middleware e Aplicações

Supervisão

Administração de Bases de Dados

Arquitetura de Bases de Dados

Monitorização e Operação

**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

N/A

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal dos utilizadores
- Controlo de acessos lógicos e físicos
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação - por defeito, a informação é classificada como USO INTERNO
- Integração no mapa de backups
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Segregação de ambientes

Responsável do Serviço

Nome: Rui Castro

E-mail: Rui.P.Castro@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA



1.3 Suporte Técnico de Infraestruturas

Serviço de apoio de 2.ª 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.

Componentes do Serviço “Suporte Técnico de Infraestruturas”

Sistema Operativo	Windows Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Ferramenta de ITSM Solarwinds
Base de Dados	Oracle SQL Server
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço Gestão de Problemas Gestão Segurança Informação

Serviços de Suporte

Administração de Sistemas
Administração de Storage e Backups
Administração de Comunicações



Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

N/A

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal dos utilizadores
- Controlo de acessos lógicos e físicos
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação - por defeito, a informação é classificada como USO INTERNO
- Integração no mapa de backups
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Segregação de ambientes
- Segregação de redes

Responsável do Serviço

Nome: Nuno Zulmiro

E-mail: nuno.ferrer.zulmiro@seg-social.pt

Departamento: DAS-AI



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.



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.

Aplicações

- [Instant Messaging](#)
- [VoIP - Comunicação de voz por IP](#)
- [Software cliente \(Microsoft Teams ou Jabber\)](#)

Componentes do Serviço “Comunicações Unificadas”

Sistema Operativo	MS Windows
	Linux
	Cisco IOS
Hardware	Servidores de suporte à solução



Middleware	N/A
Ferramentas	Cisco UCM (Unified Communications Manager) Cisco MCU (Multipoint Control Unit) Microsoft Teams
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Comunicações
- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 2.2 Videoconferência
- 2.4 VoIP - Comunicação de voz por IP
- 2.5 Redes de comunicações
- 3.1 Posto de trabalho
- 3.3 Infraestrutura como serviço (IaaS)

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal dos utilizadores
- Controlo de acessos lógicos e físicos
- Segregação de redes
- Controlo de acessos sobre gravação de imagens

Responsável do Serviço

Nome: Fernando Pereira
E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt
Departamento: DAU-API

- **Instant Messaging**

Serviço de comunicação por mensagens escritas em tempo real, com informação de presença e directório de contactos, suportando a comunicação ponto a ponto ou com grupos de utilizadores.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	MS Windows
Hardware	Servidores de suporte à solução
Middleware	N/A
Ferramentas	Cisco UCM (Unified Communications Manager) Cisco MCU (Multipoint Control Unit) Microsoft Teams
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação



Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Níveis de Serviço**[Ver 2.1. Comunicações Unificadas](#)**Horário de suporte**[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API

- VoIP - Comunicação de voz por IP

Solução tecnológica que suporta as comunicações de voz (chamadas telefónicas e Fax) sobre dados digitais e transmitidos pela Internet ou outra rede de computadores baseada em IP (Protocolo de Internet).

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Cisco IOS
Hardware	Servidores de suporte à solução
Middleware	N/A
Ferramentas	Cisco UCM (Unified Communications Manager)



Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Níveis de Serviço**[Ver 2.1. Comunicações Unificadas](#)**Horário de suporte**[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API

- **Software cliente (Microsoft Teams ou Jabber)**

Solução empresarial de comunicações, incluindo mensagens instantâneas, VoIP e videoconferência.

**Componentes do Serviço que a aplicação utiliza**

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidores de suporte à solução
Middleware	N/A
Ferramentas	Cisco UCM (Unified Communications Manager) Cisco MCU (Multipoint Control Unit) Microsoft Teams
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Níveis de Serviço**[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Horário de suporte**[Ver 2.1 Comunicações Unificadas](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal dos utilizadores



- Segregação de redes
- Controlo de acessos sobre gravação de imagens
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável da Aplicação

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API



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 conectados 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.

Aplicações

- [Sala Virtual de Videoconferência](#)

Componentes do Serviço “Videoconferência”

Sistema Operativo	Windows Linux Cisco IOS
Hardware	Servidores de suporte à solução
Middleware	N/A
Ferramentas	Cisco UCM (Unified Communications Manager) Cisco MCU (Multipoint Control Unit) Microsoft Teams
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade



Gestão Segurança Informação
Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Comunicações
- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.1 | 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

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal dos utilizadores
- Segregação de redes
- Controlo de acessos sobre gravação de imagens
- Autenticação dos nós da rede de terminais/salas do MTSSS
- Proteção registos de eventos de segurança (logs)

Responsável do Serviço

Nome: Fernando Pereira



E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API

- **Sala Virtual de Videoconferência**

Sala Virtual de Videoconferência para suporte a sessões de videoconferência sem necessidade de equipamento de sala e sem localização física associada.

Esta aplicação tem como objetivo disponibilizar salas e espaços de videoconferência virtuais acessíveis na Intranet e via Internet para utilização com postos de trabalho móveis ou fixos com câmara de video e microfone.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	N/A
Hardware	Servidores de suporte
Middleware	N/A
Ferramentas	Cisco MCU (Multipoint Control Unit)
Base de Dados	N/A
Documentação	Acessível através do Link https://cms.mtsss.pt/
Processos	Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço Gestão Segurança Informação

Serviços de Suporte

Administração de Comunicações

Gestão acessos

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 Suporte técnico ao utilizador

Níveis de Serviço

[Ver 2.2.Videoconferência](#)

Horário de suporte

[Ver 2.2.Videoconferência](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h



Requisitos de segurança

N/D

Responsável da Aplicação

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API



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.

Aplicações

- Exchange
- Gestão de quarentena de correio eletrónico

Componentes do Serviço “Correio Eletrónico”

Sistema Operativo	Windows Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS Apache
Ferramentas	Exchange Cisco Spam Quarantine
Base de Dados	N/A
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade



Gestão Segurança Informação
Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Supervisão
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Administração de Comunicações
- Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

N/A

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal dos utilizadores
- Garantia de entrega e não repúdio de mensagens
- Verificação de SPF (Sender Policy Framework); DKIM (DomainKeys Identified Mail) e DMARC (Domain Message Authentication Reporting & Conformance)
- Assinatura de mensagens
- Integração no mapa de backups
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável do Serviço

Nome: Rui Castro
E-mail: Rui.P.Castro@seg-social.pt
Departamento: DAS-ASA



- Exchange

Soluções da Microsoft para gestão de correio eletrónico, neste caso, Microsoft Exchange.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS Apache
Ferramentas	Exchange
Base de Dados	N/A
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 2.3 Correio Eletrónico](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 2.3 Correio Eletrónico](#)

Níveis de Serviço

[Ver 2.3 Correio Eletrónico](#)

Horário de suporte

[Ver 2.3 Correio Eletrónico](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 2.3 Correio Eletrónico](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Paulo Dias



E-mail: Paulo.Dias@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

- [Gestão de quarentena de correio eletrónico](#)

Proteção de correio não solicitado (SPAM).

Esta aplicação permite gerir as mensagens que foram colocadas em quarentena.

A gestão pode ser feita por configuração ao nível da administração do servidor, mas também ao nível do utilizador de correio electrónico.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede
Middleware	IIS Apache
Ferramentas	Cisco Spam Quarantine
Base de Dados	N/A
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 2.3 Correio Eletrónico](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 2.3 Videoconferência](#)

Níveis de Serviço

[Ver 2.3 Videoconferência](#)

Horário de suporte

[Ver 2.3 Videoconferência](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 2.3 Videoconferência](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Paulo Dias

E-mail: Paulo.Dias@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

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.

Aplicações

- VoIP - Comunicação de voz por IP
- Software cliente (Microsoft Teams ou Jabber)

Componentes do Serviço “VoIP – Comunicação de voz por IP”

Sistema Operativo	Windows Linux Cisco IOS
Hardware	Servidores de suporte à solução
Middleware	N/A
Ferramentas	Cisco UCM (Unified Communications Manager) Cisco Jabber Microsoft Teams
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa



Processos

- Gestão de Ativos e Configurações
- Gestão Operações
- Gestão Capacidade
- Gestão da Continuidade e Disponibilidade
- Gestão Segurança Informação
- Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Comunicações
- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.1 | 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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Encriptação de dados



Responsável do Serviço

Nome: Fernando Pereira
E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt
Departamento: DAU-API

- VoIP - Comunicação de voz por IP

Tecnologia que permite transformar chamadas telefónicas em dados digitais e posteriormente transmitidos pela Internet ou outra rede de computadores baseada em IP (Protocolo de Internet).

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows Linux Cisco IOS
Hardware	Servidores de suporte à solução
Middleware	N/A
Ferramentas	Cisco UCM (Unified Communications Manager) Cisco Jabber
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 2.4 VoIP - Comunicação de voz por IP](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 2.4 VoIP – Comunicação de voz por IP](#)

Níveis de Serviço



[Ver 2.4 VoIP – Comunicação de voz por IP](#)

Horário de suporte

[Ver 2.4 VoIP – Comunicação de voz por IP](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 2.4 VoIP – Comunicação de voz por IP](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API

- **Software cliente (Microsoft Teams ou Jabber)**

Solução empresarial de comunicações, que inclui mensagens instantâneas, VoIP e videoconferência.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidores de suporte à solução
Middleware	N/A
Ferramentas	Microsoft Teams
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte



[Ver 2.4 VoIP - Comunicação de voz por IP](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 2.4 VoIP – Comunicação de voz por IP](#)

Níveis de Serviço

[Ver 2.4 VoIP – Comunicação de voz por IP](#)

Horário de suporte

[Ver 2.4 VoIP – Comunicação de voz por IP](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 2.4 VoIP – Comunicação de voz por IP](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API



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.

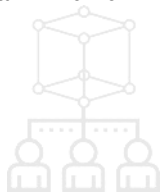
Componentes do Serviço “Redes de Comunicações”

Sistema Operativo	N/A
Hardware	Equipamentos ativos de rede
Middleware	N/A
Ferramentas	Solarwinds
Base de Dados	N/A
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Operações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Comunicações

Monitorização e Operação



Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

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

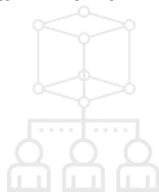
24 horas x 7 dias

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores
- Segmentação de redes e tráfego
- Encriptação de dados
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável do Serviço

Nome: Ricardo Portela
E-mail: Ricardo.Portela@seg-social.pt
Departamento: DAS-AI



2.6 Certificados de Segurança para Servidores

Este serviço disponibiliza 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 II, IP.

Componentes do Serviço “Redes de Comunicações”

Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	N/A
Base de Dados	N/A
Documentação	N/A
Processos	PCD036 - Procedimento gestão de chaves e certificados digitais Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

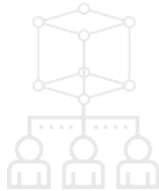
Administração de Comunicações

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

2.5 Redes de comunicações

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

Requisitos de segurança
N/A

Responsável do Serviço
Nome: Ricardo Portela
E-mail: Ricardo.Portela@seg-social.pt
Departamento: DAS-AI

**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.

Aplicações

- [RINA – Reference Implementation of a National Application](#)

Componentes do Serviço “Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) - Ponto de Acesso”

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor, Equipamento de Rede, Storage
Middleware	Apache
Ferramentas	Biztalk Redis
Base de Dados	PostgreSQL

**Documentação**WIKI: <http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/>**Processos**

Gestão de Ativos e Configurações
 Gestão da Capacidade
 Gestão da Continuidade e Disponibilidade
 Gestão Operações
 Gestão Segurança Informação
 Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Comunicações
 Administração de Sistemas
 Administração de Storage e Backups
 Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador
 2.5 | Redes de comunicações
 3.1 | 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

24 X 7

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores
- Segmentação de redes e tráfego
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Monitorização da infraestrutura
- Segurança física no acesso à infraestrutura
- Proteção antivírus e código malicioso
- Atualizações automáticas de sistema operativo

**Responsável do Serviço**

Nome: Paulo Dias

E-mail: Paulo.Dias@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

- **RINA – Reference Implementation of a National Application**

Plataforma aplicacional que permite a criação, o envio e a receção de mensagens eletrónicas, associadas ao projeto EESSI, tendo como base fluxos e formulários normalizados.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor, Equipamento de Rede, Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Bonita BPM PgBouncer ElasticSearch Tomcat HolodeckB2B Logstash
Base de Dados	PostgreSQL
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão da Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 2.7 EESSI - Ponto de Acesso](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 2.7 EESSI - Ponto de Acesso](#)



Níveis de Serviço

[Ver 2.7 EESSI - Ponto de Acesso](#)

Horário de suporte

[Ver 2.7 EESSI - Ponto de Acesso](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 2.7 EESSI - Ponto de Acesso](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Paulo Dias

E-mail: Paulo.Dias@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA



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.

3.1 Posto de Trabalho

Serviços de fornecimento, instalação e atualização do posto de trabalho (*hardware e software*). 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. Suporta a automatização de processos com base nas soluções e sistemas de informação existentes.

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, bem como a execução de processos automatizados.

Aplicação

- Estação padrão
- Solução de acessibilidade
- RPA - Robotic process automation



Componentes do Serviço “Posto de Trabalho”

Sistema Operativo	Windows
Hardware	PC Base PC Avançado PC Portátil PC All-in-one Teclado Rato Monitor
Middleware	N/A
Ferramentas	MS Office Software de produtividade open source (ex.º LibreOffice) Browsers: Internet Explorer, Firefox, Google Chrome Antivírus Acrobat Reader Impressão para PDF Compressão/descompressão de ficheiros Tratamento de Imagens e captura de ecrãs Video player Certificados Digitais Software Cartão Cidadão Jaws UiPath Studio UiPath Orchestrator
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Comunicações

**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)
- 2.3 | 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

Requisitos de segurança

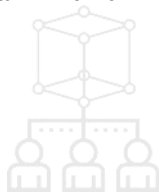
- Controlo de acessos lógicos e físicos
- Autenticação nominal dos utilizadores
- Início de sessão segura e bloqueio automático sessão
- Encriptação disco
- Utilização aceitável de hardware e software e controlo na instalação de software autorizado
- Proteção antivírus e código malicioso
- Atualizações automáticas de sistema operativo
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável do Serviço

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API

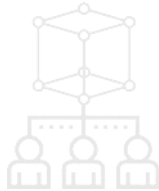


• Estação padrão

Plataforma de Desktop Corporativo, desenvolvida pelo Instituto de Informática, I.P.. Suporta a instalação e gestão dos postos de trabalho (hardware e software). Inclui a Store da Estação Padrão, que disponibiliza um conjunto de aplicações pré-autorizado, num modelo de self-service.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	MS Windows
Hardware	PC Base PC Avançado PC Portátil PC All-in-one Teclado Rato Monitor
Middleware	N/A
Ferramentas	MS Office Software de produtividade open source (LibreOffice) Browsers: Internet Explorer, Firefox, Google Chrome Antivírus Acrobat Reader Impressão para PDF Compressão descompressão de ficheiros Tratamento de Imagens e captura de Ecrãs Video player Certificados Digitais Software Cartão Cidadão
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço



Serviços de Suporte

[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Níveis de Serviço

[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Horário de suporte

[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

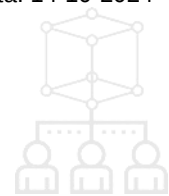
Departamento: DAU-API

- Solução de acessibilidade

Solução que assegura a acessibilidade dos Postos de Trabalho para utilizadores com necessidades especiais (nomeadamente com baixa visão ou invisuais), através de ativação de mecanismos de acessibilidade do sistema operativo e com recurso a software de leitura de ecrã.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	PC Base PC Avançado



	PC Portátil PC All-in-one Teclado Rato Monitor
Middleware	N/A
Ferramentas	Jaws
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Níveis de Serviço

[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Horário de suporte

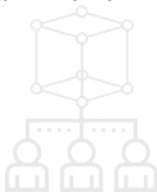
[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Requisitos de segurança

[Ver 3.1 Posto de Trabalho](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Fernando Pereira
E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt
Departamento: DAU-API



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.

Componentes do Serviço “Periféricos”

Sistema Operativo	N/A
Hardware	Monitores Impressoras Teclados Ratos Certificadoras Digitalizadoras Multifuncionais Leitores de Cartão de Cidadão
Middleware	N/A
Ferramentas	N/A
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

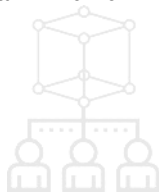
Serviços de Suporte

Helpdesk

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.1 | 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

Requisitos de segurança

- Controlo de acessos lógicos e físicos
- Autenticação nominal dos utilizadores
- Controlo na ligação a portas USB ou de rede
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável do Serviço

Nome: Fernando Pereira
 E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt
 Departamento: DAU-API

3.3 Infraestrutura como serviço (IaaS)

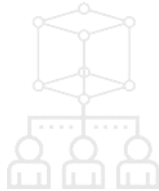
Serviço que disponibiliza servidores virtuais em ambiente *Cloud* (“na nuvem”) privada ou pública, de acordo com as necessidades identificadas.

Este serviço divide-se em quatro áreas: Servidores virtuais VMWare; Servidores virtuais Microsoft Hyper-V; Servidores virtuais Oracle VM, e Servidores virtuais Azure.

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

Componentes do Serviço “Infraestrutura como serviço (IaaS)”

Sistema Operativo	Windows Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage



Middleware	IIS Apache
Ferramentas	Solarwinds SCCM Portal Microsoft Azure Hyper-V VmWare Oracle VM
Base de Dados	N/A
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão da Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Administração de Comunicações
- Monitorização e Operação
- Acreditação de Software

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.5 | Redes de comunicações

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

Requisitos de segurança

- Controlo de acessos lógicos e físicos
- Autenticação nominal de utilizadores
- Segmentação de redes e tráfego
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Monitorização da infraestrutura
- Segurança física no acesso à infraestrutura
- Encriptação disco
- Proteção antivirus e código malicioso
- Atualizações automáticas de sistema operativo

Responsável do Serviço

Nome: Nuno Zulmiro

E-mail: nuno.ferrer.zulmiro@seg-social.pt

Departamento: DAS-AI



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).

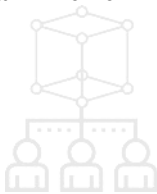
Objetivo: Disponibilizar uma plataforma aplicacional que permita a implementação e exploração de aplicações e bases de dados, sendo o Instituto de Informática I.P. responsável por manter o *software* e *hardware* dessa plataforma. No serviço não está contemplada a disponibilização (*deployment*), manutenção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

Aplicações

- Wordpress
- Moodle
- LimeSurvey
- Interspire Email Marketer (MLS – Mailing List Service)

Componentes do Serviço “Plataforma como serviço (PaaS)”

Sistema Operativo	Windows Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS Apache
Ferramentas	PHP
Base de Dados	SQL Server MySQL
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/



Processos

- Gestão de Ativos e Configurações
- Gestão da Capacidade
- Gestão da Continuidade e Disponibilidade
- Gestão Operações
- Gestão Segurança Informação
- Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Administração de Comunicações
- Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.5 | Redes de comunicações

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores
- Segmentação de redes e tráfego
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Monitorização da infraestrutura
- Segurança física no acesso à infraestrutura



- Proteção antivírus e código malicioso
- Atualizações automáticas de sistema operativo

Responsável do Serviço

Nome: Rui Castro

E-mail: Rui.P.Castro@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

- Wordpress

Plataforma para disponibilização de sites web.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Apache
Ferramentas	PHP
Base de Dados	MySQL
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão da Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)



Níveis de Serviço

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Horário de suporte

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores
- Segmentação de redes e tráfego
- Monitorização da infraestrutura
- Segurança física no acesso à infraestrutura
- Proteção antivírus e código malicioso
- Atualizações automáticas de sistema operativo
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável da Aplicação

Nome: Rui Castro

E-mail: Rui.P.Castro@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

- Moodle

Plataforma de aprendizagem utilizada no Instituto de Informática, I.P. para a construção de portais de e-learning.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Linux Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage



Middleware	Apache IIS
Ferramentas	PHP
Base de Dados	SQL Server MySQL
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão da Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Níveis de Serviço

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Horário de suporte

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores
- Segmentação de redes e tráfego
- Monitorização da infraestrutura
- Segurança física no acesso à infraestrutura
- Proteção antivírus e código malicioso
- Atualizações automáticas de sistema operativo



- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável da Aplicação

Nome: Rui Castro

E-mail: Rui.P.Castro@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

- [LimeSurvey](#)

Tecnologia que permite a elaboração e disponibilização de inquéritos.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	PHP
Base de Dados	SQL Server
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão da Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Níveis de Serviço

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

**Horário de suporte**

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Rui Castro

E-mail: Rui.P.Castro@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

- [Interspire Email Marketer \(MLS – Mailing List Service\)](#)

Plataforma de comunicação que permite o envio de Newsletters, Alertas, Convites e outros, via email para uma lista de destinatários (*mailing list*).

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	PHP
Base de Dados	SQL
Documentação	Manual de utilizador
Processos	Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Comunicações



Administração de Sistemas

Helpdesk

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Níveis de Serviço

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Horário de suporte

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 3.4 Plataforma como serviço \(PaaS\)](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Carlos A. Santos

E-mail: Carlos.A.Santos@seg-social.pt

Departamento: DAU-API



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..

Componentes do Serviço "Alojamento "Housing""

Sistema Operativo	N/A
Hardware	Bastidor
Middleware	N/A
Ferramentas	Solarwinds Software de controlo de consumo energético por bastidor
Base de Dados	N/A
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão da Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão de Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Sistemas



Administração de Storage e Backups

Administração de Comunicações

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.5 | Redes de comunicações

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

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Controlo de acesso físico, presencial e por CCTV, com registo de acessos nominais
- Controlo de condições ambientais adequadas para infraestrutura tecnológica

Responsável do Serviço

Nome: Nuno Zulmiro

E-mail: nuno.ferrer.zulmiro@seg-social.pt

Departamento: DAS-AI



3.6 Robotic/intelligent Process Automation (RPA/IPA, ML, Process Mining) - Automação Robótica de Processos

Serviço de Automação Robotizada de Processos (RPA – Robotic Process automation) que permite dar resposta a esta vertente do programa de transformação digital, suportando a automação robotizada de processos com base nas soluções e sistemas de informação existentes.

Objetivo: Permite libertar os utilizadores de tarefas repetitivas para tarefas de maior complexidade e valor acrescentado, aumentando a sua produtividade e em simultâneo a fiabilidade e rapidez de execução dos processos automatizados.

Componentes do Serviço “Robotic/intelligent Process Automation (RPA/IPA, ML, Process Mining) - Automação Robótica de Processos”

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Máquinas Virtuais. Servidores e postos de trabalho (físicos e virtuais)
Middleware	N/A
Ferramentas	UiPath Studio e UiPath Orchestrator
Base de Dados	SQL Server
Documentação	https://share.seg-social.pt/rpa/
Processos	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Sistemas

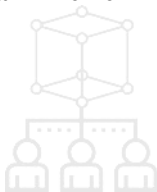
Helpdesk

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

3.1 | Posto de Trabalho



Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	5d	15d	20d	30d	A planear
Tempo de resolução de incidente	1d	2d	3d	5d	
Disponibilidade	99%				

Horário de suporte

24 horas x 7 dias

Responsável do Serviço

Nome: Ana Patrício

E-mail: ana.m.patricio@seg-social.pt

Departamento: DAU-API



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 aplicacional 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.

Ferramentas de suporte ao desenvolvimento

- CVE
- Toad
- Sonar
- Maven
- Nexus
- Xwiki
- Erwin
- Eclipse
- Gesped
- Cloudera Hadoop
- Jenkins
- Bugzilla
- Docker
- SQL Plus
- NetWeaver
- NetBeans
- SolrCloud
- JDeveloper
- Subversion
- Visual Studio
- Apache Nutch
- PowerDesign
- SoapUI
- CVE
- CAR
- TestAut
- Cucumber
- SilkTest
- Selenium
- II Service Tester
- RestAssured
- SilkPerformer
- SwingLibrary
- Robot Framework



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.

Aplicações

- CO – Contra Ordenações
- GIL – Gestão de Ilícitos Criminais
- SAF – Sistema de Apoio Fiscalização

Componentes do Serviço “Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações”

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas



- Gestão de Operações
- Gestão de Alterações
- Gestão do Relacionamento
- Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço
- Gestão de Ativos e Configurações
- Gestão Capacidade
- Gestão da Continuidade e Disponibilidade
- Gestão Segurança Informação
- Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Comunicações
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
- Gestão acessos
- Helpdesk
- Monitorização e Operação
- Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.6 Aplicações da área de prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 6.5 | Difusão massiva de informação

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

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsável do Serviço

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



- **CO - Contra Ordenações**

O subsistema possibilita ao gestor de processos de contra-ordenações a aplicação de sanções (coimas, sanções acessórias e admoestações) por infrações cometidas por beneficiários, contribuintes ou equipamentos sociais.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Anaísa Sousa

E-mail: Anaísa.M.Sousa@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



- **GIL - Gestão de Ilícitos Criminais**

Os Núcleos de Ilícitos Criminais (NIC), estão inseridos no departamento de fiscalização da Segurança Social, e têm como missão o apuramento de fatos que indiciem a prática de ilícitos criminais cometidos por entidades relevantes da Segurança Social quer sejam pessoas coletivas, entidades empregadoras e trabalhadores independentes. Esta aplicação permite registar e processar as notícias crime criadas e tratadas no âmbito da corrente gestão do negócio dos NIC.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 6.5 | Difusão massiva de informação

Níveis de Serviço

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Requisitos de segurança

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Responsável da Aplicação

Nome: Carlos Trindade

E-mail: Carlos.M.Trindade@seg-social.pt

Departamento: DGA-AR



- **SAF - Sistema de Apoio Fiscalização**

Este subsistema dá suporte à atividade inspetiva do ISS, ISSA e ISSM. Esta aplicação suporta a gestão de toda atividade inspetiva de pessoas singulares (na vertente prestacional e contributiva), entidades empregadoras e instituições particulares de solidariedade social e outros equipamentos.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 6.5 | Difusão massiva de informação
- 4.6 | Aplicações da área de prestações

Níveis de Serviço

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.1 Aplicações de Área Inspetiva e Contraordenações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Luís Sabino

E-mail: Luis.M.Sabino@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



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.

Aplicações

- [ADOP - Adoção](#)
- [AS - Ação Social](#)
- [ASIP - Ação Social Interface Parceiros](#)
- [CASA - Caracterização Anual do Sistema de Acolhimento](#)
- [COOP - Cooperação](#)
- [CPCJ - Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco](#)
- [LNES - Linha Nacional de Emergência Social](#)
- [OCIP - Orçamento e Contas das IPSS](#)
- [ONG - Portal de candidaturas das ONG](#)
- [SAPA - Sistema Atribuição Produtos de Apoio](#)
- [SCARE – Gestão dos Subsídios de Carência Atribuídos pela Ação Social](#)
- [RNCCI - Rede Nacional Cuidados Continuados](#)
- [PARES 3.0 - Programa de Alargamento de Redes e Equipamentos Sociais](#)
- [ECI – Estatuto do Cuidador Informal](#)
- [ATT– Assessoria Técnica aos Tribunais](#)
- [IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social](#)
- [C3 – equipamentos respostas sociais](#)
- [PCJ – Proteção de Crianças e Jovens](#)
- [MAAP - Monitorização e Acompanhamento de Acordos e Protocolos](#)
- [VAGA - Gestão de Vagas](#)
- [PROCOOP - Programa de acordos de Cooperação para o desenvolvimento de respostas sociais](#)

Componentes do Serviço “Aplicações da Área Social”



Sistema Operativo	Sun OS Linux Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados

Arquitetura de Bases de Dados

Administração de Comunicações

Administração de Middleware e Aplicações

Administração de Sistemas

Administração de Storage e Backups



Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento

Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações

Gestão acessos

Helpdesk

Monitorização e Operação

Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

4.3 | Aplicações Estruturais

4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros

4.13 | Portais informativos e Transacionais

4.14 | Interoperabilidade

6.5 | Difusão massiva de informação

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

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados



- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsável do Serviço

Nome: Sofia Santos

E-mail: Sofia.P.Santos@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **ADOP - Adoção**

Subsistema do SISS que contempla o registo e caracterização das respostas sociais disponibilizadas pelos programas de proteção social no âmbito da gestão de medidas específicas de adoção e acolhimento familiar.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço



Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Margarida Silva

E-mail: margarida.silva@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **AS - Ação Social**

Subsistema do SISS que se destina ao registo, tratamento e gestão informação sobre os beneficiários (indivíduos/família) da ação social, no que concerne à sua identificação, caracterização, diagnóstico, plano de intervenção e gestão de apoios económicos de emergência a atribuir.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza



Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.14 | Interoperabilidade
- 6.5 | Difusão massiva de informação

Níveis de Serviço[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de suporte**

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Carla Libânio

E-mail: Carla.A.Libanio@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

Nome: Simone Kokkinovrachos

E-mail: Simone.Kokkinovrachos@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- [ASIP - Ação Social Interface Parceiros](#)

Versão Internet do subsistema GB - Gestão de Beneficiários, para utilização por instituições com as quais a Segurança Social estabelece parcerias estratégicas para atendimento e acompanhamento social, e que não se encontram na rede da Segurança Social.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)



Processos	- Gestão de Entregas - Gestão de Operações - Gestão de Alterações - Gestão do Relacionamento - Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço - Gestão de Ativos e Configurações - Gestão Capacidade - Gestão da Continuidade e Disponibilidade - Gestão Segurança Informação - Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
------------------	--

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Carla Libânio

E-mail: Carla.A.Libanio@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

Nome: Simone Kokkinovrachos



E-mail: Simone.Kokkinovrachos@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **CASA - Caraterização Anual do Sistema de Acolhimento**

Solução para produção de relatório anual de Monitorização e Operação do Plano de Intervenção Imediata (PII). É um instrumento de Monitorização e Operação nacional e anual da evolução dos projetos de vida de crianças que se encontram separadas do seu meio familiar natural, estando acolhidas nas várias respostas sociais do sistema de proteção.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)



Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Patrícia Alexandra Serra

E-mail: Patricia.Alexandra.Serra@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS



- **COOP - Cooperação**

Subsistema do SISS que contempla o registo, caracterização e gestão das instituições e entidades que prosseguem fins da Segurança Social, bem como das respostas sociais disponibilizadas por estas e pelos programas específicos de ação social.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]



- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: João Trindade

E-mail: joao.trindade@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **CPCJ - Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco**

Esta aplicação permite gerir a informação dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo, uniformizando e agilizando o tratamento destes processos. Sustenta a articulação entre as várias CPCJ e consolida e disponibiliza a informação da atividade das CPCJ à CNPDPCJ. Suporta a articulação a atividade das CPCJ com as equipas da Segurança Social. Faz a consolidação e tratamento de dados estatísticos, com o objetivo de auxiliar a criação dos relatórios anuais de atividade.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage



Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

**Responsável da Aplicação**

Nome: Pedro Rocha

E-mail: Pedro.M.Rocha@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **LNES - Linha Nacional de Emergência Social**

A Linha Nacional de Emergência Social (LNES) é um serviço público gratuito, de âmbito nacional, com funcionamento contínuo e ininterrupto para proteção e salvaguarda da segurança dos cidadãos em situação de emergência social – 24 horas por dia, 365 dias por ano. O sistema informático visa efetuar toda a gestão, monitorização e operação dos processos identificados e registados no sistema.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade



	Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Pedro Rocha

E-mail: Pedro.M.Rocha@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- OCIP - Orçamento e Contas das IPSS

Esta aplicação permite disponibilizar um serviço que permita às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) a entrega de informação contabilística do ano transato, via internet.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor



	Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação



7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: João Lopes

E-mail: joao.t.lopes@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- [ONG - Portal de candidaturas das ONG](#)

Portal web para submissão de candidaturas das ONG aos programas de financiamento do Instituto Nacional de Reabilitação.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

**Serviços de Suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Paulo Silva

E-mail: Paulo.J.Silva@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **SAPA - Sistema Atribuição Produtos de Apoio**

Sistema de gestão de processos SAPA e prescrição de produtos de apoio, consulta a lista de produtos, histórico de prescrições e manutenção de informação auxiliar. Visa disponibilizar um sistema de informação centralizado, que permita uma verdadeira gestão de todo o processo de atribuição de ajudas técnicas, definindo regras uniformes de atribuição, evitando as duplicações, e sobretudo identificando no sistema as pessoas que mais necessitam deste tipo de apoio. Permite também obter informação de gestão.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede



	Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA) – Integração com IEFP, Saúde e Educação

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Patrícia Alexandra Serra

E-mail: Patricia.Alexandra.Serra@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **SCARE - Gestão dos Subsídios de Carência Atribuídos pela Ação Social**

Subsistema de suporte ao pagamento de subsídios de carência, na área de infância, juventude, famílias de acolhimento e amas.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações



	Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Responsável da Aplicação

Nome: Eugénia Ribeiro

E-mail: Eugenia.M.Ribeiro@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- [RNCCI - Rede Nacional Cuidados Continuados](#)

A RNCCI - Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados, trata-se de um sistema dinâmico no sentido de promover maior agilização no processo de referência e integração dos



utentes na RNCCI entre a Saúde e a Segurança Social. Trata do cálculo da comparticipação dos utentes da RNCCI de acordo com os rendimentos.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço



[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Patricia Serra

E-mail: Patricia.Alexandra.Serra@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **PARES 3.0 - Programa de Alargamento de Redes e Equipamentos Sociais - 3ª Geração**

Aplicação que visa permitir às Instituições Particulares de Solidariedade Social, ou outras entidades legalmente equiparadas, a submissão da suas candidaturas ao Programa de Alargamento de Redes e Equipamentos Sociais - 3ª Geração (PARES 3.0), sendo guiadas através de um formulário passo-a-passo.

Objectivo: Esta aplicação visa estimular, através dos recursos financeiros provenientes dos jogos sociais, o investimento privado em equipamentos sociais, incidindo em respostas específicas por forma a promover maiores níveis de proteção, autonomia, inclusão e facilitação da conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle



Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Ana Ribeiro Cruz – DAD



E-mail: Ana.Ribeiro.Cruz@seg-social.pt

Departamento: DAD

- **ECI – Estatuto do Cuidador Informal**

Aplicação que permite através do processo de requerimento de estatuto e subsidio aos projetos piloto, trata-se do reconhecimento de direitos ao Cuidador informal.

Objectivo: Recolher online o pedido de Estatuto e do Subsidio, consultar online os requerimentos e as notificações de decisão. O decisor pode decidir o deferimento ou indeferimento dos requerimentos, executar o processamento e pagamento do Subsídio de cuidador informal principal.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço



Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Patrícia Alexandra Serra

E-mail: Patricia.Alexandra.Serra@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS



- **ATT– Assessoria Técnica aos Tribunais**

Aplicação que assegura a troca de dados entre a Segurança Social e os tribunais, no âmbito dos processos tutelares cíveis e de promoção e e proteção.

Objectivo: Constituir-se como arquivo documental com o arquivo de toda a documentação recebida da justiça e a produzida pelas Equipas ATT. Permitir o controlo do ciclo de vida das solicitações desde a receção da informação da justiça até ao envio de respostas pelas Equipas ATT. Permitir a elaboração de relatórios e a extração de informação estatística a nível nacional e de cada Equipa ATT.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	arquivo-osb-service : disponibiliza documentos do ATT à



	Justiça/ IGFEJ processojudicial-osb-service : permite à justiça comunicar à Segurança Social os processos judiciais que devem ser alvo de tratamento
--	---

Serviços de Suporte[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Beatriz Ventura

E-mail: beatriz.ventura@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- **IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social**

Aplicação que faz a gestão dos pedidos das IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social, disponibiliza também funcionalidades que permitem a consulta dos registos, averbamentos ou anotações, da documentação entregue ou produzida no âmbito dos pedidos e a consulta dos ofícios e declarações emitidos para as entidades e para os centros distritais.



Objetivo: Pretende disponibilizar funcionalidades que de forma integrada permitem a gestão dos atos de registo e averbamentos através dos respetivos fluxos comunicacionais. As funcionalidades desenvolvidas destinam-se a pedidos de registo efetuados pelas entidades, instruídos pelos Centros Distritais e efetivados pela DGSS.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki https://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/IPSSAM/WebHome e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço



[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Helena Garcês

E-mail: maria.garces@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- **C3 – equipamentos respostas sociais**

Plataforma de suporte ao PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) para recolha de candidatura e tramitação processual no apoio de temas associados às respostas sociais.

Objetivo: Interação com entidades beneficiárias através da recolha das suas candidaturas, análise processual e decisão de deferimento ou indeferimento das mesmas.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows Server 2019 (ambiente de produção)
Hardware	Cloud, Azure, Virtual Machines, Storage Account Azure Virtual Machines: • Ambiente de Produção: Windows Server 2019 Datacenter (64 bit), 8 Gb RAM, CPU Intel Xeon Platinum 2.60 Ghz, 126 Gb Disco • Ambiente de Testes: Windows Server 2012 R2 (64 bit), 16 Gb RAM, CPU Intel Xeon Platinum 2.60 Ghz, 250 Gb Disco [recurso partilhado / inclui outros sistemas que não são PRR]
Middleware	Não Aplicável
Ferramentas	Microsoft Visual Studio Microsoft SQL Server Management Studio Microsoft Team Foundation Server



	WinMerge
Base de Dados	SQL Server
Documentação	SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: João Morgado

E-mail: joao.m.morgado@seg-social.pt



- **PCJ – Proteção de Crianças e Jovens**

Esta aplicação tem como objetivo a gestão de informação relativa à pedidos de autorização para participação de crianças e jovens em atuações de artes espetáculos. Este é um dos processos geridos pelas CPCJs, entretanto este em particular não é suportado pelo atual CPCJ, sendo processado em sua totalidade de forma manual. Logo, essa aplicação permitirá a criação e submissão de processos PAE e um conjunto de ações sobre estes processos por parte da entidade que o submeteu e por parte do funcionário da CPCJ que o irá analisar para deferimento ou rejeição.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador



- 1.2 | Suporte técnico aplicativo
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Flávio Millioli

E-mail: Flavio.Millioli@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- MAAP - Monitorização e Acompanhamento de Acordos e Protocolos

Plataforma de suporte ao PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) para a monitorização e acompanhamento de acordos e Protocolos da Cooperação.

Objetivo: A aplicação deve permitir registar todo o acompanhamento e interações realizadas entre o ISS e as Entidades no âmbito dos Acordos e Protocolos firmados além da consulta e monitorização da sua execução orçamental.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicativo



1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Andrea Rocha Amaral

E-mail: andrea.amaral@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- **VAGA - Gestão de Vagas**

Plataforma de Gestão de Vagas das Respostas Sociais e de Protocolos Inovadores.

Objetivo: O VAGA tem como objetivo a conceção de um novo subsistema, inserido no sistema de informação da segurança social, que permita suportar a atribuição e gestão das vagas existentes nas diversas respostas sociais e de Protocolos Inovadores quando aplicável.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

**Horário de suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Carla Spinola

E-mail: carla.spinola@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- PROCOOP - Programa de celebração ou alargamento de acordos de Cooperação para o desenvolvimento de respostas sociais

Novo sistema de informação para a gestão de candidaturas a programas de celebração ou alargamento de acordos de cooperação para o desenvolvimento de respostas sociais.

Objetivo: Com este novo sistema pretendem-se substituir o tratamento e análise manual das candidaturas que é efetuada atualmente, permitindo que todo o fluxo de tratamento da candidatura, desde o seu registo até à celebração do acordo propriamente dito, fique registado e tratado através deste novo sistema. Toda a informação necessária ao tratamento da candidatura ficará centralizada e disponível para o seu tratamento e consulta.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Serviços de Suporte**[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)



Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Teresa Valente

E-mail: teresa.valente@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE



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.

Aplicações

- ARF - Agregados e Relações Familiares
- GR - Gestão de Remunerações (c/ Entrega DR's)
- GUS - Gestão de Utilizadores e Segurança (c/ serviços de Autenticação, Autorização)
- ID - Identificação
- PCIRPC - Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos
- QLF - Qualificação (c/ QGEN, TI)
- GTE (Qualificação) - Gestão de taxas especiais: Medidas de Incentivo ao Emprego
- GME (Qualificação) - Gestão de medidas excepcionais
- GRS - Gestão das Regras do Sistema, MIA - Manutenção de Informação Auxiliar, GTX - Gestão de taxas
- CCI – Carreira Contributiva Integrada
- ICT - Incentivos à Contratação e Trabalho

Componentes do Serviço “Aplicações Estruturais”

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache



Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
 Arquitetura de Bases de Dados
 Administração de Comunicações
 Administração de Middleware e Aplicações
 Administração de Sistemas
 Administração de Storage e Backups
 Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
 Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
 Gestão acessos
 Helpdesk
 Monitorização e Operação
 Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador
 1.2 | Suporte técnico aplicacional
 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
 4.13 | Portais informativos e Transacionais
 4.14 | Interoperabilidade
 6.5 | Difusão massiva de informação

**Níveis de Serviço**

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

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsáveis do Serviço

Nome: Anabela Lambim

E-mail: Anabela.Lambim@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

Nome: Nuno Serra

E-mail: Nuno.M.Serra@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA



- **ARF - Agregados e Relações Familiares**

O sistema de ARF como módulo transversal ao Sistema de Informação da Segurança Social abrange os diversos agregados familiares e toda a informação a eles associada. Este módulo regista os diversos elementos que compõem o agregado familiar em si e relaciona-os em termos de grau de parentesco. Na composição de um dado agregado familiar, o sistema garante que todos os seus elementos estão identificados no subsistema de Identificação (ID).

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Paulo Rocha

E-mail: Paulo.A.Rocha@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE



- **GR - Gestão de Remunerações (c/ Entrega DR's)**

Sistema responsável pela gestão e tratamento de toda a informação relativa a declarações de remunerações, remunerações e equivalências. Mantém atualizado um histórico de remunerações e equivalências mensais e respetivo histórico anual, que constituem a carreira contributiva dos beneficiários da Segurança Social, base de acesso aos esquemas de benefícios e cálculo das respetivas prestações, imediatas e deferidas.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Rita Catarino

E-mail: Rita.catarino@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE



- **GUS - Gestão de Utilizadores e Segurança** (c/ serviços de Autenticação, Autorização)

Sistema responsável pela autenticação e autorização no SISS e pela gestão e tratamento de toda a informação relativa a utilizadores, perfis, operações, menus e aplicações do SISS.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Raísa Souza

E-mail: Raísa.Souza@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

- **ID - Identificação**

Permite a identificação nacional única de todas as entidades que estabeleçam relação relevante com a Segurança Social.

Tem como objetivos:



- Garantir a existência de uma única identificação de cada entidade perante a Segurança Social (pessoa singular ou pessoa coletiva);
- Gerir e manter toda a informação de identificação das entidades relevantes para a Segurança Social;
- Disponibilizar os dados de identificação a todos os organismos e serviços que dela necessitem.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	Cartão do Cidadão Serviço Estrangeiros e Fronteiras - Lei da Migração - M155 Comunicação Datas Óbito – Integração com o Instituto dos



	Registos e Notariado Empresa na Hora e Gestão Pessoas Coletivas - M059
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Cristina Santos

E-mail: Cristina.Santos@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- PCIRPC - Processo de Confirmação de Informação de Remunerações e Períodos Contributivos

O serviço de digitalização micrográfica suporta o processo de confirmação de informação de remunerações e períodos contributivos, que pretende identificar informação de remunerações com lacunas no SISS, para o período anterior a 1986.

**Componentes do Serviço que a aplicação utiliza**

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)**Horário de suporte**[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Helder Duarte

E-mail: Helder.A.Duarte@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

- **QLF - Qualificação (c/ QGEN, TI)**

Permite a caracterização da relação (qualificação/enquadramento) que as entidades relevantes estabelecem com a Segurança Social, tendo como objetivos:

- Identificar as interações entre as pessoas singulares, as pessoas coletivas e a Segurança Social
- Manter e gerir o histórico de informação sobre o(s) enquadramento(s) que uma pessoa singular pode assumir na Segurança Social.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)**Serviços de Suporte**[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço



[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Carla Miragaia

E-mail: Carla.L.Miragaia@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- **GTE (Qualificação) - Gestão de taxas especiais: medidas de incentivo ao emprego**

Gestão das medidas de incentivo ao emprego, solicitadas pelas entidades empregadoras para os seus trabalhadores.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)



Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Carla Miragaia

E-mail: Carla.L.Miragaia@seg-social.pt

- **GME (Qualificação) - Gestão de medidas excepcionais**

Gestão de medidas de carácter excecional atribuídas pelas entidades empregadoras aos seus trabalhadores.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

8:00h às 20:00h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação



Nome: Sara Luís

E-mail: Sara.M.Luis@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- 4.3.9 GRS - Gestão das Regras do Sistema, MIA - Manutenção de Informação Auxiliar, GTX - Gestão de taxas

Este subsistema permite manter a informação necessária à identificação das regras e informação auxiliar do SISS. Por regras do sistema entende-se toda a informação base mutável, estabelecida internamente pela Segurança Social, necessária ao funcionamento dos vários subsistemas do SISS. Por informação auxiliar entende-se toda a definição base mutável, definida externamente à Segurança Social, necessária ao funcionamento dos vários subsistemas do SISS.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Cristina Santos



E-mail: Cristina.Santos@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- **CCI – Carreira Contributiva Integrada**

Disponibiliza de forma integrada informação sobre as carreiras contributivas de várias origens dos cidadãos, com funcionalidades de consulta às remunerações existentes na aplicação GR. Disponibiliza também um mecanismo que permite articulação com SIP para ajudar a gerir o processo de validação das carreiras das várias origens de cidadãos que efetuam pedidos de pensão.

Objetivo: Disponibilizar de forma integrada informação relativa às várias carreiras contributivas que um cidadão pode ter e gerir pedidos de validação da carreira contributiva de cidadãos que efetuam pedidos de pensão de invalidez ou velhice.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	https://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/CCI/WebHome
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	-



Serviços de Suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3| Aplicações Estruturais
- 4.5 | Aplicações de Pensões

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Rita Catarino

E-mail: Rita.catarino@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- **ICT – Incentivos à Contratação e Trabalho**

Incentivos à contratação e trabalho é um novo subsistema que vai permitir a gestão e manutenção das medidas de incentivo ao emprego do DL 72/2017, bem como de novas medidas que venham a surgir para trabalhadores por conta de outrem, membros de órgão estatutários e trabalhadores independentes, no âmbito da contratação ou manutenção do posto de trabalho e que cumpram os requisitos/estrutura definida.

Objetivo: Gerir medidas de incentivo ao emprego do DL 72/2017, bem como novas medidas que venham a surgir para trabalhadores por conta de outrem, membros de órgão estatutários e trabalhadores independentes, no âmbito da contratação ou manutenção do posto de trabalho,



medidas essas cujo benefício se aplica às entidades empregadoras e trabalhadores independentes no âmbito referido.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.3 Aplicações Estruturais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Júnior Gonçalves

E-mail: Junior.Goncalves@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE



4.4 Gestão de Fundos

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.

Aplicações

- FGS - Fundo de Garantia Salarial
- GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho
- RPC - Regime Público de Capitalização

Componentes do Serviço “Gestão de Fundos”

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Glassfish Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou



	SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas
	Gestão de Operações
	Gestão de Alterações
	Gestão do Relacionamento
	Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço
	Gestão de Ativos e Configurações
	Gestão Capacidade
	Gestão da Continuidade e Disponibilidade
	Gestão Segurança Informação
	Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Comunicações
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
- Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
- Gestão acessos
- Helpdesk
- Monitorização e Operação
- Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 6.5 | Difusão massiva de informação

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

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsáveis do Serviço

Nome: Ana Ribeiro Cruz

E-mail: Ana.Ribeiro.Cruz@seg-social.pt

Departamento: DAD

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- FGS - Fundo de Garantia Salarial

O subsistema FGS apoia as atividades de apreciação dos requerimentos, o controlo do procedimento administrativo, o pagamento dos créditos e a recuperação de créditos.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor



	Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

Níveis de Serviço[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)**Horário de suporte**[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)

**Horário de Serviço da Aplicação**

8:00h às 20:00h

Requisitos de segurança[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: João Rafael Oliveira

E-mail: Joao.R.Oliveira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- [GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho](#)

Esta aplicação permite a gestão dos dois fundos: Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e o Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT).

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	WebLogic Glassfish Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações



	Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

Níveis de Serviço

[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)

Horário de suporte

[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)

Requisitos de segurança

[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Ana Gaspar

E-mail: Ana.T.Gaspar@Seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA



- **RPC - Regime Público de Capitalização**

Esta aplicação suporta a medida de regime público de capitalização e permite o acompanhamento dos valores em capitalização.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais



4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

4.8 | Soluções de Canais Financeiros

6.5 | Difusão massiva de informação

Níveis de Serviço

[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)

Horário de suporte

[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.4 Gestão de Fundos](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Anaísa Sousa

E-mail: Anaísa.M.Sousa@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



4.5 Aplicações de Pensões

Serviço que suporta toda a atividade associada à 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.

Aplicações

- Sistema de Pensões CNP – Centro Nacional de Pensões
- SIP – Sistema de Informação de Pensões
- GesRisp - Gestão de Riscos Profissionais

Componentes do Serviço “Aplicações de Pensões”

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações



- Gestão Capacidade
- Gestão da Continuidade e Disponibilidade
- Gestão Segurança Informação
- Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Comunicações
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
- Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
- Gestão acessos
- Helpdesk
- Monitorização e Operação
- Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.6 Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental

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

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsável do Serviço

Nome: Paulo Castro

E-mail: Paulo.J.Castro@seg-social.pt

Departamento: DGA

- **Sistema de Pensões CNP – Centro Nacional de Pensões**

O Sistema de Pensões CNP dá resposta aos processos de receção, registo e análise de requerimentos de pensões e prestações diferidas, respetivo cálculo e gestão das pensões, bem como, no âmbito da produção de indicadores estatísticos e de gestão.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Unisys ClearPath OS2200, Windows Server
Hardware	Servidor, Equipamento de Rede, Storage, VTL (sistema de armazenamento de backups em tapes virtuais), LTO (sistema de armazenamento de backups em tapes físicas)
Middleware	Distributed Transaction Integration (DTI), Web Transaction Server for ClearPath OS 2200 (WebTS)
Ferramentas	Microsoft Visual Studio, Eclipse, OpCon, EOM, BackupExec, Infoconnect
Base de Dados	Data Management System (DMS 2200), Relational Data Management System (RDMS 2200), Microsoft SQL Server
Documentação	\\cnpdoc01\usip\Documentacao\Programas\



Processos	Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	Penhoras Eletrónicas (Pensões) – Integração com a AT Benefícios Adicionais de Saúde (BAS) – Integração com Ministério Saúde Descontos ADSE – Integração ADSE Desmaterialização Processos (Simplex) – Integração com CGA

Serviços de Suporte[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)**Níveis de Serviço**[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)**Horário de suporte**[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Paulo Castro

E-mail: paulo.j.castro@seg-social.pt

Departamento: DGA-ASP

- **SIP – Sistema de Informação de Pensões**

O SIP - Sistema de Informação de Pensões é composto pelos seguintes componentes:

- **Simulador de Pensões** – permite o acesso a informação sobre o valor bruto estimado da pensão de um cidadão quando chegar à idade de reforma e prevê também as pensões antecipadas por desemprego de longa duração e por flexibilização de idade. Permite ao cidadão obter, com base em dados reais, a data prevista de reforma e o valor bruto estimado da sua pensão de velhice ou invalidez.
- **Reembolso de Despesas de Funeral (RDF)** – que permite, via Segurança Social Direta, o registo de pedidos de reembolso de despesas de funeral. Esta funcionalidade está disponível ao cidadão, às pessoas coletivas e aos colaboradores da Segurança



Social. Os colaboradores da Segurança Social poderão, ainda, gerir todo o processo de validação de documentos, análise de condições e deferimento ou indeferimento do pedido.

- **Pedido de pensão de invalidez** – Esta funcionalidade está disponível para o cidadão e para os funcionários da Segurança Social. Os funcionários poderão ainda, gerir todos o processo de validação de documentos, análise de condições, cálculo e deferimento ou indeferimento do pedido. O cidadão pode recorrer da deliberação da comissão de verificação (SVI), no âmbito de um pedido de invalidez.
- **Pedido de pensão de velhice** – Esta funcionalidade está disponível para o cidadão e para os funcionários da Segurança Social. Os funcionários poderão ainda, gerir todos o processo de validação de documentos, análise de condições, cálculo e deferimento ou indeferimento do pedido.
- **Consulta e emissão de recibos de pensão** - A funcionalidade permite ao pensionista e ao funcionário da Segurança Social a consulta e emissão dos recibos de pensão, disponibilizando o detalhe do valor recebido.
- **Pedido de pensão social de velhice** - Esta funcionalidade está disponível para o cidadão e para os funcionários da Segurança Social. Os funcionários poderão ainda, gerir todos o processo de validação de documentos, análise de condições, cálculo e deferimento ou indeferimento do pedido.
- **Pedido de pensão social de invalidez especial** - Esta funcionalidade está disponível para os funcionários da Segurança Social. Os funcionários poderão ainda, gerir todos o processo de validação de documentos, análise de condições, cálculo e deferimento ou indeferimento do pedido.
- **Pedido de pensão de viuvez** – Esta funcionalidade está disponível para os funcionários da Segurança Social. Os funcionários poderão ainda, gerir todos o processo de validação de documentos, análise de condições, cálculo e deferimento ou indeferimento do pedido.
- **Pedido de pensão de orfandade** - Esta funcionalidade está disponível para os funcionários da Segurança Social. Os funcionários poderão ainda, gerir todos o processo de validação de documentos, análise de condições, cálculo e deferimento ou indeferimento do pedido.
- **Pedido de pensão de Sobrevivência**– Esta funcionalidade está disponível para os funcionários da Segurança Social. Os funcionários poderão ainda, gerir todos o processo de validação de documentos, análise de condições, cálculo e deferimento ou indeferimento do pedido.
- **Pedido de Subsídio por Morte** - Esta funcionalidade está disponível para os funcionários da Segurança Social. Os funcionários poderão ainda, gerir todos o processo de validação de documentos, análise de condições, cálculo e deferimento ou indeferimento do pedido.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h



Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Horário de suporte

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Requisitos de segurança

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Maria Rosário Fernandes

E-mail: Maria.R.Fernandes@seg-social.pt

Departamento: DGA

- [GesRisp - Gestão de Riscos Profissionais](#)

Este subsistema suporta a atividade do Departamento de Proteção contra Riscos Profissionais (DPRP) no que respeita à certificação das doenças profissionais, à atribuição e cálculo de pensões e outras prestações em vida e por morte, associadas a potencial a doença profissional.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

Horário de suporte

[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)

**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.5 Aplicações de Pensões](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Paulo Castro

E-mail: Paulo.J.Castro@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

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.

Estão ainda integrados neste grupo, o Complemento Solidário de Idosos e o Rendimento Social de Inserção, bem como os formulários no âmbito das medidas excecionais de apoio à família para Entidades Empregadoras - Trabalhadores por Conta de Outrem e para Trabalhadores Independentes e do Serviço Doméstico.

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

Aplicações

- [CDM - Carregamento e Disponibilização de Movimentos](#)
- [CSI - Complemento Solidário para Idosos](#)
- [DES - Desemprego](#)
- [ITPT - Impedimentos Temporários para o Trabalho](#)
- [CPA – Controlo do Processo Administrativo](#)
- [LOFF - Layoff](#)
- [PF - Proteção Familiar](#)



- RSI - Rendimento Social de Inserção
- SVI – Sistema de Verificação de Incapacidades
- PSI – Prestação Social para Inclusão
- AJUDIC – Proteção Jurídica
- COVI - Medidas excecionais
- ISE - Informação da Situação Escolar
- SAA – Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural
- APJ – Apoio Judiciário

Componentes do Serviço “Aplicações da Área de Prestações”

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço



Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
 Arquitetura de Bases de Dados
 Administração de Comunicações
 Administração de Middleware e Aplicações
 Administração de Sistemas
 Administração de Storage e Backups
 Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
 Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
 Gestão acessos
 Helpdesk
 Monitorização e Operação
 Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador
 1.2 | Suporte técnico aplicacional
 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
 4.3 | Aplicações Estruturais
 4.5 | Aplicações de Pensões
 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
 4.13 | Portais informativos e Transacionais
 4.14 | Interoperabilidade
 6.5 | Difusão massiva de informação
 4.15 | 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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos



- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsável do Serviço

Nome: Sofia Santos

E-mail: Sofia.P.Santos@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **CDM - Carregamento e Disponibilização de Movimentos**

Permite a gestão e pagamento de prestações integrado no SISS. Assegura o lançamento periódico dos montantes a pagar no subsistema SICC que por sua vez procede ao seu processamento para pagamento, garantindo a contabilização dos montantes por interface com o subsistema SIF.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade



	Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Margarida Silva

E-mail: margarida.silva@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **CSI - Complemento Solidário para Idosos**

Permite gerir a atribuição, processamento e pagamento das prestações de CSI a idosos de baixos recursos, com idade igual ou superior à idade de acesso à pensão de velhice do regime geral de Segurança Social e residentes em Portugal.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza



Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	Benefícios Adicionais de Saúde (Pensionistas e Beneficiários CSI) – Integração com Saúde

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais



4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

4.14 | Interoperabilidade

4.5 | Aplicações de Pensões

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Paulo Silva

E-mail: Paulo.J.Silva@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **DES - Desemprego**

O subsistema Desemprego permite gerir a atribuição, processamento e pagamento das prestações da área funcional de desemprego de forma uniformizada e a nível nacional.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento



Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	Prestações de Desemprego - integração com IEFP

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

**Requisitos de segurança**[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Carla Cabrita

E-mail: Carla.C.Cabrita@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **ITPT - Impedimentos Temporários para o Trabalho**

O subsistema de Impedimentos Temporários para o Trabalho permite gerir a atribuição, processamento e pagamento das prestações do âmbito da doença e da parentalidade.

Componentes do serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade



	Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	Impedimentos Temporários Para Trabalho – Integração com Saúde

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: João Lopes

E-mail: Joao.T.Lopes@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- [CPA - Controlo do Processo Administrativo](#)

Gestão das decisões sobre os processos de RSI, ITPT e Desemprego.

**Componentes do Serviço que a aplicação utiliza**[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Serviços de Suporte**[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

Níveis de Serviço[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Horário de suporte**[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Fátima Parafita

E-mail: m.fatima.parafita@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **LOFF - Layoff**

Este subsistema gere os processos do regime de layoff, bem como o respetivo processamento e pagamento; visa auxiliar no combate à fraude permitindo uma maior transparência do Sistema e fornece informação de apoio à tomada de decisão.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Serviços de Suporte**



[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Teresa Valente

E-mail: teresa.valente@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **PF - Proteção Familiar**

Assegura a compensação de encargos familiares com crianças e jovens, nomeadamente Abono de Família, Bonificação por Deficiência, Subsídio Mensal Vitalício, Subsídio por Frequência de Estabelecimento de Educação Especial, Subsídio por Assistência a Terceira Pessoa, Abono de Família Pré-Natal e Bolsa de Estudo.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)



Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marcos Mendes

E-mail: marcos.mendes@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **RSI - Rendimento Social de Inserção**

O subsistema RSI consiste numa prestação incluída no subsistema de solidariedade no âmbito do sistema público de Segurança Social, e num programa de inserção, de modo a conferir às pessoas e aos seus agregados familiares apoios adaptados à sua situação pessoal, que contribuam para a satisfação das suas necessidades essenciais e favoreçam a progressiva inserção laboral, social e comunitária. O subsistema aplicacional permite o registo de entrada dos requerimentos, tratamento e decisão, efetuando toda a gestão, cálculo e controlo da atribuição.



Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Paulo Campos

E-mail: Paulo.A.Campos@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **SVI - Sistema de Verificação de Incapacidades**

Gere os processos de verificação médica de incapacidades temporárias e permanentes por doença natural.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

**Serviços de Suporte**[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

Níveis de Serviço[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Horário de suporte**[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Paulo Silva

E-mail: Paulo.J.Silva@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **PSI - Prestação Social para Inclusão**

A Prestação Social para a Inclusão (PSI) visa apoiar cidadãos com deficiência ou incapacidade, substituindo o Subsídio Mensal Vitalício, a Pensão Social de Invalidez, a Pensão de Invalidez do Regime Transitório dos Trabalhadores Agrícolas e o Complemento Extraordinário de Solidariedade que lhes acresce.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
-------------------	--------



Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.15 | Rendimentos

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Teresa Castanheira

E-mail: teresa.castanheira@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **AJUDIC - Proteção Jurídica**

Serviço responsável por gerir todos os processos relativos a pedidos de apoio judiciário solicitado pelo cidadão nos balcões da Segurança Social. Visa o registo e, toda a gestão do processo, garantindo a atribuição de defensor, via comunicação eletrónica com a Ordem dos Advogados.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento



	Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de suporte

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Horário de Serviço da Aplicação

dias úteis, de segunda a sexta, entre as 8:00 e as 20:00

Requisitos de segurança

[Ver 4.2 Aplicações da Área Social](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Eugénia Ribeiro

E-mail: Eugenia.M.Ribeiro@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- [COVI – Medidas de apoio excecionais no âmbito da pandemia de Covid-19](#)

Aplicação que disponibiliza, na Segurança Social Direta, os formulários no âmbito das medidas excecionais de apoio à família para Entidades Empregadoras - Trabalhadores por Conta de



Outrem e para Trabalhadores Independentes e do Serviço Doméstico, de redução da atividade económica para Sócios Gerentes e Trabalhadores Independentes, de desproteção social para Trabalhadores Independentes, e apoio extraordinário de proteção social para Trabalhadores.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais



4.13 | Portais informativos e Transacionais

4.15 | Rendimentos

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Carla Libânio

E-mail: carla.a.libanio@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- ISE - Informação da Situação Escolar

Permite a gestão de informação relativa à situação escolar de crianças e jovens, para atribuição e manutenção de prestações e pensões.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

4.3 | Aplicações Estruturais

4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

Níveis de Serviço



[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marcos Mendes

E-mail: marcos.mendes@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- [SAA – Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural](#)

Esta aplicação tem por objectivo garantir, em forma de subsídio, rendimentos em consequência da verificação de uma situação involuntária de suspensão da atividade cultural por parte do profissional da área da cultura.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

**Horário de suporte**[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Flavio Millioli

E-mail: flavio.millioli@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS

- **APJ – Apoio Judiciário**

Esta aplicação é composta por dois formulários: Formulário de pedido de submissão de apoio judiciário do lado do cidadão e Formulário de pedido de submissão de apoio judiciário do lado do funcionário. Tem também o tratamento do pedido do lado do funcionário.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas



	Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	OSB com a Justiça (verificação de processos) OSB com a Ordem de Advogados (nomeação)

Serviços de Suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de suporte

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.6 Aplicações da Área de Prestações](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Matheus Garcia

E-mail: Matheus.Garcia@seg-social.pt



Departamento: DAD-ADA



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 pagamentos 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.

Aplicações

- [ASCD - Apuramento de Situação e Certificação de Documentos](#)
- [CE - Citações Eletrónicas](#)
- [CI - Conta Integrada](#)
- [GC - Gestão de Contribuições](#)
- [GDS - Gestão de Declaração de Serviço](#)
- [GT - Gestão de Tesourarias](#)
- [SEF - Sistema de Execuções Fiscais](#)
- [SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente](#)
- [APP - Acordos Planos Prestacionais](#)
- [SID - Sistema Integrado de Dívida](#)
- [MIPE - Módulo Integrado de Penhoras](#)
- [AOC - Apuramento Obrigação Contributiva](#)
- [RFE - Recibos e Faturas Eletrónicas](#)

Componentes do Serviço “Aplicações de Pagamento e Receita”

Sistema Operativo	Sun OS
	Linux
Hardware	Servidor
	Equipamento de Rede
	Storage
Middleware	Sun Application Server



	WebLogic Glassfish Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
 Arquitetura de Bases de Dados
 Administração de Comunicações
 Administração de Middleware e Aplicações
 Administração de Sistemas
 Administração de Storage e Backups
 Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
 Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
 Gestão acessos
 Helpdesk
 Monitorização e Operação
 Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador



- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 6.5 | Difusão massiva de informação

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsáveis do Serviço

Nome: Marco Pantoquilha

E-mail: Marco.A.Pantoquilha@seg-social.pt

Departamento: DGA



- **ASCD - Apuramento de Situação e Certificação de Documentos**

Esta aplicação disponibiliza declarações para efeitos de IRS de Pensões, do Fundo de Garantia Salarial e do Regime Público de Capitalização. Estas declarações são disponibilizadas on-line e de acordo com alguns critérios são enviadas para finishing.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]



- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Responsável da Aplicação

Nome: João Rafael Oliveira

E-mail: Joao.R.Oliveira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- **CE - Citações Eletrónicas**

A aplicação de Citações Eletrónicas (CE) dá suporte à comunicação eletrónica da citação de credores entre os agentes de execução e a Segurança Social. Esta comunicação ocorre no âmbito do processo de cobrança coerciva.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic



	Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	Registo da citação de credores – Integração com Justiça

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação



7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Eduardo Vieira

E-mail: eduardo.vieira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- **CI - Conta Integrada**

Esta aplicação apresenta os valores que contribuem para a situação global do Cidadão e a Empresa. Para tal, a Conta Integrada coleciona valores de diversos negócios e apresenta-os de uma forma estruturada numa linguagem simples e clara, focando-se nos valores que são passíveis de regularização, orientando o utilizador para funcionalidades que apresentam maior detalhe ou permitem agir perante a situação apresentada.

A aplicação permite ainda a emissão de um documento de pagamento online ou diferido para vários processos de negócio subjacentes a GC, SICC e SEF.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações



	- Gestão de Alterações - Gestão do Relacionamento - Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço - Gestão de Ativos e Configurações - Gestão Capacidade - Gestão da Continuidade e Disponibilidade - Gestão Segurança Informação - Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marina Baptista

E-mail: marina.baptista@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



- **GC - Gestão de Contribuições**

O Sistema de Gestão de Contribuições é o sistema responsável pela gestão e tratamento de todos os movimentos a crédito e a débito de entidades empregadoras, não empregadoras e contratantes.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]



- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marcos Veríssimo

E-mail: Antonio.M.Verissimo@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- **GDS - Gestão de Declaração de Serviço**

Gere as contribuições das Entidades Contratantes (EC) que beneficiem de prestação de serviços por trabalhadores, que são dependentes do valor da aquisição do serviço de um determinado TI.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede



	Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 6.5 | Difusão massiva de informação
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

**Horário de suporte**[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Célia Cano

E-mail: Celia.Cano@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- **GT - Gestão de Tesourarias**

Tratamento de informação referente às operações realizadas nas tesourarias da Segurança Social dando suporte a todos os processos funcionais de frontoffice e backoffice que garantem a sua integração com outros subsistemas da Segurança Social.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)



Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
-----------	--

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação

8:00h às 20:00h

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Requisitos de segurança

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Responsável da Aplicação

Nome: João Rafael Oliveira

E-mail: Joao.R.Oliveira@seg-social.pt



Departamento: DGA-ARC

- **SEF - Sistema de Execuções Fiscais**

Dá suporte aos processos de negócio de gestão e recuperação de dívidas através da cobrança coerciva, desde a instauração de processos executivos a partir de dívida participada até a extinção do processo por pagamento, passando por eventuais penhoras de bens e reversão da dívida para responsáveis subsidiários.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 6.5 | Difusão massiva de informação
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Horário de suporte**[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Luís Sabino

E-mail: Luis.M.Sabino@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- **SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente**

Gestão de créditos e débitos enviados pelos vários subsistemas de prestações, da produção da informação necessária à contabilização em SIF. Tratando-se de um sistema integrado, efetua múltiplas interações com diversos subsistemas (IDQ, DES, ITPT, PF, CSI, AS, RC, RSI, GT, FGS, PPCJ, CO, COOP, SEF e outros) e também com entidades externas (SIF, CNP, Banca, CTT, Tribunais), de forma a manter a conta corrente da Entidade Relevante para a Segurança Social (ERSS) com toda a informação de créditos e débitos obtendo assim todos os valores pagos e todos os valores em dívida da ERSS.

**Componentes do Serviço que a aplicação utiliza**

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros



4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros

4.13 | Portais informativos e Transacionais

6.5 | Difusão massiva de informação

4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Armando Seabra

E-mail: Armando.M.Seabra@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- APP - Acordos Planos Prestacionais

Este sistema pretende transpor para o cidadão toda a informação subjacente a um acordo ou plano prestacional permitindo-lhe a gestão do mesmo através da consulta ao plano de pagamentos, à dívida inicial e de pagamentos realizados. Permite solicitar a antecipação de prestações.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	WebLogic Glassfish Apache



Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 6.5 | Difusão massiva de informação

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

**Requisitos de segurança**[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Responsável**

Nome: Samuel Gonçalves

E-mail: samuel.g.goncalves@seg-social.pt

- **SID - Sistema Integrado de Dívida**

Permite a integração da dívida dos contribuintes e beneficiários, quer ao nível da visualização da dívida, quer ao nível da integração entre os vários sistemas de tratamento da dívida como da sua contabilização.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor, Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.ies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade



	Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Luís Ferreira

E-mail: Luis.F.Ferreira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- **MIPE - Módulo Integrado de Penhoras**

Módulo que permite a gestão de penhoras bancárias e de vencimentos com origem em dívidas em cobrança coerciva.

**Componentes do Serviço que a aplicação utiliza**

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor, Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros

**Níveis de Serviço**[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Horário de suporte**[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Requisitos de segurança**[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Samuel Gonçalves

E-mail: Samuel.G.Goncalves@seg-social.pt

Nome: Paulo Santos

E-mail: Paulo.N.Santos@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- **AOC - Apuramento Obrigação Contributiva**

Esta aplicação tem como responsabilidade o apuramento das obrigações contributivas e respetivas reduções contributivas e faz parte do programa de Simplificação do ciclo contributivo.

Objectivo: Calcular a isenção/redução contributiva para as empresas que aderiram ao apoio da Retoma Económica. Para tal, a AOC obtém informação de diversas fontes, calcula o valor a descontar de contribuições por trabalhador e lança um crédito na conta corrente de contribuições da entidade empregadora, tendo esta de pagar a diferença.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor, Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento



Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)



Responsável da Aplicação

Nome: Célia Cano

E-mail: celia.cano@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- **RFE - Recibos e Faturas Eletrónicas**

Subsistema de interação com a Autoridade Tributária suportando a receção de recibos e faturas eletrónicas para trabalhadores independentes e disponibilizar as mesmas às aplicações que necessitam dessa informação para o seu próprio negócio.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de suporte

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Charles Avelino

E-mail: charles.avelino@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



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.

Aplicações

- CMP - Controlo e Monitorização de Protocolo
- MICAP - Módulo Integrado de Canais de Pagamento (APB, CC, MB, TB, VC)

Componentes do Serviço “Soluções de Canais Financeiros”

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações



- Gestão do Relacionamento
- Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço
- Gestão de Ativos e Configurações
- Gestão Capacidade
- Gestão da Continuidade e Disponibilidade
- Gestão Segurança Informação
- Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Comunicações
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
- Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
- Gestão acessos
- Helpdesk
- Monitorização e Operação
- Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.14 | Interoperabilidade

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsáveis do Serviço

Nome: Nuno Serra

E-mail: Nuno.M.Serra@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

- **CMP - Controlo e Monitorização de Protocolo**

Subsistema responsável pela disponibilização de relatórios de gestão operacionais relativos aos vários canais financeiros disponíveis no MICAP, permitindo nomeadamente controlo de fluxos financeiros (totais cobrados/pagos) e custos de serviço. Este subsistema possui interface gráfico para utilizadores responsáveis pela gestão dos protocolos bancários.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)



Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Susana André

E-mail: Susana.C.Andre@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

- **MICAP - Módulo Integrado de Canais de Pagamento (APB, CC, MB, TB, VC)**

Subsistema responsável pela disponibilização das funcionalidades associadas aos vários canais financeiros existentes nos vários subsistemas consumidores, encapsulando detalhes de protocolos e de implementação, através de uma estratégia de serviços partilhados reutilizáveis. Este subsistema não possui interface gráfico para os utilizadores.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.8 Soluções de Canais Financeiros](#)

**Responsável da Aplicação**

Nome: Susana André

E-mail: Susana.C.Andre@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

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.

Aplicações

- SIF – AA – Gestão de Imobilizado
- SIF – Imobilizado (S4HANA)
- SIF – Contabilidade Analítica (S4HANA)
- SIF - Contabilidade Financeira e Tesouraria(S4HANA)
- SIF – Contabilidade Orçamental (PSM) (S4HANA)
- SIF – Logística (S4HANA)
- SIF – Rendas a Receber e Rendas a Pagar (S4HANA)
- SIF – Vencimentos (S4HANA)
- SIF – BPC – Orçamentação (S4HANA)
- SIF – BPC – Consolidação (S4HANA)
- SIF - GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho (S4HANA)
- SIF – Interfaces SISS (GC, GT, SEF, SICC, SIPSC, TU CNP, CI, APP, SID) (S4HANA)
- SIF – Outras Interfaces (c/ DGO, FEFFS, IGFCSS) (S4HANA)

Componentes do Serviço “Módulos Administrativos e Financeiros”

Sistema Operativo

Linux



	SUSE Linux Enterprise Server
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	SIF-SAP
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle SAP HANA
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
 Arquitetura de Bases de Dados
 Administração de Comunicações
 Administração de Middleware e Aplicações
 Administração de Sistemas
 Administração de Storage e Backups
 Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
 Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
 Gestão acessos
 Helpdesk
 Monitorização e Operação



Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.14 | Interoperabilidade

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsáveis do Serviço

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA

- [SIF – AA – Gestão de Imobilizado](#)



Esta componente permite o controlo do património em função da sua natureza, quer esta seja corpórea ou incorpórea, quer sejam bens capitalizados, imobilizados em curso ou bens considerados como custos (por exemplo, bens de montante inferior a determinado valor). O módulo de imobilizado suporta os seguintes processos principais: registo de cadastro de bens de imobilizado; regularizações de imobilizado; reavaliações de imobilizado; transferência de imobilizado; gestão do imobilizado em curso; abates e reintegrações; cálculo e registo das amortizações; inventário físico de bens de imobilizado; e análise de informação relativa ao ciclo de vida do imobilizado.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.14 | Interoperabilidade

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Catarina Ferreira

E-mail: Catarina.A.Ferreira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



- **SIF – Imobilizado (S4HANA)**

Esta componente permite o controlo do património em função da sua natureza, quer esta seja corpórea ou incorpórea, quer sejam bens capitalizados, imobilizados em curso ou bens considerados como custos (por exemplo, bens de montante inferior a determinado valor). O módulo de imobilizado suporta os seguintes processos principais: registo de cadastro de bens de imobilizado; regularizações de imobilizado; reavaliações de imobilizado; transferência de imobilizado; gestão do imobilizado em curso; abates e reintegrações; cálculo e registo das amortizações; inventário físico de bens de imobilizado; e análise de informação relativa ao ciclo de vida do imobilizado.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Pedro Oliveira

E-mail: Pedro.M.Oliveira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



- **SIF – Contabilidade Analítica (S4HANA)**

A gestão da Contabilidade Analítica está relacionada com o controlo dos custos e proveitos, permitindo acompanhar diretamente a execução financeira de cada uma das unidades orgânicas da organização. Para esse acompanhamento são utilizadas as figuras de Centros de Custo, Centros de Lucro e Ordens internas.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilha

E-mail: Marco.A.Pantoquilha@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Susana Damião

E-mail: susana.m.damiao@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



- **SIF - Contabilidade Financeira e Tesouraria(S4HANA)**

A componente da contabilidade financeira e tesouraria suporta as funcionalidades relativas à contabilidade patrimonial da organização, assim como dos pagamentos e recebimentos, sendo o repositório da informação contabilística e financeira que é registada no sistema. A integração desta componente com os restantes módulos SAP é efetuada de forma plena quanto à preparação, classificação e lançamento dos documentos financeiros.

Também está relacionada com o acompanhamento das disponibilidades da organização e com a identificação de possíveis situações de falta de liquidez ou possíveis excedentes. Em termos organizacionais, a tesouraria assenta em três vetores fundamentais: posição e previsão de tesouraria (através da integração da informação da contabilidade, das compras e da faturação), controle de disponibilidades (caixa e bancos), e o orçamento de tesouraria, relacionado com os fluxos de caixa.

Também são geridos os parceiros de garantia e de empréstimo, permitindo a representação de todas as principais formas de empréstimo e possibilitando a medição dos efeitos das atividades de empréstimos diretamente na liquidez.

Também são geridos os parceiros, os contratos celebrados com a banca de depósitos a prazo e outras formas de capitalização do dinheiro permitindo a representação de todas as principais operações relacionadas com a atividade de gestão de títulos.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

**Requisitos de segurança**

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilha

E-mail: Marco.A.Pantoquilha@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Susana Damião

E-mail: susana.m.damiao@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- SIF – Contabilidade Orçamental (PSM) (S4HANA)

O módulo de Contabilidade Orçamental contempla o carregamento do orçamento e o controlo da execução orçamental ao nível das rubricas do Orçamento de Estado. É neste módulo que são realizados os processos relacionados com a manutenção das estruturas orçamentais, com a elaboração do orçamento e das suas alterações, com o registo da execução do orçamento (cabimentos, compromissos, processamentos, pagamentos/recebimentos) e com a monitorização do orçamento.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação



7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Pedro Oliveira

E-mail: pedro.m.oliveira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- SIF – Logística (S4HANA)

O módulo de Logística engloba os processos de gestão de compras e os processos de gestão de stocks, suporta todas as fases de administração de materiais: planeamento e controle de materiais, compras, recebimento de mercadorias, administração de estoque e verificação de faturas.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação



7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilha

E-mail: Marco.A.Pantoquilha@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Ângela Moncaixa

E-mail: angela.l.moncaixa@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- SIF – Rendas a Receber e Rendas a Pagar (S4HANA)

O módulo de Rendas a receber e Rendas a Pagar assenta no módulo de RE-FX, integrando com as componentes de EA-PS na execução da despesa e receita de rendas a pagar ou a receber, CO na imputação a objectos analíticos de controlo de custos e proveitos, FI-GL-AP-AR na contabilização patrimonial dos documentos financeiros e gestão das contas correntes de fornecedores e clientes, e TR nos fluxos de pagamento e recebimento.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Pedro Oliveira

E-mail: pedro.m.oliveira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- SIF – Vencimentos (S4HANA)

O módulo de Vencimentos assenta nos módulos de: IS-PS na componente da disponibilidade e execução orçamental para pagamento mensal dos vencimentos, FI-GL-AP-AR na contabilização patrimonial dos documentos financeiros e gestão das contas correntes de fornecedores empregados com dívidas à entidade, CO na imputação a objetos analíticos de controlo de custos e proveitos e TR nos fluxos de pagamento e recebimento.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)**Serviços de Suporte**[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)



Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilha

E-mail: Marco.A.Pantoquilha@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Susana Damião

E-mail: susana.m.damiao@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- [SIF – BPC – Orçamentação \(S4HANA\)](#)

Esta componente do SIF suporta as funcionalidades do processo de Orçamentação anual. É baseado na informação existente em sistema e na que for inserida pelas entidades no decorrer do processo de orçamentação.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)



Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Pedro Oliveira

E-mail: pedro.m.oliveira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- SIF – BPC – Consolidação (S4HANA)

Esta componente do SIF suporta as funcionalidades da Consolidação Patrimonial e Orçamental. É baseado em áreas de consolidação e unidades organizacionais que representam respetivamente o perímetro da consolidação e as sociedades da organização.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)



Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Susana Damião

E-mail: susana.m.damiao@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- SIF - GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho (S4HANA)

Sistema contabilístico que gere os dados financeiros do Fundo de Compensação para o Trabalho (FCT) e do Fundo de Garantia de Compensação para o Trabalho (FGCT).

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)



Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Catarina Ferreira

E-mail: Catarina.Ferreira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- SIF – Interfaces SISS (GC, GT, SEF, SICC, SIPSC, TU CNP, CI, APP, SID) (S4HANA)

Contabilização automática dos movimentos gerados nas aplicações de negócio

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação



7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilha

E-mail: Marco.A.Pantoquilha@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Catarina Ferreira

E-mail: catarina.a.ferreira@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

- SIF – Outras Interfaces (c/ DGO, FEFFS, IGFCS) (S4HANA)

Outros interfaces do SIF

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de suporte

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h



Requisitos de segurança

[Ver 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Marco Pantoquilho

E-mail: Marco.A.Pantoquilho@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC

Nome: Ângela Moncaixa

E-mail: angela.l.moncaixa@seg-social.pt

Departamento: DGA-ARC



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.

Aplicações

- [Solução de Gestão do Expediente \(Smartdocs\)](#)

Componentes do Serviço “Aplicações de Gestão Documental”

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte



Administração de Bases de Dados
Arquitetura de Bases de Dados
Administração de Comunicações
Administração de Middleware e Aplicações
Administração de Sistemas
Administração de Storage e Backups
Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
Gestão acessos
Helpdesk
Monitorização e Operação
Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador
1.2 | Suporte técnico aplicacional
1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
4.14 | Interoperabilidade

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: 08.00h às 20.00h

Sábado: 08.00h às 15.30h

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa de backups



- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsável do Serviço

Nome: Joana Vallera

E-mail: Joana.S.Vallera@seg-social.pt

Departamento: DGSRE

- **Solução de Gestão do Expediente (Smartdocs)**

Permite o registo e controlo dos documentos entrados, saídos e produzidos internamente, e o acesso rápido e eficaz à informação, a partir de processos organizacionais mais eficientes.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.10 Aplicações de Gestão Documental](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.10 Aplicações de Gestão Documental](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.10 Aplicações de Gestão Documental](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.10 Aplicações de Gestão Documental](#)

Horário de suporte

Dias úteis: 08.00h às 20.00h

Sábado: 08.00h às 15.30h

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.10 Aplicações de Gestão Documental](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Joana Vallera

E-mail: Joana.S.Vallera@seg-social.pt

Departamento: DGSRE



4.11 Aplicações de Gestão Atendimento

Serviço composto por aplicações 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.

Aplicações

- CC - Centro de Contacto (Contact Center)
- GIEC - Gestão de Informação de Exposição do Cliente
- sigã - Sistema de Informação para Gestão do Atendimento
- sigApp – Aplicação móvel do sigã
- V360 - Visão 360

Componentes do Serviço “Aplicações de Gestão de Atendimento”

Sistema Operativo	Windows
	Linux
Hardware	Servidor
	Equipamento de Rede
	Storage
	Central telefónica IP CISCO Call Manager
	Terminais Telefónicos
	Servidores de Suporte à plataforma Cisco UCCX
	Servidores de Suporte ao Sub-sistema IVR
	Servidores de suporte ao Verint Voice Recorder
	Servidores de suporte ao Altitude Voice Recorder
	Servidores de Suporte ao Altitude Reporting Services
	Suporte Lógico Altitude uCI7
Middleware	Suporte Lógico Altitude IVR
	Suporte Lógico Cisco UCX
	IIS
Middleware	Cisco UCCX
	software Altitude versões uCI7 e uCI8



Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
 Arquitetura de Bases de Dados
 Administração de Comunicações
 Administração de Middleware e Aplicações
 Administração de Sistemas
 Administração de Storage e Backups
 Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
 Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
 Gestão acessos
 Helpdesk
 Monitorização e Operação
 Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador
 1.2 | Suporte técnico aplicacional
 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
 4.14 | Interoperabilidade



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: 09.00h às 18.00h

Sábado: 8h00 às 12h00 e 13h00 às 15h30

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Transacionalidade
- Integração no mapa de backups

Responsável do Serviço

Nome: Joana Vallera

E-mail: Joana.S.Vallera@seg-social.pt

Departamento: DGSRE

- **CC - Centro de Contacto (Contact Center)**

Contact Center do Instituto de Informática, I.P. para suporte técnico a:

- Segurança Social Direta,
- Fundos de Compensação do Trabalho e de Garantia de Compensação do Trabalho (FCT/FGCT),
- utilização do Portal do IEFP e de apoio geral às medidas de Apoio e Incentivo do IEFP,
- atendimento telefónico do ISS (Linha Segurança Social),
- receção e diagnóstico de incidentes (Service Desk do Instituto).

**Componentes do Serviço que a aplicação utiliza**

Sistema Operativo	Windows Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Central telefónica IP CISCO Call Manager Terminais Telefónicos Servidores de Suporte à plataforma Cisco UCCX Servidores de Suporte ao Sub-sistema IVR Servidores de suporte ao Verint Voice Recorder Servidores de suporte ao Altitude Voice Recorder Servidores de Suporte ao Altitude Reporting Services Suporte Lógico Altitude uCI7 Suporte Lógico Altitude IVR Suporte Lógico Cisco UCX
Middleware	N/A
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento Cisco UCCX Software Altitude versões uCI7 e uCI8
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço



Serviços de Suporte

[Ver 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento](#)

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: 09.00h às 18.00h

Sábado: 8h00-12h00 e 13h00-15h30

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa da backups

Responsável da Aplicação

Nome: Fernando Pereira

E-mail: Fernando.Pereira@seg-social.pt

Departamento: DAU-API

- **GIEC - Gestão de Informação de Exposição do Cliente**

Solução para gestão de ocorrências (reclamações/comentários), permite a obtenção de estatísticas sobre a frequência das ocorrências e os tempos de resposta.

**Componentes do Serviço que a aplicação utiliza**

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte[Ver 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento](#)**Níveis de Serviço**[Ver 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento](#)**Horário de suporte**

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Horário de Serviço da Aplicação

8:00h às 20:00h (dias úteis)

**Requisitos de segurança**

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsável da Aplicação

Nome: Eugénia Ribeiro

E-mail: Eugenia.M.Ribeiro@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- **sigã - Sistema de Informação para Gestão do Atendimento**

Sistema de gestão de filas de espera desenvolvido para a Segurança Social. Permite a recolha e disponibilização de estatísticas fidedignas a nível nacional em tempo real, bem como a utilização de componentes não proprietários.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações



	Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte[Ver 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento](#)**Níveis de Serviço**[Ver 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento](#)**Horário de suporte**

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa da backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsáveis da Aplicação

Nome: Helena Silveirinha

E-mail: Helena.Silveirinha@seg-social.pt

Nome: Cláudio Silva



E-mail: Claudio.Silva@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- **sigApp – Aplicação móvel do sigã**

Aplicação móvel do sistema de informação de gestão do atendimento - sigã, que permite gerir à distância a ida a um serviço de atendimento, através da possibilidade de retirar uma senha no smartphone para ser atendido.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Android e IOS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Serviço REST (WSSIGA-EXT)
Ferramentas	Visual Studio SQL Server Management Studio
Base de Dados	SQL Server
Documentação	http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/SIGAapp/WebHome?srid=5d3DYRV3
Processos	Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Acreditação de software

Administração de Bases de Dados

Administração de Comunicações

Administração de Sistemas

Helpdesk

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

2.5 Redes de comunicações



Níveis de Serviço

[Ver 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento](#)

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 17.00h

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsáveis da Aplicação

Nome: Helena Silveirinha

E-mail: Helena.Silveirinha@seg-social.pt

Departamento: DGSRE

Nome: Cláudio Silva

E-mail: Claudio.Silva@seg-social.pt

Departamento: DAD

• V360 - Visão 360

Sistema de gestão de relacionamento com os clientes da Segurança Social dividida na componentes de negócio (VIN - Visão Integrada Negócio) e a de relacionamento (VIR - Visão Relacionamento).

No VIR, a funcionalidade de entrega de documentos vem substituir a aplicação 4.11.2 GERA

Objectivo:

Visa centralizar numa única ferramenta a visão de todo o relacionamento com os cidadãos e as empresas, garantindo a retenção e partilha do conhecimento em torno desta temática para todo a Segurança Social

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Serviços de Suporte



[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: António Marques

E-mail: antonio.marques@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA



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 Europeu de Seguro de Doença e a operações/emissão do mesmo.

Aplicações

- CESD – Cartão Europeu Seguro de Doença
- DLA – Determinação de Legislação Aplicável

Componentes do Serviço “Aplicações de Acordos Internacionais”

Sistema Operativo	Windows Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço



- Gestão de Ativos e Configurações
- Gestão Capacidade
- Gestão da Continuidade e Disponibilidade
- Gestão Segurança Informação
- Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Comunicações
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
- Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
- Gestão acessos
- Helpdesk
- Monitorização e Operação
- Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais

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

**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsáveis do Serviço

Nome: Sofia Santos

E-mail: Sofia.P.Santos@seg-social.pt

Departamento: DGA

- **CESD - Cartão Europeu Seguro Doença**

O Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD) destina-se aos beneficiários do serviço nacional de saúde. O CESD pode ser solicitado por todos os beneficiários do Serviço Nacional de Saúde (SNS), independentemente do sistema de saúde do beneficiário (Militares, bancários, ADSE e outros).

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou



	SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	- Gestão de Entregas - Gestão de Operações - Gestão de Alterações - Gestão do Relacionamento - Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço - Gestão de Ativos e Configurações - Gestão Capacidade - Gestão da Continuidade e Disponibilidade - Gestão Segurança Informação - Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Eugénia Ribeiro

E-mail: Eugenia.M.Ribeiro@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE



- **DLA – Determinação da Legislação Aplicável**

Módulo do Sistema de Informação da Segurança Social que permite a uma Entidade Empregadora registar, através da Segurança Social Direta ou dos serviços da Segurança Social, o pedido de destacamento dos seus colaboradores para o estrangeiro.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)



Horário de suporte

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Rosimeire Bittencourt

E-mail: Rosimeire.Bittencourt@seg-social.pt

Departamento: DGA-APS



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.

Portais / sites

- [SSD - Segurança Social Direta](#)
- [PTIN - Portal Informativo da Segurança Social](#)
- [Centro Relações Laborais Informativo](#)
- [Inspeção Geral](#)
- [Intranet \(web.seg-social.pt\) e Intranet 2.0 \(intranet.seg-social.pt\)](#)
- [Site da Secretaria Geral do MTSSS](#)
- [Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública](#)
- [Portal Revita](#)
- [Segurança Social Consigo](#)
- [ENIPSSA - Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo](#)
- [säber - Portal do conhecimento](#)
- [Extranet](#)
- [Portal de Parceiros](#)
- [INR - Portal do Catálogo de Produtos de Apoio](#)
- [INR - Portal Informativo](#)
- [GEP - Portal Informativo](#)
- [Portal POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego](#)
- [CNPDP CJ - Portal Informativo da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens](#)
- [Portal Informativo Fundos de Compensação](#)
- [Portal Informativo da Carta Social](#)
- [Portal Informativo da Garantia para a Infância](#)
- [Portal Informativo do SIGA](#)

Componentes do Serviço “Portais Informativos e Transacionais”



Sistema Operativo	Sun OS Linux Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server Glassfish WebLogic Apache Apache SolR Sharepoint Liferay
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados

Arquitetura de Bases de Dados

Administração de Comunicações



Administração de Middleware e Aplicações

Administração de Sistemas

Administração de Storage e Backups

Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento

Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações

Gestão acessos

Helpdesk

Monitorização e Operação

Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 | Suporte técnico ao utilizador

1.2 | Suporte técnico aplicacional

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações

4.2 | Aplicações da Área Social

4.3 | Aplicações Estruturais

4.4 | Gestão de Fundos

4.5 | Aplicações de Pensões

4.6 | Aplicações da Área de Prestações

4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

4.8 | Soluções de Canais Financeiros

4.12 | Aplicações de acordos internacionais

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados



- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação
- Encriptação de dados em trânsito (web)

Responsáveis do Serviço

Nome: Ana Ribeiro Cruz

E-mail: Ana.Ribeiro.Cruz@seg-social.pt

Nome: Ricardo Leal

E-mail: Ricardo.Leal@seg-social.pt

Departamento: DAD

- **SSD - Segurança Social Direta**

A Segurança Social Direta é o canal transacional da Segurança Social que agrega aplicações para os utilizadores, cidadãos e das empresas, através da Internet.

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações



	Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

**Responsável da Aplicação**

Nome: Paula Linhares

E-mail: paula.c.linhares@seg-social.pt

Departamento: DAD

- [PTIN - Portal Informativo da Segurança Social](#)

Este portal disponibiliza o site informativo da Segurança Social (Antiga designação: NPSS).

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Liferay Weblogic Apache Apache SolR
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)**Horário de suporte**[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa da backups
- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA

Responsável

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: Senia.M.Ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- [Centro Relações Laborais Informativo](#)

Portal web do Centro de Relações Laborais – CRL.

(<https://www.crlaborais.pt/inicio>)

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Liferay



	Weblogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

**Requisitos de segurança**

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa da backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação
- Encriptação de dados em trânsito (web)

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: Senia.M.Ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- [Inspeção Geral](#)

Portal web da Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e da Segurança Social

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento



	Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa da backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação
- Encriptação de dados em trânsito (web)

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo



E-mail: Senia.M.Ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- [Intranet \(web.seg-social.pt\)](http://web.seg-social.pt) e [Intranet 2.0 \(intranet.seg-social.pt\)](http://intranet.seg-social.pt)

A intranet é uma rede privada com acesso aos colaboradores de uma organização, com o objetivo de partilhar informação e permitir maior produtividade através de áreas colaborativas. O Portal Intranet do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social integra as intranet's dos organismos que pertencem ao Ministério.

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS Sharepoint
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)



Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

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

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa da backups
- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA

Responsável da Aplicação

Nome: Carlos Santos
E-mail: Carlos.A.Santos@seg-social.pt
Departamento: DAU-API

- [Site da Secretaria Geral do MTSSS](#)

Portal da Secretaria Geral do MTSSS

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede



	Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	SQL Server
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

**Requisitos de segurança**

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa da backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação
- Encriptação de dados em trânsito (web)

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: Senia.M.Ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- [Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública](#)

Portal web informativo e para submissão do requerimento no âmbito do Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública. (<https://www.prevpap.gov.pt/>)

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Glassfish Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.ies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)



Processos	- Gestão de Entregas - Gestão de Operações - Gestão de Alterações - Gestão do Relacionamento - Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço - Gestão de Ativos e Configurações - Gestão Capacidade - Gestão da Continuidade e Disponibilidade - Gestão Segurança Informação - Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
------------------	--

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa da backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação
- Encriptação de dados em trânsito (web)

**Responsável da Aplicação**

Nome: Ricardo Leal

E-mail: Ricardo.Leal@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- [Portal Revita](#)

Portal para solicitar o acesso ao Fundo de Apoio às Populações e à Revitalização das Áreas Afetadas pelos incêndios ocorridos em junho de 2017.

<http://fundorevita.pt/>

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Liferay Weblogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço



Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa da backups

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: Senia.M.Ricardo@seg-social.pt

- [Segurança Social Consigo](#)

Portal web informativo, no qual são apresentadas as medidas Simplex da Segurança Social, iniciativas de modernização que visam melhorar o Sistema de Segurança Social, numa lógica de aproximação aos Cidadãos e às Empresas.

(<http://consigo.seg-social.pt/>)

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede



	Storage
Middleware	Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	N/A
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

**Requisitos de segurança**

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa da backups
- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: Senia.M.Ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- **ENIPSSA - Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo**

Plataforma agregadora de conhecimento sobre a matéria e canal de divulgação sobre a estratégia e a intervenção realizada junto das pessoas em situação de sem-abrigo.

(<http://www.enipssa.pt/>)

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Liferay Weblogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento



	Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	---

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa da backups

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: Senia.M.Ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- [säber – portal do conhecimento](#)

Solução de gestão de conhecimento, para servir de suporte a todos os serviços de atendimento, sejam eles presenciais ou através dos centros de contacto das entidades do ministério.



(<http://saber.seg-social.pt/>)

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	Sharepoint
Base de Dados	SQL Server
Documentação	N/A
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

N/A

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**[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa da backups

Responsável da Aplicação

Nome: Carlos Santos

E-mail: Carlos.A.Santos@seg-social.pt

Departamento: DAU-API

- [Extranet](#)

Solução de colaboração acessível via internet para suporte a projetos e áreas de trabalho colaborativas para entidades internas e externas ao ministério.

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS Sharepoint
Ferramentas	N/A
Base de Dados	SQL Server
Documentação	Manuais de apoio
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço



	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
--	--

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
Administração de Comunicações
Administração de Middleware
Administração de Sistemas
Administração de Storage e Backups
Gestão acessos
Helpdesk
Monitorização
Operação e Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

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

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

N/D

Responsável da Aplicação



Nome: Carlos Santos

E-mail: Carlos.A.Santos@seg-social.pt

Departamento: DAU-API

- **Portal de Parceiros**

O Portal de Parceiros é uma plataforma de registo de pedidos de serviço dos parceiros do Instituto de Informática, permitindo o acompanhamento e monitorização do estado dos mesmos.

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	MS Windows Linux
Hardware	Servidores Virtuais
Middleware	N/A
Ferramentas	ITSM
Base de Dados	SQL Server
Documentação	Manual
Processos	Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados

Arquitetura de Bases de Dados

Administração de Comunicações

Administração de Sistemas

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

2.5 Redes de comunicações

3.1 Posto de trabalho

Níveis de Serviço



[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Sábado: 08.00h às 12.00h e 13.00h às 15.00h

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal dos utilizadores
- Controlo de acessos lógicos e físicos
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação - por defeito, a informação é classificada como USO INTERNO
- Integração no mapa de backups
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável da Aplicação

Nome: Helena Silveirinha

E-mail: Helena.Silveirinha@seg-social.pt

Departamento: DGSRE

- [INR - Portal do Catálogo de Produtos de Apoio](#)

Este portal permite consultar o Catálogo Nacional de Produtos de Apoio do INR (Instituto Nacional para a Reabilitação) tem como objectivo principal a disponibilização de informação relativa a produtos de apoio existentes no mercado nacional. A sua finalidade é disponibilizar informação sobre os produtos de apoio existentes no mercado português tendo por base a classificação internacional ISO 9999:2007.

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor, equipamento de rede, storage
Middleware	Liferay, Weblogic, Apache, Apache SolR.
Ferramentas	Ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle



Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados

Administração de Sistemas

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 Suporte técnico ao utilizador;

1.2 Suporte técnico aplicacional;

1.3 Suporte técnico de infraestruturas;

4.13 Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados);
- Integração no mapa da backups;
- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA.

Responsável da Aplicação



Nome: Sénia Ricardo

E-mail: senia.m.ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- **INR - Portal Informativo**

O Portal do INR tem como objetivo principal a disponibilização de informação relativa ao INR de forma fácil e intuitiva. A sua finalidade é disponibilizar informação sobre suas ações, programas, eventos, legislação e apoios às pessoas com deficiência, suas famílias, prescritores e à população.

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor, equipamento de rede, storage
Middleware	Liferay, Weblogic, Apache, Apache SolR.
Ferramentas	Ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados

Administração de Sistemas

Monitorização e Operação

**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 Suporte técnico ao utilizador;
- 1.2 Suporte técnico aplicacional;
- 1.3 Suporte técnico de infraestruturas;
- 4.13 Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados);
- Integração no mapa da backups;
- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA.

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: senia.m.ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- **GEP - Portal Informativo**

O Portal do GEP (Gabinete de Estratégia e Planeamento) tem como objetivo principal a disponibilização de informação relativa ao GEP de forma fácil e intuitiva. A sua finalidade é disponibilizar informação sobre suas publicações estatísticas, estudos, análises, informações sobre cooperação e relações internacionais, planeamento, sua biblioteca e livreria e as publicações realizadas.

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor, equipamento de rede, storage
Middleware	Liferay, Weblogic, Apache,
Ferramentas	Ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle



Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados

Administração de Sistemas

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 Suporte técnico ao utilizador;

1.2 Suporte técnico aplicacional;

1.3 Suporte técnico de infraestruturas;

4.13 Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados);
- Integração no mapa da backups;
- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA.

Responsável da Aplicação



Nome: Sénia Ricardo

E-mail: senia.m.ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- **Portal POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego**

O Portal Web POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego

(<https://poise.portugal2020.pt/inicio>) tem como objetivo principal a disponibilização de informação relativa ao POISE de forma fácil e intuitiva. A sua finalidade é disponibilizar informação sobre suas medidas e candidaturas e disponibilização de documentação.

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor, equipamento de rede, storage
Middleware	Liferay, Weblogic, Apache,
Ferramentas	Ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.ies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados

Administração de Sistemas

Monitorização e Operação

**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 Suporte técnico ao utilizador;
- 1.2 Suporte técnico aplicacional;
- 1.3 Suporte técnico de infraestruturas;
- 4.13 Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados);
- Integração no mapa da backups;
- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA.

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: senia.m.ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- [CNPDP CJ - Portal Informativo da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens](#)

O Portal do CNPDPCJ tem como objetivo principal a disponibilização de informação relativa à Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, de forma fácil e intuitiva. A sua finalidade é disponibilizar informação sobre suas ações, programas, eventos, legislação e apoios às Crianças e Jovens.

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor, equipamento de rede, storage
Middleware	Liferay, Weblogic, Apache, Apache SolR.



Ferramentas	Ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados

Administração de Sistemas

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 Suporte técnico ao utilizador;
- 1.2 Suporte técnico aplicacional;
- 1.3 Suporte técnico de infraestruturas;
- 4.13 Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados);
- Integração no mapa da backups;
- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA.

**Responsável da Aplicação**

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: senia.m.ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- **Portal Informativo Fundos de Compensação**

O Portal dos Fundos de Compensação tem como objetivo principal a disponibilização de informação relativa ao Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT).

Serve também de porta de entrada para se aceder ao Portal Transacional dos Fundos de Compensação

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor, equipamento de rede, storage
Middleware	Liferay, Weblogic, Apache,
Ferramentas	Ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados



Administração de Sistemas

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 Suporte técnico ao utilizador;
- 1.2 Suporte técnico aplicacional;
- 1.3 Suporte técnico de infraestruturas;
- 4.13 Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados);
- Integração no mapa da backups;
- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA.

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: senia.m.ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- [Portal Informativo da Carta Social](#)

Portal Informativo para ser acedido pelo cidadão para pesquisar as respostas sociais (creches, lares, etc.). A informação disponibilizada na Carta Social integra os equipamentos com respostas sociais das redes pública, solidária e privada-lucrativa.

Permite a pesquisa das respostas sociais existentes em cada território

Componentes do Serviço que o portal utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor, equipamento de rede, storage
Middleware	Liferay, Weblogic, Apache,



Ferramentas	Ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.ies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados

Administração de Sistemas

Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.1 Suporte técnico ao utilizador;

1.2 Suporte técnico aplicacional;

1.3 Suporte técnico de infraestruturas;

4.13 Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados);
- Integração no mapa da backups;



- Disponibilização de informação classificada como PÚBLICA.

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: senia.m.ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

- [Portal Informativo da Garantia para a Infancia](#)

Portal Informativo da Garantia para a Infancia - actividades principais, eventos, notícias

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Sénia Ricardo

E-mail: senia.m.ricardo@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA



- **Portal Informativo do SIGA**

Portal informativo do produto SIGA - Sistema de Informação para Gestão de Atendimento

Objectivo:

Visa informar potenciais clientes sobre o produto SIGA para aquisição.

Descrição dos diferentes modulos dos SIGA e estatisticas associadas

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de suporte

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.13 Portais informativos e Transacionais](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Helena Silveirinha

E-mail: helena.silveirinha@seg-social.pt

Departamento: DGSRE - AREC



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.

Aplicações

- [Plataforma de Serviços de Interoperabilidade](#)

Webservices

- [Tarifa Social](#)
- [Anexo SS – Integração com a AT](#)
- [Meios de Prova de Beneficiários da Assistência na Doença a Militares - M104](#)
- [Consultas por parte da CGA - identificação e qualificação, remunerações, desemprego](#)
- [Consultas SS por parte do Ministério da Justiça](#)
- [Consulta de Situação Contributiva](#)

Componentes do Serviço “Interoperabilidade”

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server WebLogic Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)



Processos

- Gestão de Entregas
- Gestão de Operações
- Gestão de Alterações
- Gestão do Relacionamento
- Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço
- Gestão de Ativos e Configurações
- Gestão Capacidade
- Gestão da Continuidade e Disponibilidade
- Gestão Segurança Informação
- Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Comunicações
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
- Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
- Gestão acessos
- Helpdesk
- Monitorização e Operação
- Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas (para efeitos do CC e da Tarifa Social):
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita



Níveis de Serviço

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

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação
- Encriptação de dados em trânsito (web)

Responsáveis do Serviço

Nome: Nuno Serra

E-mail: Nuno.M.Serra@seg-social.pt

Nome: Ricardo Leal

E-mail: Ricardo.Leal@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

• Plataforma de Serviços de Interoperabilidade

Plataforma de serviços web que permite a ligação direta e segura de comunicação de dados e informações, entre sistemas informáticos, de forma transparente e simplificada, melhorando desta forma a relação existente dos cidadãos e das empresas com a Segurança Social.

A Plataforma de Serviço de Interoperabilidade disponibiliza os seguintes serviços:

Serviços Disponíveis:

- **Consultar Trabalhadores** - permite consultar admissões dos seus trabalhadores a partir da data de início do vínculo, visualizando a seguinte informação:



- Identificação do trabalhador;
 - O tipo de vínculo do trabalhador;
 - Períodos no qual o trabalhador teve taxas diferentes;
 - Locais de trabalho do trabalhador e respetivos períodos de permanência.
-
- **Comunicar Vínculo Trabalhador** - permite comunicar o vínculo de novos trabalhadores, no regime geral ou contrato de muito curta duração

 - **Consultar Comunicações Vínculos Trabalhadores** - permite obter informação relativa à comunicação de vínculos com sucesso e respetivo tratamento pela Segurança Social, incluindo os vínculos não aceites e respetivo motivo

 - **Declarações de Remunerações** - permite :
 - Entregar e substituir Declaração mensal de remunerações dos seus trabalhadores;
 - Consultar as respetivas Declaração mensal de remunerações.

 - **Cessar Vínculo Trabalhador** - permite cessar o vínculo de trabalhador, com a entidade empregadora

 - **Alterar Contrato** - permite comunicar alterações de contratos ao longo do tempo (por exemplo, renovação de um contrato a termo, passagem de contrato a termo para sem termo, etc.) ou registar contratos de trabalho de vínculos comunicados antes de 01/04/2022

 - **Adicionar Período de Rendimento** - permite registar um novo período de rendimento, quando todos os restantes dados do contrato se mantêm, ao contrato de trabalho do trabalhador com a entidade empregadora

 - **Consultar Contratos** - Permite obter a informação das comunicações de vínculos de trabalhadores a processar (quando a data de início do contrato é posterior à data atual) e das comunicações de vínculos não aceites (quando existem validações de negócio que não permitem registar o vínculo)

 - **Comunicar Vínculo do Trabalhador com indicação do enquadramento** - Permite comunicar vínculo do trabalhador, com indicação do enquadramento, para além do Regime Geral e com contratos de muito curta duração.



- **Emitir Documentos de Pagamento** - Este serviço permite a emissão e a obtenção do documento de pagamento. Este serviço permite representação.
- **Consultar Documentos de Pagamento** - Permite obter documentos de pagamento ainda não pagos que se encontram no prazo, juntamente com as referências de pagamento associadas. Este serviço permite representação.
- **Consultar Comprovativos de Pagamento** - Permite obter comprovativos de pagamentos feitos à Segurança Social durante um ano específico.
- **Cancelar Documento de Pagamento** - Permite cancelar um documento de pagamento específico, desde que esteja em estado de pagamento e seja elegível para cancelamento.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Serviços de Suporte

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Horário de suporte

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Pedro Filipe

E-mail: pedro.d.filipe@seg-social.pt

Departamento: DGSRE



• Tarifa Social

Tarifa social para fornecimento de energia elétrica e apoio social extraordinário ao consumidor de energia.

A Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG)¹ fornece através da iAP o número de identificação fiscal (NIF) dos clientes potencialmente elegíveis de energia elétrica e de gás natural, com vista à aferição da sua elegibilidade.

A SS disponibiliza à DGEG de forma automática a seguinte informação:

- NIF e morada associada ao NISS
- Código de verificação de elegibilidade: S-verifica a condição, N- Não verifica a condição

Serviço prestado através da iAP.²

Componentes do Serviço que o webservice utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço

¹ Serviço aplicável aos Açores – Secretaria Regional do Turismo e Transportes (Direção Regional de Energia) e à Madeira – Direção Regional da Economia e Transportes (DRET)

"Plataforma central, orientada a serviços, tendo como principal objectivo dotar a Administração Pública de ferramentas partilhadas para a interligação de sistemas, federação de identidades, fornecedor de autenticação, messaging, pagamentos, entre outras, que permitam de uma forma ágil e com economia de escala, a composição e disponibilização de serviços electrónicos multicanal mais próximos das necessidades do cidadão e empresas ² in <https://www.iap.gov.pt>



	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Dependências de Aplicações	SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente ID - Identificação

Serviços de Suporte[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Níveis de Serviço**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de suporte**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Bruno Sena

E-mail: Bruno.Sena@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

- [Anexo SS – Integração com a AT](#)

Identificação das Entidades Contratantes e respetiva obrigação contributiva. Recolha de dados complementares relativos à identificação e enquadramento dos Trabalhadores Independentes.

Componentes do Serviço que o webservice utiliza



Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade
Dependências de Aplicações	GDS – Gestão de Declaração de Serviço ID - Identificação

Serviços de Suporte[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Níveis de Serviço**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de suporte**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de Serviço da Aplicação**



7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Bruno Sena

E-mail: Bruno.Sena@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

- [Meios de Prova de Beneficiários da Assistência na Doença a Militares - M104](#)

Programa Simplex 2008, tratamento de dados, previsto no Decreto-lei nº 309/2007 de 7 de setembro, para atribuição do direito à assistência na doença aos beneficiários familiares ou equiparados dos beneficiários titulares no âmbito da Assistência na Doença aos Militares das Forças Armadas (ADM).

Componentes do Serviço que o webservice utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade



	Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Dependências de Aplicações	GR – Gestão de Remunerações ID - Identificação

Serviços de Suporte[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Níveis de Serviço**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de suporte**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Bruno Sena

E-mail: Bruno.Sena@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

- Consultas por parte da CGA - identificação e qualificação, remunerações, desemprego

Tratamento de dados, acesso a informação no âmbito dos Sistemas de protecção social da Administração Pública, controlo do cumprimento das obrigações contributivas e atribuição de prestações sociais, Decreto-Lei n.º 309/2007, de 7 de setembro.

**Componentes do Serviço que a aplicação utiliza**

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Dependências de Aplicações	DES - Desemprego GR - Gestão de Remunerações ID - Identificação

Serviços de Suporte[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Níveis de Serviço**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de suporte**

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Bruno Sena

E-mail: Bruno.Sena@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA

- Consultas SS por parte do Ministério da Justiça

Tratamento de dados no âmbito do cumprimento do estabelecido no Decreto-Lei nº 38/2003, de 8 de março.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço



	Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Dependências de Aplicações	ID - Identificação GR – Gestão de Remunerações SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente SIP – Sistema de Informação de Pensões

Serviços de Suporte[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Níveis de Serviço**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de suporte**[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Horário de Serviço da Aplicação**

7 X 24h

Requisitos de segurança[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)**Responsável da Aplicação**

Nome: Bruno Sena

E-mail: Bruno.Sena@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA



- **Consulta de Situação Contributiva**

Tratamento de dados automatizados relativamente à situação contributiva de determinada Entidade. Articulação entre Sistemas da Administração Fiscal e Instituições de Segurança Social.

- **Subsídios Gasóleo Agrícolas – Integração com a DGADR**

Tratamento automatizado de dados relativos à situação contributiva de entidades utilizadoras de produtos petrolíferos e energéticos. Verificação da Situação Contributiva perante a Segurança Social e informação sobre a validade do NISS.

Serviço prestado através da iAP.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Dependências de Aplicações	GC – Gestão de Contribuições ID - Identificação



Serviços de Suporte

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Níveis de Serviço

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Horário de suporte

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.14 Interoperabilidade](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Bruno Sena

E-mail: Bruno.Sena@seg-social.pt

Departamento: DAD-AETA



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.

Aplicações

- [CDF - Consulta de Dados às Finanças](#)
- [GREND - Gestão de Rendimentos](#)

Componentes do Serviço “Rendimentos”

Sistema Operativo	Sun OS Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server Glassfish Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade



- Gestão da Continuidade e Disponibilidade
- Gestão Segurança Informação
- Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Comunicações
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
- Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
- Gestão acessos
- Helpdesk
- Monitorização e Operação
- Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais

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

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h



Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação
- Registo de auditoria de consultas, com indicação do motivo

Responsável do Serviço

Nome: Anabela Lambim

E-mail: Anabela.Lambim@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

- [CDF - Consulta de Dados às Finanças](#)

Consulta da "imagem" dos dados da Autoridade Tributária e Aduaneira

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Sun OS
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Sun Application Server
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações



	Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço
Interoperabilidade	Consulta de dados das Finanças – Integração com a AT

Serviços de Suporte

[Ver 4.15 Rendimentos](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas

Níveis de Serviço

[Ver 4.15 Rendimentos](#)

Horário de suporte

[Ver 4.15 Rendimentos](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.15 Rendimentos](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Paulo Rocha

E-mail: Paulo.A.Rocha@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE



- **GREND - Gestão de Rendimentos**

Repositório que agrega toda a informação de rendimentos/património proveniente de fontes internas e externas.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Linux
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Glassfish Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 4.15 Rendimentos](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 4.15 Rendimentos](#)



Níveis de Serviço

[Ver 4.15 Rendimentos](#)

Horário de suporte

[Ver 4.15 Rendimentos](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 4.15 Rendimentos](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Paulo Rocha

E-mail: Paulo.A.Rocha@seg-social.pt

Departamento: DGA-AAE

4.16 Simplificação do Ciclo Contributivo

O serviço Simplificação do Ciclo Contributivo surge no âmbito da transição digital na Segurança Social para simplificar, desmaterializar e automatizar processos inerentes ao vínculo e cessação de vínculo de trabalhadores, atribuição de regimes e apoios ao emprego, apuramento de remuneração e contribuições, conta corrente e pagamento da obrigação contributiva (ciclo contributivo).

Objetivo: Interligação dos vários serviços ligados ao ciclo contributivo com a plataforma de serviços de interoperabilidade

Componentes do Serviço “Simplificação do Ciclo Contributivo”

Sistema Operativo	Sun OS
	Linux
Hardware	Servidor
	Equipamento de Rede
	Storage



Middleware	Sun Application Server WebLogic Glassfish Apache
Ferramentas	Ver ferramentas de suporte ao desenvolvimento
Base de Dados	Oracle
Documentação	XWiki (http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Main/) e/ou SVN (http://scm.seg-social.pt/svn/)
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão de Alterações Gestão do Relacionamento Gestão do Catálogo e Níveis de Serviço Gestão de Ativos e Configurações Gestão Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
Arquitetura de Bases de Dados
Administração de Comunicações
Administração de Middleware e Aplicações
Administração de Sistemas
Administração de Storage e Backups
Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento
Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações
Gestão acessos
Helpdesk
Monitorização e Operação
Supervisão



Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 6.5 | Difusão massiva de informação

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Controlo de acessos lógicos
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Garantia de contexto transacional para alterações de dados
- Integração no mapa de backups
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsáveis do Serviço

Nome: João Alexandre Oliveira

E-mail: joao.a.oliveira@seg-social.pt

Departamento: DGA



5. Formação e Recursos Pedagógicos e de Comunicação

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 serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P. e sobre áreas de conhecimento estratégicas/organizacionais.



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.

5.1 Formação a Distância

Serviço de conceção, desenvolvimento e disponibilização de cursos e produtos de formação e-learning, preparação e realização de ações de formação a distância e organização e condução de sessões demonstrativas realizadas remotamente, sobre os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática. 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.

Aplicações

- [SGFORM -Sistema de Gestão de Formação](#)
- [Weblets - Plataforma de formação a distância](#)

Componentes do Serviço “Formação a Distância”

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Adobe Audition



	Adobe Captivate Articulate Storyline Articulate Replay Articulate Engage Articulate Presenter Articulate Quizmaker Articulate Video encoder WebLets Joomla SGFORM
Base de Dados	Access SQL Server
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
 Arquitetura de Bases de Dados
 Administração de Comunicações
 Administração de Sistemas
 Administração de Storage e Backups

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

2.3 | Correio eletrónico
 2.4 | VoIP - Comunicação de voz por IP

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	15d	20d	40d	50d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	4d	5d	7d	
Disponibilidade	99%				



Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 17.00h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para cursos de e-learning
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa de backups

Responsável do Serviço

Nome: Hugo Teixeira

E-mail: ii-servicosformacao@seg-social.pt

Departamento: DGSRE

- **SGFORM -Sistema de Gestão de Formação**

Portal da Formação do Instituto de Informática, que suporta a prestação dos serviços de Formação que o Instituto disponibiliza aos formandos e às suas Entidades Parceiras.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Pacote Aplicacional (Componente aplicacional)
Ferramentas	N/A
Base de Dados	SQL Server
Documentação	Manual de operação
Processos	Gestão Segurança da Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)



Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)

Níveis de Serviço

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)

Horário de suporte

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)

Responsável

Nome: Hugo Teixeira

E-mail: ii-servicosformacao@seg-social.pt

Departamento: DGSRE

- [Weblets - Plataforma de formação a distância](#)

Plataforma de formação e-learning (LMS) que permite o alojamento e a frequência de cursos e-learning

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	Pacote Aplicacional (Componente aplicacional)
Ferramentas	N/A
Base de Dados	SQL Server



Documentação	Manual de operação
Processos	Gestão Segurança da Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)

Níveis de Serviço

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)

Horário de suporte

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 5.1 Formação a Distância](#)

Responsável

Nome: Hugo Teixeira

E-mail: ii-servicosformacao@seg-social.pt

Departamento: DGSRE



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 e sessões demonstrativas para utilizadores e 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.

Componentes do Serviço “Formação Presencial”

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Equipamento de Rede Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Word Powerpoint SGFORM
Base de Dados	Access
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	N/A

Serviços de Suporte

Administração de Comunicações
Administração de Sistemas
Administração de Storage e Backups
Helpdesk

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

2.3 | Correio eletrónico



2.4 | VoIP - Comunicação de voz por IP

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	10d	15d	20d	25d	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

Requisitos de segurança

Registo de presenças

Responsável do Serviço

Nome: Hugo Teixeira

E-mail: ii-servicosformacao@seg-social.pt

Departamento: DGSRE



5.3 Produção de Recursos Pedagógicos

Produção e disponibilização de recursos pedagógicos, como Tutoriais, Ajudas Contextuais e Manuais Passo a Passo, 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.

Componentes do Serviço “Produção de Recursos Pedagógicos”

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Adobe Audition Adobe Captivate Articulate Storyline Articulate Replay Articulate Engage Articulate Presenter Articulate Quizmaker Articulate Video encoder Moodle Word
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	N/A

Serviços de Suporte

Administração de Comunicações
Administração de Sistemas



Administração de Storage e Backups
Monitorização e Operação
Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

N/A

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	10d	15d	15d	20d	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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa de backups

Responsável do Serviço

Nome: Hugo Teixeira

E-mail: ii-servicosformacao@seg-social.pt

Departamento: DGSRE



5.4 Conteúdos para Comunicação

Serviço de criação, produção e disponibilização de conteúdos, suportes de comunicação e realização de ações de divulgação e promoção, no âmbito dos serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P.

Objetivo: Dar a conhecer os serviços e soluções disponibilizados pelo Instituto de Informática aos utilizadores dos serviços e aos cidadãos e empresas, de acordo com os objetivos e destinatários identificados.

Componentes do Serviço “Conteúdos para Comunicação”

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Programas Adobe Crative Clouds Programas Microsoft Office Wordpress Audacity Kdenlive Obstudio
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	N/A

Serviços de Suporte

- Administração de Comunicações
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Monitorização e Operação
- Supervisão



Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

2.3 Correio eletrónico

2.4 VoIP - Comunicação de voz por IP

4.13 Portais informativos e Transacionais

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	2d	4d	5d	6d	A planear
Tempo de resolução de incidente	2d	3d	4d	5d	
Disponibilidade	99%				

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 17.00h

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Integração no mapa de backups

Responsável do Serviço

Nome: Nuno Cabeça

E-mail: nuno.j.cabeca@seg-social.pt

Departamento: DGSRE



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.



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.

Aplicações

- [Sistema de Estatística da Segurança Social \(SESS\)](#)

Componentes do Serviço “Sistemas Inteligentes de apoio à decisão”

Sistema Operativo	Windows
	Unix
Hardware	Servidores
	Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Microstrategy
	PL/SQL
	DataStage
	Roambi
	Microsoft PowerPivots



Base de Dados	Oracle SQL Server
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão da Informação Gestão da Capacidade Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Administração de Comunicações
- Administração de Middleware e Aplicações
- Administração de Sistemas
- Administração de Storage e Backups
- Gestão acessos
- Helpdesk
- Monitorização e Operação
- Supervisão

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.2 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.3 | Correio eletrónico
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.1 | Posto de trabalho
- 3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)
- 3.5 | Alojamento "Housing"
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros



- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Registo e Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Anonimização de dados não relevantes

Responsável do Serviço

Nome: Pedro Rodrigues
E-mail: II-DAGI-MAIL@seg-social.pt
Departamento: DAGI

- [Sistema de Estatística da Segurança Social \(SESS\)](#)

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows Unix
Hardware	Servidores Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Microstrategy



	PL/SQL DataStage
Base de Dados	Oracle
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão da Informação Gestão da Capacidade Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Nota: Para a prestação deste serviço para além do Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS) são também consultados dados das aplicações de negócio

Serviços de Suporte

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Níveis de Serviço

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Horário de suporte

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Ana Veiga

E-mail: Ana.C.Veiga@seg-social.pt

Departamento: DAGI



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.

Aplicação

- Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS)

Componentes do Serviço “Disponibilização de dados e informação”

Sistema Operativo	Windows Unix IOS
Hardware	Servidores Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Microstrategy PL/SQL DataStage Roambi Microsoft PowerPivot Microsoft Excel
Base de Dados	Oracle SQL Server



Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão da Informação
	Gestão da Capacidade
	Gestão de Continuidade e Disponibilidade
	Gestão Segurança Informação
	Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Sistemas
- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.3 | Correio eletrónico
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.1 | Posto de trabalho
- 3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)
- 3.5 | Alojamento "Housing"
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Registo e Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Anonimização de dados não relevantes
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsável do Serviço

Nome: Pedro Rodrigues

E-mail: II-DAGI-MAIL@seg-social.pt

Departamento: DAGI

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 6.1.1 Sistema de Estatística da Segurança Social \(SESS\)](#)

Nota: Para a prestação deste serviço para além do Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS) são também consultados dados das aplicações de negócio

- [Sistema de Estatística da Segurança Social \(SESS\)](#)

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows Unix
Hardware	Servidores Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Microstrategy



	PL/SQL DataStage
Base de Dados	Oracle
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão da Informação Gestão da Capacidade Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Nota: Para a prestação deste serviço para além do Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS) são também consultados dados das aplicações de negócio

Serviços de Suporte

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Níveis de Serviço

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Horário de suporte

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Horário de Serviço da Aplicação

8:00h às 18:00h (dias uteis)

Requisitos de segurança

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Ana Veiga

E-mail: Ana.C.Veiga@seg-social.pt

Departamento: DAGI



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.

Componentes do Serviço “Processos de Qualidade de dados”

Sistema Operativo	Windows Unix
Hardware	Servidores Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	PL/SQL DataStage Microsoft Excel
Base de Dados	Oracle
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão da Informação Gestão da Capacidade Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

- Administração de Sistemas
- Administração de Bases de Dados
- Arquitetura de Bases de Dados
- Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

1.3 | Suporte técnico de infraestruturas



2.3 | Correio eletrónico
2.5 | Redes de comunicações
3.1 | Posto de trabalho
3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)
3.5 | Alojamento "Housing"
4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
4.2 | Aplicações da Área Social
4.3 | Aplicações Estruturais
4.4 | Gestão de Fundos
4.5 | Aplicações de Pensões
4.6 | Aplicações da Área de Prestações
4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
4.8 | Soluções de Canais Financeiros
4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
4.13 | Portais informativos e Transacionais
4.14 | Interoperabilidade

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Registo e Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Anonimização de dados não relevantes
- Proteção da confidencialidade dos dados de acordo com a sua classificação

Responsável do Serviço

Nome: Pedro Rodrigues

E-mail: II-DAGI-MAIL@seg-social.pt



Departamento: DAGI

6.4 Estatísticas da Segurança Social (Estatísticas 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

Aplicação

- Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS)

Componentes do Serviço “Estatísticas da Segurança Social (Estatísticas Portal Informativo)”

Sistema Operativo	Windows Unix
Hardware	Servidores Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Microstrategy Excel
Base de Dados	Oracle
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão da Informação Gestão da Capacidade Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Sistemas
Administração de Bases de Dados
Arquitetura de Bases de Dados



Monitorização e Operação

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.3 | Correio eletrónico
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.1 | Posto de trabalho
- 3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)
- 3.5 | Alojamento "Housing"
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade

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

Requisitos de segurança

- Autenticação nominal de utilizadores, com mecanismos de autorização para tratamento de dados
- Registo e Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)



- Anonimização de dados não relevantes

Responsável do Serviço

Nome: Pedro Rodrigues
E-mail: II-DAGI-MAIL@seg-social.pt
Departamento: DAGI

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

[Ver 6.1.1 Sistema de Estatística da Segurança Social \(SESS\)](#)

Nota: Para a prestação deste serviço para além do Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS) são também consultados dados das aplicações de negócio

- [Sistema de Estatística da Segurança Social \(SESS\)](#)

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows Unix
Hardware	Servidores Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Microstrategy PL/SQL DataStage
Base de Dados	Oracle
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão da Informação Gestão da Capacidade Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Nota: Para a prestação deste serviço para além do Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS) são também consultados dados das aplicações de negócio



Serviços de Suporte

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Níveis de Serviço

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Horário de suporte

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Requisitos de segurança

[Ver 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão](#)

Responsável da Aplicação

Nome: Ana Veiga

E-mail: Ana.C.Veiga@seg-social.pt

Departamento: DAGI



6.5 Difusão massiva de informação

Serviço que permite o envio de informação padronizada ou personalizada, a um elevado número de destinatários.

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

Aplicações

- EME - Envio Massivo de e-mails

Componentes do Serviço “Difusão massiva de informação”

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	N/A
Base de Dados	SQL Server
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão da Informação Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

Administração de Bases de Dados
Arquitetura de Bases de Dados
Administração de Comunicações
Administração de Sistemas
Helpdesk
Monitorização e Operação
Supervisão

**Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]**

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 4.14 | Interoperabilidade
- 6.2 | Disponibilização de dados e informação

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

Requisitos de segurança

- PDF em formato PDF-A
- Não incluir nos outputs gerados (e-mails e PDF's) hiperligações / links (URL's)
- Encriptação de dados em trânsito (web)

Responsável do Serviço

Nome: Dulce Pardal

E-mail: M.Dulce.Pardal@seg-social.pt

Departamento: DGSRE



- **EME - Envio Massivo de E-mails**

Envio massivo de e-mails para um conjunto de cidadãos, empresas e outros organismos.

Componentes do Serviço que a aplicação utiliza

Sistema Operativo	Windows
Hardware	Servidor Equipamento de Rede Storage
Middleware	IIS
Ferramentas	N/A
Base de Dados	SQL Server
Documentação	Manual de operação
Processos	Gestão da Informação Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Serviços de Suporte

[Ver 6.5 Difusão massiva de informação](#)

Dependências de Serviço [Número do Serviço | Descrição]

[Ver 6.5 Difusão massiva de informação](#)

Níveis de Serviço

[Ver 6.5 Difusão massiva de informação](#)

Horário de suporte

[Ver 6.5 Difusão massiva de informação](#)

Horário de Serviço da Aplicação

7 X 24h

Requisitos de segurança

[Ver 6.5 Difusão massiva de informação](#)



Responsável

Nome: Dulce Pardal

E-mail: M.Dulce.Pardal@seg-social.pt

Departamento: DGSRE

B) Serviços de Suporte Interno

1. Acreditação de Software

Serviços de Testes de Software Funcionais e Não Funcionais em ambientes controlados e segregados, realizados fora do ciclo de desenvolvimento.

Objetivo: Verificar se as componentes aplicacionais desenvolvidas, através da acreditação de software, cumprem com os padrões de qualidade exigidos em termos de funcionais e não funcionais, de modo a evitar riscos de exploração e de operação em produção.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações de Caracterização de Entidades
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Soluções de Gestão Documental
- 4.11 | Soluções de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos

Componentes do Serviço “Acreditação de Software”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	Bugzilla Selenium Silktest SilkPerformance HP WebInspect SoapUI

	FraT II-ServiceTester Cucumber ROT + ROTA Jmeter Kali Linux Office
Base de Dados	N/A
Documentação	Intranet: Espaço Qualidade Gestão de Entregas
Processos	Gestão de Entregas

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	5d	15d	30d	A planear
Tempo de resolução de incidente	N/A	N/A	N/A	N/A	

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Anonimização de dados (pessoais)
- Controlo de versionamento aplicacional
- Segregação ambientes com ambiente de desenvimento e de produção

Responsável do Serviço

Nome: Hugo Rocha

E-mail: Hugo.A.Rocha@seg-social.pt

Departamento: DAD-AA

2. Administração de Bases de Dados

Serviços de instalação, configuração, atualização, monitorização e operação, controlo e gestão das Base de Dados dos vários ambientes e de todos os sistemas de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, I.P..

Objetivos:

- Assegurar que as bases de dados sob responsabilidade do Instituto de Informática, I.P., se encontram disponíveis, com desempenho adequado, correctamente parametrizadas, instaladas e dimensionadas.
- Garantir a salvaguarda dos dados armazenados nas bases de dados e a segurança dos mesmos.
- Rever periodicamente o acima exposto, analisar e proceder a ajustes, correcções e actualizações quando necessário.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 2.1 | Comunicações unificadas
- 2.2 | Videoconferência
- 2.4 | VoIP – Comunicação de voz por IP
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos
- 5.1 | Formação e-learning
- 6.1 | Sistemas Inteligentes de apoio à decisão
- 6.2 | Disponibilização de dados e informação
- 6.3 | Processos de Qualidade de dados

6.4 | Estatísticas da Segurança Social

6.5 | Difusão massiva de informação

Componentes do Serviço “Administração de Bases de Dados”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	Oracle Enterprise Manager Cloud Control TOAD WIKI SVN Easyvista Exchange Management Tools
Base de Dados	N/A
Documentação	WIKI: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/EquipaBasesDados-ASA-DAS/WebHome
Processos	Gestão de Entregas Gestão da Capacidade Gestão da Continuidade e Disponibilidade Gestão de Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 08.00h às 20.00h

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Segregação de funções de administração de sistemas
- Anonimização de dados (pessoais)

Responsável

Nome: Raquel Mendes

E-mail: Raquel.S.Mendes@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

3. Arquitetura de Bases de Dados

Serviços de instalação, configuração, atualização, monitorização e operação, controlo e gestão das Base de Dados dos vários ambientes e de todos os sistemas de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, I.P..

Objetivo: Zelar pelo cumprimento das normas definidas e das boas práticas em termos de modelação e otimização, de forma a garantir uma arquitetura de base de dados consistente e escalável.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 2.1 | Comunicações unificadas
- 2.2 | Videoconferência
- 2.4 | VoIP – Comunicação de voz por IP
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos
- 5.1 | Formação e-learning
- 6.1 | Sistemas Inteligentes de apoio à decisão
- 6.2 | Disponibilização de dados e informação
- 6.3 | Processos de Qualidade de dados
- 6.4 | Estatísticas da Segurança Social
- 6.5 | Difusão massiva de informação

Componentes do Serviço “Arquitetura de Bases de Dados”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	TOAD Wiki SVN Colmeia PowerDesigner (Erwin)
Base de Dados	N/A
Documentação	Espaço Wiki: http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/BasesDados/WebHome
Processos	Gestão de Entregas Gestão de Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 08.00h às 20.00h

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Segregação de funções de administração de sistemas
- Anonimização de dados (pessoais)

Responsável

Nome: Ana Ribeiro Cruz

E-mail: Ana.Ribeiro.Cruz@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

4. Administração de Comunicações

O serviço Administração de Comunicações visa:

- Gerir recursos da infraestrutura de comunicações de dados e voz do Ministério, assegurando a sua adequação às necessidades atuais e futuras dos serviços;
- Administração e Monitorização e Operação da infraestrutura de suporte à rede de dados e serviços conexos, diagnóstico e resolução de incidentes com impacto nos utilizadores;
- Implementar medidas proactivas para assegurar performance e SLA's acordados e
- Garantir resposta atempada a pedidos de serviço ou incidentes ao nível do Ministério.

Objetivo: Assegurar o correto desempenho da rede de comunicações de dados do MTSSS, garantindo a operacionalidade e níveis de serviço de circuitos de dados e serviços de rede.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.1 | Comunicações unificadas
- 2.3 | Correio eletrónico
- 2.4 | VoIP – Comunicação de voz por IP
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.1 | Posto de Trabalho
- 3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)
- 3.4 | Plataforma como serviço (PaaS)
- 3.5 | Alojamento "Housing"
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais

- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos
- 5.1 | Formação e-learning
- 5.2 | Formação Presencial
- 5.3 | Produção de Recursos Pedagógicos
- 6.1 | Sistemas Inteligentes de apoio à decisão
- 6.5 | Difusão massiva de informação

Componentes do Serviço “Administração de Comunicações”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	McAfee SIEM IPS Webgateway Solarwinds Netflow Allot console Firewall Checkpoint e Fortinet console Cisco VoIP
Base de Dados	N/A
Documentação	http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/EquipaComunicacoes-AI-DAS/WebHome
Processos	Gestão da Capacidade Gestão de Operações Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 08.00h às 20.00h

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Segregação de redes de dados (desenvolvimento, acreditação, produção, administração)

Responsável

Nome: Ricardo Portela

E-mail: ricardo.portela@seg-social.pt

Departamento: DAS-AI

5. Administração de Middleware e Aplicações

O serviço Administração de Middleware e Aplicações visa:

- Suporte técnico especializado a equipas de desenvolvimento;
- Resolução de incidentes aplicacionais e de infra-estrutura de middleware (produção e pré-produção) relativamente a erros aplicacionais, erros com acessos e lentidão no Sistema;
- Suporte a resolução de incidentes de segurança e
- Resolução de pedidos de serviço relacionados com configurações de ambientes, instalação de novos ambientes e execução de deployments aplicacionais.

Objetivo: Assegurar a instalação, suporte, disponibilidade, segurança e atualização do software aplicacional, seguindo as melhores práticas e o cumprimento das políticas e procedimentos definidos.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 2.1 | Comunicações unificadas
- 2.4 | VoIP - Comunicação de voz por IP
- 2.2 | Videoconferência
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações

4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

4.8 | Soluções de Canais Financeiros

4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros

4.10 | Aplicações de Gestão Documental

4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento

4.12 | Aplicações de acordos internacionais

4.13 | Portais informativos e Transacionais

4.14 | Interoperabilidade

4.15 | Rendimentos

6.1 | Sistemas Inteligentes de apoio à decisão

Componentes do Serviço “Administração de Middleware e Aplicações”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	SOAP UI JvisualVM Jconsole MOL CA APM keypass putty winscp IIS SQL Server Management Studio Remote Desktop Powershell
Base de Dados	N/A
Documentação	http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/WeblogicTeam/WebHome
Processos	Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Segregação de funções com desenvolvimento/acreditação
- Não acesso a código fonte aplicacional
- Auditabilidade/Proteção de logs

Responsáveis

Nome: Rui Castro

E-mail: Rui.P.Castro@seg-social.pt

Nome: Paulo Dias

E-mail: Paulo.Dias@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

6. Administração de Sistemas

O serviço de Administração de Sistemas visa:

- Administrar Sistemas, nas vertentes de OS e hardware, assegurando a continuada prestação dos serviços.
- Definir e aplicar procedimentos e regras que permitam a continuidade e a melhoria da execução das tarefas operacionais.
- Manter os sistemas físicos e virtuais, com suporte, gestão em plataformas atualizadas, com redundância e com recuperação em caso de falhas.
- Monitorização e Operação da segurança e performance dos sistemas e projeção das mesmas face às necessidades de negócio, para avaliar a adequação dos recursos computacionais existentes.

- Prosseguir com as melhores práticas dos fabricantes, com preocupação com a eficiência, racionalização de recursos e consolidação de sistemas e serviços.

Objetivo: Assegurar a instalação, suporte, disponibilidade, segurança e atualização dos servidores, sistemas operativos e plataformas de virtualização, seguindo as melhores práticas e o cumprimento das políticas e procedimentos definidos.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.1 | Comunicações Unificadas
- 2.2 | Videoconferência
- 2.3 | Correio eletrónico
- 2.4 | VoIP - Comunicação de voz por IP
- 3.2 | Periféricos
- 3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)
- 3.4 | Plataforma como serviço (PaaS)
- 3.5 | Alojamento "Housing"
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos
- 5.1 | Formação e-learning
- 5.2 | Formação Presencial
- 5.3 | Produção de Recursos Pedagógicos
- 6.1 | Sistemas inteligentes de apoio à decisão
- 6.2 | Disponibilização de dados e informação
- 6.3 | Processos de Qualidade de dados

6.4 | Estatísticas da Segurança Social
6.5 | Difusão massiva de informação

Componentes do Serviço “Administração de Sistemas”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	Ferramentas de administração dos engineered systems (SuperCluster e Exalogic) Microsoft System Center Azure Portal SSH Solarwinds Symantec EPP
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Gestão de Operações Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	Prazo acordado com requerente
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Segregação de funções com desenvolvimento/acreditação
- Auditabilidade/Proteção de logs

Responsável do Serviço

Nome: Nuno Costa

E-mail: nuno.costa@seg-social.pt

Departamento: DAS-AI

Nome: Miguel Gonçalves

E-mail: j.miguel.goncalves@seg-social.pt

Departamento: DAS-AI

7. Administração de Storage e Backups

O serviço Administração de Storage e Backups visa:

- Administrar e monitorizar os componentes de storage e backups.
- Assegurar a adequada capacidade de armazenamento com base no volume de dados dos serviços em produção, das estimativas de crescimento e de novos serviços a implementar.
- Alertar e resolver problemas de desempenho e notificar os utilizadores.
- Manter atualizado o calendário de backups.
- Recuperar dados e restaurar serviços de acordo com os SLAs definidos.
- Aplicar melhores práticas na proteção de dados (por exemplo: off-site backup; replicação de backups).
- Elaborar e publicar estatísticas e indicadores de gestão.

Objetivo: Assegurar a capacidade necessária, desempenho, eficiência e resiliência no acesso e proteção de dados, segundo os níveis de serviço definidos.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.3 | Correio eletrónico
- 3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)
- 3.4 | Plataforma como serviço (PaaS)
- 3.5 | Alojamento "Housing"
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos
- 5.1 | Formação e-learning
- 5.2 | Formação Presencial
- 5.3 | Produção de Recursos Pedagógicos

6.1 | Sistemas Inteligentes de apoio à decisão

Componentes do Serviço “Administração de Storage e Backups”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	Veritas Netbackup EMC Unisphere Veritas OpsCenter Cisco Connectrix Manager EMC Timefinder Windows Storage Server Fujitsu Eternus DX
Base de Dados	N/A
Documentação	http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/EquipaStorageBackups-AI-DAS/WebHome
Processos	Gestão da Capacidade Gestão de Operações Gestão de Continuidade e Disponibilidade Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Requisitos de segurança

Acessos nominais

Responsável do Serviço

Nome: Miguel Gonçalves
E-mail: j.miguel.goncalves@seg-social.pt
Departamento: DAS-AI

8. Suporte Técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento

Serviços de apoio técnico às equipas de projeto, para divulgar e assegurar o cumprimento das normas e práticas definidas, para resolução de todas as situações reportadas e para monitorização e operação e gestão das ferramentas de desenvolvimento.

Objetivo: Zelar pelo cumprimento das normas definidas e das boas práticas em termos de administração e exploração das ferramentas de desenvolvimento, de forma a garantir o seu bom funcionamento e uma eficiente utilização das mesmas por parte das várias equipas.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos

Componentes do Serviço “Suporte técnico no âmbito das Ferramentas de Desenvolvimento”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A

Middleware	N/A
Ferramentas	N/A
Base de Dados	N/A
Documentação	Espaço Wiki: http://devwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/Ferramentas/WebHome
Processos	Gestão de Entregas

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 08.00h às 20.00h

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Auditabilidade/Proteção de logs

Responsável do Serviço

Nome: Ana Ribeiro Cruz

E-mail: Ana.Ribeiro.Cruz@seg-social.pt

Departamento: DAD-ADA

9. Helpdesk

Mantém e assegura o funcionamento do ponto único de contacto e suporte técnico, para os utilizadores dos sistemas de informação, disponibilizados por este Instituto. Este serviço é assegurado por uma equipa com conhecimento técnico e funcional adequado, na utilização dos sistemas de informação, permitindo desse modo garantir o registo e resolução do pedido, bem como a coordenação do apoio técnico e suporte necessário.

Objetivos: A prestação do serviço deverá decorrer de acordo com as boas práticas recomendadas pelo ITIL, bem como com as exigências da norma internacional ISO 20 000, tendo em atenção os seguintes objetivos:

- Assegurar o primeiro contacto com o Cliente/Utilizador;
- Avaliar o âmbito e realizar o primeiro diagnóstico e
- Apresentar resposta, após devido enquadramento das questões técnicas e funcionais.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações

4.2 | Aplicações da Área Social

4.3 | Aplicações Estruturais

4.4 | Gestão de Fundos

4.5 | Aplicações de Pensões

4.6 | Aplicações da Área de Prestações

4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita

4.8 | Soluções de Canais Financeiros

4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros

4.10 | Soluções de Gestão Documental

4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento

4.12 | Aplicações de acordos internacionais

4.13 | Portais informativos e Transacionais

4.14 | Interoperabilidade

4.15 | Rendimentos

5.2 | Formação presencial

6.1 | Sistemas Inteligentes de apoio à decisão

6.5 | Difusão massiva de informação

Componentes do Serviço “Helpdesk”

Aplicações	SuporteIT
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	ITSM
Base de Dados	N/A
Documentação	Documentação de uso restrito à equipa
Processos	Procedimento Service Desk - PCD027 Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 08.00h às 20.00h

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Auditabilidade/Proteção de logs

Responsável do Serviço

Nome: Alexandre Murgeiro

E-mail: Alexandre.J.Murgeiro@seg-social.pt

Departamento: DAU-ASU

10. Monitorização e Operação

Serviço de Monitorização e Operação contínua de todos os serviços disponibilizados e operados pelo Instituto de Informática de forma a melhorar os níveis de disponibilidade, eficiência e segurança da informação, da infraestrutura técnica e dos serviços disponibilizados, ao nível dos sistemas centrais, sistemas distribuídos, comunicações, storage, backups e postos de trabalho dos utilizadores, com impactos diretos no funcionamento fiável dos Sistemas de Informação da Segurança Social.

Objetivo: Monitorização de todos os sistemas de informação (*end-to-end*), para clientes e entidades parceiras pertencentes à rede de operação do MTSSS e assegurar a eficiência e eficácia na resposta a incidentes de disponibilidade, integridade e segurança.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.1 | Comunicações unificadas
- 2.2 | Videoconferência
- 2.3 | Correio eletrónico
- 2.4 | VoIP – Comunicação de voz sobre IP
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)
- 3.5 | Alojamento "Housing"
- 4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações
- 4.2 | Aplicações da Área Social
- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos
- 5.3 | Produção de Recursos Pedagógicos

6.1 | Sistemas Inteligentes de apoio à decisão

6.2 | Disponibilização de dados e informação

6.3 | Processos de Qualidade de dados

6.4 | Estatísticas da Segurança Social

6.5 | Difusão massiva de informação

Componentes do Serviço “Monitorização e Operação”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	APM Solarwinds EasyVista SQLPlus
Base de Dados	N/A
Documentação	Espaço opwiki: http://opwiki.iies.seg-social.pt/xwiki/bin/view/EquipaOperacoes-ASA-DAS/WebHome SSOPFS01 - FileServer WIKI Operação Página Operação
Processos	Gestão de Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

24h x 7 dias

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Disponibilidade
- Auditabilidade/Proteção de logs

Responsável do Serviço

Nome: Albertino Veiga

E-mail: Albertino.J.Veiga@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

11. Supervisão

A Equipa de Supervisão, tem como objectivo assegurar:

- Definição e documentar check-lists e procedimentos a executar em cada dia em função dos calendários de processamento definidos;
- Planeamento, calendarização e controlar a execução dos processamentos em pré-produção, produção;
- A programação em conjunto com as equipas de administração de sistemas e aplicações as intervenções nos sistemas e bases de dados de acordo com o calendário de processos definido;
- Calendarização e assegurar os pedidos de implementação de novas versões aplicacionais e implementação de novos serviços;
- Configuração, execução, Monitorização e Operação e resolução dos problemas surgidos durante os processamentos;
- Realização o levantamento de processos e procedimentos informáticos de entidades consolidem a sua função informática no Instituto;
- Elaboração e atualização da documentação e procedimentos no âmbito do desempenho das funções das Equipas de Supervisão e Operação;
- Coordenação de Intervenções/Manutenções e Deployments Aplicacionais e de Base de Dados;
- Participação e envolvimento nos vários projetos que tenham implicação nos vários processos operacionais;
- Ser interface entre as várias equipas do DAS e o DAD

Objetivos:

- Assegurar o planeamento, calendarização e controlo da execução dos processamentos off-line;
- Assegurar a coordenação/interface entre as várias equipas do DAS e o DAD;
- Assegurar os processamentos, procedimentos e check-list de controlo a executar diariamente com base no calendário de processamento acordado com ISS;
- Assegurar a participação e envolvimento em projetos que tenham implicação nos processos operacionais.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

1.2 | Suporte técnico aplicacional

2.3 | Correio eletrónico

4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações

4.2 | Aplicações da Área Social

- 4.3 | Aplicações Estruturais
- 4.4 | Gestão de Fundos
- 4.5 | Aplicações de Pensões
- 4.6 | Aplicações da Área de Prestações
- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos
- 5.3 | Produção de Recursos Pedagógicos
- 6.1 | Sistemas Inteligentes de apoio à decisão
- 6.5 | Difusão massiva de informação

Componentes do Serviço “Supervisão”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	control_m sqldeveloper toad gesped sqlplus easyvista keepass filezilla datastage
Base de Dados	N/A
Documentação	http://opwiki.iies.seg- social.pt/xwiki/bin/view/EquipaSupervisao-ASA- DAS/WebHome \\ssoperfs01\NOT\SUPERVISAO

	http://maldivas/doku.php
Processos	Gestão de Operações Gestão Segurança Informação Gestão Incidentes e Pedidos de Serviço

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 08.00h às 20.00h

Prevenção:

- Dias úteis: das 20.00h às 08.00h
- Fim de semana e feriados

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Disponibilidade
- Auditabilidade/Proteção de logs

Responsável do Serviço

Nome: Rui Castro

E-mail: rui.p.castro@seg-social.pt

Departamento: DAS-ASA

12. Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações

O serviço Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações visa o estudo, definição, desenho, documentação e apoio à implementação tanto da arquitetura técnica e tecnológica de sistemas de informação, como das soluções de cariz transversal e/ou tecnológico, assegurando a respetiva divulgação e zelo pelo cumprimento das orientações e normas estabelecidas neste âmbito, e ainda as definidas ao nível do desenvolvimento aplicacional.

A participação na estratégia e na implementação da evolução da metodologia de desenvolvimento, das ferramentas de apoio ao desenvolvimento e na automação de processos enquadrados no desenvolvimento.

Objetivos:

- O estudo, definição, desenho, apoio à implementação e zelo pelo cumprimento da arquitetura técnica e tecnológica de sistemas de informação do Instituto de Informática;
- A arquitetura, desenho e implementação ou apoio ao desenvolvimento de soluções de cariz transversal e/ou tecnológico, inseridas no contexto global das necessidades ao nível dos sistemas de informação;
- O estudo, definição, documentação e divulgação de orientações e normas ao nível do desenvolvimento aplicacional;
- Participação ativa na definição da estratégia e na implementação da evolução da metodologia de desenvolvimento e da definição ao nível das ferramentas de apoio ao desenvolvimento e automação de processos de desenvolvimento, nomeadamente ao nível das ferramentas de integração continua, entrega continua e deployment contínuo;
- Estreita articulação com as equipas de acreditação e de administração de sistemas e operações na discussão, definição e divulgação da estratégia tecnológica ao nível das diferentes ferramentas e peças arquiteturais integrantes do sistema de informação e sistemas auxiliares ao cumprimento da missão do Instituto.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

4.1 | Aplicações da Área Inspetiva e Contraordenações

4.2 | Aplicações da Área Social

4.3 | Aplicações Estruturais

4.4 | Gestão de Fundos

4.5 | Aplicações de Pensões

4.6 | Aplicações da Área de Prestações

- 4.7 | Aplicações de Pagamento e Receita
- 4.8 | Soluções de Canais Financeiros
- 4.9 | Módulos Administrativos e Financeiros
- 4.10 | Aplicações de Gestão Documental
- 4.11 | Aplicações de Gestão Atendimento
- 4.12 | Aplicações de acordos internacionais
- 4.13 | Portais informativos e Transacionais
- 4.14 | Interoperabilidade
- 4.15 | Rendimentos

Componentes do Serviço “Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	N/A
Hardware	N/A
Middleware	N/A
Ferramentas	Jenkins Maven Nexus Sonar XWiki Apache Nutch GesPed Erwin Power Design Docker Bugzilla Subversion SQL Plus SolrCloud Toad NetWeaver NetBeans Visual Studio JDeveloper Cloudera Hadoop Eclipse
Base de Dados	N/A
Documentação	Wiki de Desenvolvimento
Processos	Gestão de Entregas

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	1d	3d	5d	7d	A planear
Tempo de resolução de incidente	4h	1d	2d	3d	

Horário de suporte

Dias úteis das 08.00h às 20.00h

Requisitos de segurança

- Acessos nominais
- Proteção e controlo de versões do código fonte

Responsável do Serviço

Nome: Ana Ribeiro Cruz
E-mail: Ana.Ribeiro.Cruz@seg-social.pt
Departamento: DAD-ADA

13. Gestão de Acessos

Este serviço disponibiliza a gestão de acessos internos, organizacionais e aplicacionais, garantindo que todos os dados e as informações ficam armazenadas e geridas com eficiência.

Objetivo:

- Garantir o registo e a resolução dos pedidos de acesso, de acordo com os níveis de serviço acordados.

Serviços externos suportados [Número do Serviço | Descrição]:

- 1.1 | Suporte técnico ao utilizador
- 1.2 | Suporte técnico aplicacional
- 1.3 | Suporte técnico de infraestruturas
- 2.3 | Correio eletrónico
- 2.5 | Redes de comunicações
- 3.1 | Posto de trabalho
- 3.3 | Infraestrutura como serviço (IaaS)

Componentes do Serviço “Soluções de Arquitetura e Suporte às Aplicações”

Aplicações	N/A
Sistema Operativo	Windows, Linux
Hardware	Servidor, Equipamento de Rede, Storage
Middleware	N/A
Ferramentas	Ferramenta de ITSM GESVENGRH

	PorTII Solarwinds Exchange Cisco Spam Quarantine
Base de Dados	SQL
Documentação	N/A
Processos	pcd090_gestao_identidades_e_acessos pcd092_entrada_e_saida_de_colaboradores pcd107_acolhimento_colaboradores_onboarding itb030_psv_unico_concessao_acessos_iniciais PRC014_Gestao_Pessoas

Níveis de Serviço

	Nível de Prioridade				
	1	2	3	4	5
Tempo de resolução pedido de serviço	5d	6d	7d	8d	9d

Horário de suporte

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

Horário de Serviço

24X7h

Requisitos de segurança

- Controlo de acessos lógicos e físicos
- Autenticação nominal dos utilizadores
- Início de sessão segura e bloqueio automático sessão
- Encriptação disco
- Utilização aceitável de hardware e software e controlo na instalação de software autorizado
- Proteção antivírus e código malicioso
- Atualizações automáticas de sistema operativo
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Autenticação nominal dos utilizadores
- Garantia de entrega e não repúdio de mensagens
- Verificação de SPF (Sender Policy Framework); DKIM (DomainKeys Identified Mail) e DMARC (Domain Message Authentication Reporting & Conformance)
- Assinatura de mensagens

- Integração no mapa de backups
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)
- Autenticação nominal de utilizadores
- Segmentação de redes e tráfego
- Encriptação de dados
- Registo e proteção de registos de eventos de segurança (logs e registos estruturados)

Responsável do Serviço

Nome: Elsa Nunes

E-mail: elsa.nunes@seg-social.pt

Departamento: DAU-API

Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor(es)
24-04-2018	1.0	Elaboração do catálogo técnico	DGSRE/ASSO
07-06-2018	1.1	Adicionadas as aplicações DLA, sigaApp e MLS	DGSRE/ASSO
20-06-2018	1.2	Adicionada a aplicação “Sala virtual de videoconferência”	DGSRE/ASSO
23-07-2018	1.3	Atualização de responsáveis de serviços do Macro Serviço “2. Comunicações” e “3. Infraestrutura e Postos de trabalho”; Alteração da descrição dos serviços “1.1 Suporte técnico ao utilizador”, “2.1 Comunicações Unificadas” e “3.4 Plataforma como serviço (PaaS)” e Alteração dos contactos e ícone representativo do Macro Serviço “5. Formação e Recursos Pedagógicos”	DGSRE/ASSO
22-08-2018	1.4	Retirado sítio www.voluntariado.pt do serviço 4.13 Portais Informativos e Transacionais	DGSRE/ASSO
21-09-2018	1.5	Atualização da informação do “sigaApp” e adicionada a aplicação “Simulador de Pensões” e “Portal de Parceiros”	DGSRE/ASSO
10-10-2018	1.6	Atualização da informação da aplicação “Portal de Parceiros” no serviço 4.13 Portais Informativos e Transacionais	DGSRE/ASSO
02-11-2018	1.7	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.	DGSRE/ASSO
14-03-2019	1.8	Adicionada uma nova aplicação - 4.2.14 RNCCI - Rede Nacional Cuidados Continuados. Nos serviços 6.1 Sistemas Inteligentes de apoio à decisão, 6.2 Disponibilização de dados e informação e 6.4 Estatísticas da Segurança Social foram retiradas as aplicações. Foi adicionada a aplicação 6.1.1 Sistema de Estatística da Segurança Social (SESS). Foi retirado o “*” (asterisco) do serviço 3.4.4 Interspire Email Marketer (MLS – Mailing List Service). Corrigido o índice e a página onde era referido “Serviços internos de suporte” para “Serviços de	DGSRE/ASSO

		suporte internos”. No serviço 4.13 Portais Informativos e Transacionais”, foi substituído o título “aplicações” por “Portais e sites”. Foi retirado “(C/ CPA)” das aplicações “4.6.3 DES – Desemprego”, “4.6.4 ITPT - Impedimentos Temporários para o Trabalho” e “4.6.8 RSI - Rendimento Social de Inserção”.	
18-07-2019	1.9	Introduzida a nova aplicação 3.2.1 - GPI - Sistema de Gestão de Parque de Impressão Alterados os textos nas aplicações 4.7.1 ASCD - Apuramento de Situação e Certificação de Documentos, 4.7.2 CE - Citações Eletrónicas e 4.7.3 – CI – Conta Integrada do serviço 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita Integração da nova aplicação - 4.7.11 MIPE - Módulo Integrado de Penhoras Integração dos novos portais: 4.13.15 INR - Portal do Catálogo de Produtos de Apoio 4.13.16 INR - Portal Informativo 4.13.17 GEP - Portal Informativo	DGSRE/ASSO
05-09-2019	1.10	Retiradas as aplicações 4.8.3 SPMC - Serviço de Pagamento por Multibanco e CTT, 4.10.2 Solução Gestão de Conteúdos (ECM - Enterprise Content Management), e 6.5.2 CIMO-PDF Alterada a informação dos responsáveis do serviço 4.10 Soluções de Gestão Documental Alterada a descrição e os responsáveis do serviço 6.5 Difusão massiva de informação Reformulação do Serviço 4.5 Aplicações de Pensões: nova aplicação 4.5.1 Sistema de Pensões CNP – Centro Nacional de Pensões; Alteração da aplicação 4.5.2 SIP – Sistema de Informação de Pensões; Retirada a aplicação 4.5.3 Simulador de Pensões Alterados os seguintes responsáveis de aplicação: 4.2.1 ADOP 4.2.3 AS 4.2.4 ASIP 4.2.5 CASA 4.2.10 ONG	DGSRE/ASSO

		4.2.11 SAPA 4.2.13 SCARE 4.6.5 CPA 4.6.9 SVI 4.12.1 CESD 4.12.2 DLA Alterados os nomes dos serviço 6.1 para Sistemas inteligentes de apoio à decisão (Datamarts/SESS) e 6.4 para Estatísticas da Segurança Social (Estatísticas Portal Informativo)	
31-10-2019	2.00	Na secção de Conceitos foram adicionados os novos níveis de serviço, foram atualizados os conceitos dos novos níveis de serviço, adicionadas as novas tabelas de Urgência, Impacto e Prioridade. Foram adicionados os conceitos de Incidente e de Pedido de Serviço Em todos os serviços foi adicionada a tabela com os novos níveis de serviço. A descrição do macro serviço 2. Comunicações, foi atualizada de acordo com o novo serviço 2.7. Novo serviço 2.7 EESSI - Ponto de Acesso Nova aplicação 2.7.1 RINA – Reference Implementation of a National Application Nova aplicação 4.2.15 PARES 2.0 - Programa de Alargamento de Redes e Equipamentos Sociais - 2ª Geração Alterados os seguintes responsáveis de aplicação: 4.9.1 SIF – AA – Gestão de Imobilizado 4.9.2 SIF – CO – Contabilidade Analítica 4.9.3 SIF – EC-CS – Consolidação Financeira 4.9.4 SIF - FI – Contabilidade Geral 4.9.5 SIF - GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho 4.9.6 SIF – Interfaces (c/ DGO, GC, GT, SEF, SICC, SIPSC, TU CNP) 4.9.7 SIF – IPSS – Gestão IPSS 4.9.8 SIF - IS-PS – Contabilidade Orçamental 4.9.9 SIF - MM – Gestão de Aprovisionamento 4.9.10 SIF – IS-RE – Gestão de Património e Rendas 4.9.11 SIF – TR-CM– Gestão de Tesouraria 4.9.12 SIF – TR-LO – Gestão de Empréstimos 4.9.13 SIF – TR-TM – Gestão de Títulos 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)”	DGSRE/ASSO

07-05-2020	2.01	Alterada a designação da aplicação 2.3.2 para “Gestão de quarentena de correio eletrónico” bem como a descrição. Nova aplicação – 4.9.14 SIF-UNILEO - Mapas Unileo Nova aplicação – 4.2.15 ECI - Estatuto do Cuidador Informal Alterado responsável da aplicação 4.6.10 PSI - Prestação Social para Inclusão	DGSRE/ASSO
11-09-2020	2.02	Nova aplicação – 4.3.10 CCI – Carreira Contributiva Integrada Alterados os seguintes responsáveis de aplicação: 4.2.11 SIATT 4.2.14 PARES 2.0 4.3.2 GR 4.3.3 GUS Atualizado o âmbito da aplicação - 4.5.2 SIP – Sistema de Informação de Pensões Nova aplicação – 4.2.16 ATT Atualização dos processos da cadeia de valor	DGSRE/ASSO
02-12-2020	2.03	Atualizados os contactos dos serviços: 1.1 Suporte Técnico ao utilizador 2.1 Comunicações Unificadas 2.4 VoIP - Comunicação de voz por IP 3.1 Posto de Trabalho Atualizados os responsáveis do serviço 4.5 Aplicações de Pensões: 4.5.1 Sistema de Pensões CNP Nova aplicação - 4.13.19 CNPDPCJ - Portal Informativo da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens Atualização da descrição do serviço 4.6 Aplicações da Área de Prestações Nova aplicação - 4.6.12 COVI - Medidas de apoio excecionais no âmbito da pandemia de COVID-19 Atualizados os responsáveis dos serviços: 4.6 Aplicações da Área de Prestações	DGSRE/ASSO

		4.15 Rendimentos 4.12 Aplicações de Acordos Internacionais Atualizados os responsáveis das aplicações: 4.11.1 CC - Centro de Contacto (Contact Center) 4.15.1 CDF - Consulta de Dados às Finanças Alterada a denominação e descrição do serviço 4.2.14 Pares Alterada a denominação da aplicação 4.2.16 ATT Alterado o responsável da aplicação 4.7.5 GDS Alterada a responsável dos serviços 4.2 Aplicações da Área Social e 4.6 Aplicações da Área de Prestações	
15-03-2021	2.04	Atualizada a descrição da aplicação 4.7.11 MIPE Atualizada a descrição da aplicação 4.7.3 CI Alterado o responsável do serviço 4.5 Aplicações de Pensões Alterado o responsável do serviço 4.7 Aplicações de Pagamento e Receita Alterado o responsável do serviço 4.9 Módulos Administrativos e Financeiros Nova Aplicação - 4.7.12 AOC - Apuramento Obrigação Contributiva Atualização da designação e descrição do serviço 5.1 Formação e-learning Atualização da descrição do serviço 5.2 Formação Presencial Atualização da descrição do serviço 5.3 Produção de Recursos Pedagógicos Atualização dos níveis de serviço dos serviços: 5.1 Formação e-learning 5.2 Formação Presencial 5.3 Produção de Recursos Pedagógicos	DGSRE/ASSO

		Adicionado um novo serviço “5.4 Conteúdos para Comunicação”	
20-10-2021	2.05	Alterado o responsável das aplicações 4.2.2 AS - Ação Social 4.2.3 ASIP - Ação Social Interface Parceiros 1.4 Suporte técnico de infraestruturas 3.3 Infraestrutura como serviço (IaaS) 3.5 Alojamento "Housing" 2.3.1 Exchange 2.3.2 Gestão de quarentena de correio eletrónico 2.7 Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) - Ponto de Acesso 2.7.1 RINA – Reference Implementation of a National Application Nova aplicação - 4.2.17 IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social Nova aplicação - 4.2.18 C3 – equipamentos respostas sociais Atualização de responsáveis nos Serviços de Suporte Interno Nova aplicação – 4.6.13 ISE – Informação da Situação Escolar	DGSRE/ASSO
13-01-2021	3.0	Nova aplicação - 4.2.19 PCJ – Proteção de Crianças e Jovens Nova aplicação - 4.13.20 Portal Informativo Fundos de Compensação Atualizada a designação das aplicações: 1.1.2 SuporteIT - Técnicos de Suporte Na secção de “Conceitos” foi adicionado o conceito de “Horário de Serviço da Aplicação” e esse horário foi adicionado a todas as aplicações Introduzido o “Horário de Serviço da Aplicação” em todas as aplicações do catálogo Alterado o responsável da aplicação 4.12.2 DLA Alterado o responsável do serviço e aplicações 4.14 Interoperabilidade Alterado o responsável da aplicação 4.4.2 GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho Reformulação dos serviços de suporte interno e introdução de níveis de serviço (OLA) nos mesmos	DGSRE/ASSO
28-03-2022	3.1	Alterado o responsável de 4.12.2 DLA Alterado o responsável de 4.2.2 AS e 4.2.3 ASIP	DGSRE/ASSO

		Alterado o responsável de 4.3.3 GUS Alterado o responsável de 4.7.11 MIPE Novas aplicações: 4.9.15 SIF – Imobilizado (S4HANA) 4.9.16 SIF – Contabilidade Analítica (S4HANA) 4.9.17 SIF - Contabilidade Financeira e Tesouraria(S4HANA) 4.9.18 SIF – Contabilidade Orçamental (PSM) (S4HANA) 4.9.19 SIF – Logística (S4HANA) 4.9.20 SIF – Rendas a Receber e Rendas a Pagar (S4HANA) 4.9.21 SIF – Vencimentos (S4HANA)	
18-10-2022	3.2	Retiradas as aplicações: 4.2.11 SIATT - Sistema de Informação Assessoria Técnica a Tribunais 4.14.3 Porta 65 Jovem 4.14.4 Candidaturas à Ação Escolar do Ensino Superior - M084 4.14.9.1 Situação Contributiva – Integração com a AD&C 4.14.9.3 Situação contributiva– Integração com IEF 4.14.9.4 Situação Contributiva – Integração com AT Novas aplicações: Atualizados os serviços na 4.14.1 Plataforma de Serviços de Interoperabilidade Nos serviços 2.1 Comunicações Unificadas e 2.4 VoIP - Comunicação de voz por IP, “Skype for Business” foi alterado para “Microsoft Teams” 4.6.14 SAA – Subsídio por Suspensão da Atividade Cultural 4.7.13 RFE - Recibos e Faturas Eletrónicas 4.13.21 Portal Informativo da Carta Social 4.9.22 SIF – BPC – Orçamentação (S4HANA) 4.9.23 SIF – BPC – Consolidação (S4HANA) 4.9.24 SIF - GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho (S4HANA) 4.9.25 SIF – Interfaces SISS (GC, GT, SEF, SICC, SIPSC, TU CNP, CI, APP, SID) (S4HANA) 4.9.26 SIF – Outras Interfaces (c/ DGO, FEFFS, IGFCSS) (S4HANA) Novo Serviço:	DGSRE/ASSO

		3.6 Robotic/intelligent Process Automation (RPA/IPA, ML, Process Mining) - Automação Robótica de Processos	
16-03-2023	3.3	Novas aplicações: 4.13.22 V360 - Visão 360 4.6.15 APJ – Apoio Judiciário Alterações: A aplicação 1.1.1 ajuda - Utilizador final, passa a designar-se 1.1.1 Suporte - Utilizador final Alterados os responsáveis das aplicações / serviços: 4.7.12 AOC - Apuramento Obrigação Contributiva 4.7.9 APP - Acordos Planos Prestacionais 4.6.6 LOFF – Layoff 4.6.12 COVI – Medidas de apoio excecionais no âmbito da pandemia de Covid-19 4.2.8 OCIP - Orçamento e Contas das IPSS 4.2.5 COOP – Cooperação 4.2.19 PCJ – Proteção de Crianças e Jovens 4.7.13 – RFE – Recibos e Faturas Eletrónicos 4.7.3 - CI - Conta Integrada 4.6.3 DES - Desemprego 1.3 Suporte Técnico de Infraestruturas 3.3 Infraestrutura como serviço (IaaS) 3.5 Alojamento "Housing" Retirada a aplicação: 4.11.2 GERA - Gestão Emissão Recibos Atendimento (a funcionalidade passa a estar na Visão360) – formulário da responsável a 02/02/2023	DGSRE/ASSO
08-08-2023	3.4	Novo Serviço de Suporte Interno: 13. Gestão de Acessos Alterados os responsáveis das aplicações / serviços: 4.2.16 ATT– Assessoria Técnica aos Tribunais 4.2.19 PCJ – Proteção de Crianças e Jovens 4.6.14 SAA - Subsídio por Suspensão de Atividade Artística 4.6.15 APJ - Apoio Judiciário 4.8 Soluções de Canais Financeiros	DGSRE/ASSO

		4.14 Interoperabilidade 5.1 Formação a distância 5.2 Formação Presencial 5.3 Produção de Recursos Pedagógicos Novas aplicações: 5.1.1 SGFORM -Sistema de Gestão de Formação 5.1.2 Weblets - Plataforma de formação a distância Retiradas as aplicações: 3.2.1 GPI - Sistema de Gestão de Parque de Impressão 4.9.2 SIF – CO – Contabilidade Analítica 4.9.3 SIF – EC-CS – Consolidação Financeira 4.9.4 SIF - FI – Contabilidade Geral 4.9.5 SIF - GFCT - Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho 4.9.6 SIF – Interfaces (c/ DGO, GC, GT, SEF, SICC, SIPSC, TU CNP) 4.9.7 SIF – IPSS – Gestão IPSS 4.9.8 SIF - IS-PS – Contabilidade Orçamental 4.9.9 SIF - MM – Gestão de Aprovisionamento 4.9.10 SIF – IS-RE – Gestão de Património e Rendas 4.9.11 SIF – TR-CM– Gestão de Tesouraria 4.9.12 SIF – TR-LO – Gestão de Empréstimos 4.9.13 SIF – TR-TM – Gestão de Títulos	
05-01-2024	3.5	Novo Serviço Adicionado o serviço 4.16 Simplificação do Ciclo Contributivo Alteração a aplicação 4.13.22 V360 - Visão 360 passou do serviço 4.13 Portais informativos e Transacionais para 4.11.5 V360 - Visão 360 do serviço 4.11 Aplicações de Gestão Atendimento Foi alargado o âmbito de 4.5.2 SIP – Sistema de Informação de Pensões para a Pensão de sobrevivência e Subsídio por morte Novas aplicações: 4.2.20 MAAP - Monitorização e Acompanhamento de Acordos e Protocolos 4.3.11 ICT - Incentivos à Contratação e Trabalho	DGSRE/ASSO
28-02-2024	3.6	Novas aplicações:	DGSRE/ASSO

		4.2.21 VAGA - Gestão de Vagas 4.2.22 PROCOOP - Programa de celebração ou alargamento de acordos de Cooperação para o desenvolvimento de respostas sociais 4.2.23 RADAR - Radar Social	
30-04-2024	3.7	Retiradas as aplicações: 4.2.23 RADAR - Radar Social 4.9.14 SIF – UNILEO – Mapas Unileo	DGSRE/ASSO
14-10-2024	3.8	Atualizada a estrutura orgânica do II,IP, revistas as ferramentas de suporte ao desenvolvimento descontinuadas, as aplicações deixam de estar identificadas com numeração e passam a estar listadas. Retirada a aplicação: 4.13.6 PTSS - Plataforma da Segurança Social Novos responsáveis: 4.10.1 Solução de Gestão do Expediente (Smartdocs) 4.13.1 SSD - Segurança Social Direta 4.14.1 Plataforma de Serviços de Interoperabilidade Alteração Foi alargado o âmbito de 4.14.1 Plataforma de Serviços de Interoperabilidade	DGSRE/ASSO



**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**